

# PROCEDURA OPERAȚIONALĂ

## TRATAREA SESIZĂRILOR PRIMITE DE LA CLIENȚII FINALI

**COD: PO-MT-07**

	<b>Functia</b>	<b>Nume, prenume</b>	<b>Semnatura</b>	<b>Data</b>
AVIZAT	Reprezentant Management	Andrei Muntmark		
ELABORAT	Responsabil SMI	Livia Trandaf		

Exemplar controlat

DA



NU



## LISTA DE CONTROL A ACTUALIZARILOR/MODIFICARILOR

Nr. act.	Data	Pagina, paragraf	Cauza actualizarii/modificarii
1	Ianuarie 2012	-	Elaborare initiala
2	Mai 2015		Modificarea procedurii în conformitate cu prevederile Ordinului ANRE nr. 16/18.03.2015

	Funcția	Nume, prenume	Semnatura	Data
AVIZAT	Reprezentant Management	Andrei Muntmark		
ELABORAT	Responsabil SMI	Livia Trandaf		

## Cuprins

1. SCOP SI DOMENIU DE APLICARE .....	4
1.1 Scop .....	4
1.2 Domeniu de aplicare .....	4
2. DOCUMENTE DE REFERINTA .....	4
2.1 Standarde .....	4
2.2 Legislatie aplicabila.....	4
3. DEFINITII SI PRESCURTARI .....	5
3.1 Definitii .....	5
3.2 Prescurtari .....	5
4. PROCEDURA .....	5
4.1 Instituirea si mentinerea sistemului propriu de solutionare a plangerilor primite de la clientii finali .....	5
4.2 Preluarea plangerilor de la clientii finali .....	5
4.3 Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali .....	6
4.4 Analizarea plangerilor primite de la clientii finali .....	10
4.4 Solutionarea si informarea clientilor finali cu privire la modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia .....	10
5. RESPONSABILITATI .....	11
5.1 Director General / Administrator .....	11
5.2 Director Furnizare / Director Regional Furnizare .....	11
5.3 Serviciul Clienti / Managerul de cont .....	11
6. INREGISTRARI .....	12
7. ANEXE .....	12
Anexa 1 .....	12
Formular de inregistrare a plangerii .....	12
Cod F-PO-14-01 .....	12

## 1. SCOP SI DOMENIU DE APLICARE

### 1.1 Scop

1.1.1 Prezenta procedura tratează în mod unitar modul în care organizatia actioneaza pentru stingerea reclamatilor/sesizarilor primite de la clientii finali in legatura cu serviciile prestate de MONSSON TRADING S.R.L. in calitate de furnizor de energie electrica.

### 1.2 Domeniu de aplicare

1.2.1 Procedura se aplica pentru serviciile oferite de catre MONSSON TRADING S.R.L. in cadrul departamentului de furnizare si reglementeaza procesul de preluare, inregistrare, prelucrare si solutionare a reclamatilor clientilor finali, precum si modalitatea de comunicare cu acestia pe parcursul etapelor descrise in procedura.

## 2. DOCUMENTE DE REFERINTA

### 2.1 Standarde

2.1.1	<b>SR EN ISO 9000 : 2006</b>	Sisteme de Management al Calității. Principii fundamentale și vocabular
2.1.2	<b>SR EN ISO 9001 : 2008</b>	Sisteme de Management al Calității. Cerințe
2.1.3	<b>SR EN ISO 14001:2005</b>	Sisteme de management de mediu - cerințe cu ghid de utilizare
2.1.4	<b>SR OHSAS 18001: 2008</b>	Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe
2.1.5	<b>MMI-MT-01</b>	Manual Management Integrat
2.1.6	<b>PSI-MT-01</b>	Controlul documentelor
2.1.7	<b>PSI-MT-02</b>	Controlul înregistrărilor

### 2.2 Legislatie aplicabila

- 2.2.1 **Ordinul Presedintelui ANRE nr.16/18.03.2015** pentru aprobarea **Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si de gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali**
- 2.2.2 **Ordinul Presedintelui ANRE nr. 64/2014** pentru pentru aprobarea **Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali**, intrat in vigoare la data publicarii in Monitorul Oficial nr. 794/31.10.2014, Partea I, a HG 934/2014 privind abrogarea HG 1007/2004.

- 2.2.3 **Legea 127/2014** pentru modificarea si completarea **Legii energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012** si a Legii petrolului nr. 238/2004
- 2.2.4 **Ordinul Presedintelui ANRE nr. 1/2010** pentru aprobarea **Standardului de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice**

### 3. DEFINITII SI PRESCURTARI

#### 3.1 Definitii

Definitiiile si prescurtarile generale ce stau la baza prezentei proceduri se gasesc in Manualul de Management Integrat cod **MMI-MT-01** al **MONSSON TRADING S.R.L.** la capitolul 3, Definitii, prescurtari.

#### 3.2 Prescurtari

<b>ANRE</b>	<b>Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei</b>
<b>FIP</b>	<b>Formular de Inregistrare a Plangerii</b>
<b>MMI</b>	<b>Manual Management Integrat</b>
<b>MT</b>	<b>Monsson Trading</b>
<b>DF</b>	<b>Departament Furnizare</b>

### 4. PROCEDURA

#### 4.1 *Instituirea si mentinerea sistemului propriu de solutionare a plangerilor primite de la clientii finali*

4.1.1 MT va mentine, pe toata perioada derularii serviciului de furnizare a energiei electrice, sistemul propriu pentru preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor clientilor finali cu privire la incalcarile ale unor drepturi ale acestora, urmarindu-se aplicarea corecta a prevederilor legale, inclusiv comunicarea in scris catre acestia, in termenele legale, a concluziei rezultate in urma analizarii plangerii.

4.1.2 In ceea ce priveste respectarea obligatiei de solutionare a plangerilor clientilor finali, sistemul propriu de lucru al MT va fi adaptat ori de cate ori se impune, in conformitate cu modificarile legislative din domeniu si a procedurilor generale de lucru, dar si a sugestiilor rezonabile transmise de clientii finali.

#### 4.2 *Preluarea plangerilor de la clientii finali*

4.2.1 Preluarea plangerilor de la clientii finali se face utilizand urmatoarele modalitati:

- a) Prin punctele de lucru ale MT, la depunerea in scris, la urmatoarele adrese:
  - Bvd. Mamaia nr. 158, etaj 7, Constanta – Romania

- Piața Charles de Gaulle nr. 15, etaj 1, București – România  
Emitentul reclamației va semna FIP după consemnarea în aceasta a obiectului plângerii/reclamației/sugestiei adresate MT;
- b) Prin intermediul centrului de telefonie, la numerele +40 241 582 670 și +40 374 465 583, în timpul programului normal de funcționare (L-V între orele 8:30-17:30), respectiv la numerele +40 341 452 659 și +40 752 22 44 92, în afara programului de funcționare și în zilele de sărbătoare, stabilite conform legii.
- c) Prin intermediul adresei de e-mail [furnizare@monsson.eu](mailto:furnizare@monsson.eu). În acest caz, managerul de cont din cadrul DF, înlocuitorul acestuia sau responsabilul desemnat de conducere completează FIP;
- d) Prin intermediul formularului online, disponibil pe website-ul companiei, [www.monssontrading.eu](http://www.monssontrading.eu). În acest caz, reclamația este direcționată către managerul de cont din cadrul DF, Serviciul Clienți sau responsabilul desemnat de conducere;
- e) Prin fax, la numerele +40 241 582 672 și +40 374 465 606;
- f) Prin solicitarea unei audiențe, în conformitate cu programul de audiențe stabilit de furnizorul de energie, respectiv:

**La punctul de lucru din Bvd. Mamaia nr. 158, etaj 7, Constanța**

Audiențele se desfășoară în fiecare de Miercuri a săptămânii (cu excepția sărbătorilor legale), între orele 16:00-17:00 și vor fi susținute de următorii reprezentanți ai companiei:

- Mariuța Ruscescu – Contract Manager;
- Cosmin Neacsu – Director Regional Sud-Est;
- Maria Teodorescu – Director Furnizare;

**La punctul de lucru din Piața Charles de Gaulle nr. 15, etaj 1, București**

Audiențele se desfășoară în fiecare de Luni a săptămânii (cu excepția sărbătorilor legale), între orele 9:00-10:00 și vor fi susținute de următorii reprezentanți ai companiei:

- Silvia Manole – Reprezentant Vânzări
- Remus Lazareanu – Director Regional Muntenia;

- g) Prin poșta, la una din adresele de mai jos:
  - Bvd. Mamaia nr. 158, etaj 7, Constanța – România
  - Piața Charles de Gaulle nr. 15, etaj 1, București – România

**4.3 Inregistrarea plângerilor primite de la clienții finali**

4.3.1 Reclamațiile/sesizările sunt înregistrate prin completarea FIP, formular disponibil în format fizic și electronic, la fiecare punct unic de lucru al MT. Formatul electronic al FIP este disponibil online pe website-ul MT sau poate fi solicitat prin e-mail – Anexa 1 la prezenta procedură.

Reclamațiile primite de la clienții finali pot avea ca obiect:

- a. Contractarea energiei ;

- b. Facturarea contravalorii energiei furnizate ;
- c. Ofertarea de preturi si tarife ;
- d. Continuitatea in alimentarea cu energie ;
- e. Asigurarea calitatii energiei furnizate ;
- f. Functionarea grupurilor de masurare ;
- g. Schimbarea furnizorului ;
- h. Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare ;
- i. Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare ;
- j. Alte categorii de plangeri, in functie de neregulile ce fac obiectul reclamatiiilor primite de la clientii finali.

4.3.2 Adresarea reclamatiiilor/sesizarilor se face in urmatoarele termene maximale:

- a. Contractarea energiei - 15 zile de la data inregistrarii plangerii (prin oricare din mijloacele enumerate);
- b. Facturarea contravalorii energiei furnizate – 15 zile de la data inregistrarii plangerii (prin oricare din mijloacele enumerate) ;
- c. Ofertarea de preturi si tarife – 10 zile de la data inregistrarii plangerii (prin oricare din mijloacele enumerate) ;
- d. Continuitatea in alimentarea cu energie – 4 ore de la data inregistrarii plangerii (prin oricare din mijloacele enumerate) ;
- e. Asigurarea calitatii energiei furnizate – 15 zile de la data inregistrarii plangerii (prin oricare din mijloacele enumerate) ;
- f. Functionarea grupurilor de masurare – 10 zile de la data inregistrarii plangerii (prin oricare din mijloacele enumerate) ;
- g. Schimbarea furnizorului – 10 zile de la data inregistrarii plangerii (prin oricare din mijloacele enumerate) ;
- h. Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare - 10 zile de la data inregistrarii plangerii (prin oricare din mijloacele enumerate) ;
- i. Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare – 15 zile de la data inregistrarii plangerii (prin oricare din mijloacele enumerate) ;
- j. Alte categorii de plangeri, in functie de neregulile ce fac obiectul reclamatiiilor primite de la clientii finali.

4.3.3 Termenele de solutionare a reclamatiiilor se realizeaza in urmatoarele termene :

- a. Contractarea energiei – 15 zile lucratoare, in cazul consumatorilor casnici sau necasnici mici, respectiv 30 zile calendaristice, in cazul consumatorilor necasnici mari ;
- b. Facturarea contravalorii energiei furnizate – 10 zile calendaristice ;

- c. Ofertarea de preturi si tarife – 15 zile lucratoare, in cazul consumatorilor casnici sau necasnici mici, respectiv 30 zile calendaristice, in cazul consumatorilor necasnici mari;
- d. Continuitatea in alimentarea cu energie – 4 ore - timpul de comunicare catre operatorul de retea a solicitarii de reluare a furnizarii;
- e. Asigurarea calitatii energiei furnizate ;
- f. Functionarea grupurilor de masurare - MT comunica operatorului retelei oricare solicitare a consumatorului referitoare la obligatiile operatorului de distributie (cum ar fi calitatea tensiunii, masurarea energiei electrice consumate, solicitari de modificare a instalatiei de racordare), la urmatoarele termene:
  - sesizarea primita de la consumator prin e-mail sau prin fax se comunica operatorului retelei tot prin e-mail, respectiv prin fax, cel mai tarziu in ziua lucratoare imediat urmatoare zilei in care a fost primita;
  - sesizarea primita de la consumator in scris pe hartie se transmite operatorului retelei, in termen de 3 zile lucratoare de la primire ;
  - MT comunica consumatorului raspunsul operatorului de retea la solicitari in termen de 3 zile lucratoare de la primirea lor de catre furnizor
- g. Schimbarea furnizorului – in conformitate cu procedura de schimbare a furnizorului de energie electrica;
- h. Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;
- i. Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare - 15 zile lucratoare (in cazul in care formularea raspunsului necesita o perioada de timp mai mare, MT transmite consumatorului o informare, in termen de 15 zile lucratoare de la primire, in care explica motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea raspunsului, urmand ca raspunsul la solicitarea consumatorului sa fie transmis in termen de 30 de zile de la primirea scrisorii consumatorului);
- j. Alte categorii de plangeri, in functie de neregulile ce fac obiectul reclamatiilor primite de la clientii finali – dupa caz, in termele stabilite prin lege.

4.3.4 Pentru realizarea activitatii de solutionare a plangerilor, MT va pune la dispozitia clientilor, la fiecare din punctele de lucru, respectiv pe pagina de internet a companiei, FIP, pe suport de hartie si in format electronic.

4.3.5 Din motive de operativitate si eficienta in solutionarea plangerilor, in cazul reclamatiilor preluate direct sau prin telefon, responsabilul de cont din cadrul DF, inlocuitorul acestuia sau responsabilul desemnat de conducere vor acorda reclamantilor consilierea necesara in vederea indentificarii si incadrarii corecte a plangerii.

4.3.6 Clientul final care emite reclamatia/plangerea va completa sectiunea destinata datelor de identificare (pentru a facilita contactarea si informarea sa ulterioara, pe parcursul solutionarii plangerii si in vederea comunicarii rezolutiei acesteia), dar si informatiile referitoare la problema reclamata si va furniza de asemenea documentele probatorii (daca este cazul), ca anexa la plangerea sa.



4.3.7 După preluarea FIP, acesta este înregistrat în “Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”.

4.3.8 Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care la FIP se va anexa respective împuternicire/procură.

4.3.9 MT transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data înregistrării plângerii.

4.3.10 FIP se constituie ca documente de intrare la efectuarea analizei anuale a departamentului de furnizare și a Standardului de performanță pentru asigurarea serviciului de furnizare/distribuire a energiei electrice.

4.3.11 Evidența FIP deține în cadrul departamentului de furnizare iar Directorul de furnizare urmărește închiderea lor consemnând acest lucru în FIP.

4.3.12 Modalitatea de închidere a reclamației/sesizării este comunicată către reclamant în scris, cel puțin prin aceleași mijloace de comunicare prin care a fost consemnată plângerea/reclamația/sesizarea (e-mail, fax, adresă scrisă transmisă prin poștă).

4.3.13 Clienții finali au dreptul de a apela, în vederea adresării unei plângeri, la ANRE, la datele de contact de mai jos :

[www.anre.ro](http://www.anre.ro)

<http://www.anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petitii>

Str. Constantin Nacu nr. 3, București, Sector 2, Cod poștal 020995, ROMANIA

Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00

Fax: 021-312.43.65.

E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)

Relații publice:

Luni: 8:00 - 18:00

Marti - Joi: 8:00 -16:30

Vineri: 8:00 -14:00

Telefon: 021 327 8153

Mob: 0728.628.664

#### OFICII TERITORIALE ale ANRE

**Oficiul Teritorial Arad** - Str. Nelu Aristide Dragomir nr. 22-24, bl. 14, ap. 1, Mun. Arad, jud. Arad

Tel/fax: 0257 349838; E-mail: [oficiul.teritorial.arad@anre.ro](mailto:oficiul.teritorial.arad@anre.ro)

**Oficiul Teritorial Brașov** - Str. Aluniș nr. 2, bl. 32A, ap.1, Mun. Brașov, jud. Brașov

Tel/fax: 0268 540076; E-mail: [oficiul.teritorial.brasov@anre.ro](mailto:oficiul.teritorial.brasov@anre.ro)

**Oficiul Teritorial Cluj** - Str. București nr. 51, sc. 3, parter, ap. 64, Mun. Cluj Napoca, jud. Cluj

Tel: 0264 432517; 0264 594978; Fax: 0264 432517; E-mail : [oficiul.teritorial.cluj@anre.ro](mailto:oficiul.teritorial.cluj@anre.ro)

**Oficiul Teritorial Constanța** - B-dul 1 Mai, nr. 8, bl. J 2 A, sc. C, parter, ap. 41, Mun. CT, jud. CT

Tel./fax: 0241 660 999; E-mail: [oficiul.teritorial.constanta@anre.ro](mailto:oficiul.teritorial.constanta@anre.ro)

**Oficiul Teritorial Craiova** - Str. A. I. Cuza nr. 5, bl. Romarta, sc. 1, et. 1, ap. 2, mun. Craiova, jud. Dolj;

Tel./fax: 0251 416498; E-mail: [oficiul.teritorial.craiova@anre.ro](mailto:oficiul.teritorial.craiova@anre.ro)

**Oficiul Teritorial Galați** - Str. Domnească nr. 77, Mun. Galați, jud. Galați

Tel/fax: 0374 204589; E-mail: [oficiul.teritorial.galati@anre.ro](mailto:oficiul.teritorial.galati@anre.ro)

**Oficiul Teritorial Iași** - Str. Străpungere Silvestru nr. 9, bl. C3, sc. B, parter, ap. 4, Mun. Iași, jud. Iași

Tel/fax: 0232 262674; E-mail: [oficiul.teritorial.iasi@anre.ro](mailto:oficiul.teritorial.iasi@anre.ro)

**Oficiul Teritorial Sibiu** - Bulevardul Victoriei nr. 44A, sc.A, parter, ap.1, Mun. Sibiu, jud. Sibiu; cod poștal 550024

Tel/fax: 0269 244152; E-mail: [oficiul.teritorial.sibiu@anre.ro](mailto:oficiul.teritorial.sibiu@anre.ro)

**Oficiul Teritorial Târgu Mureș** - Str. Ștefan Cicio Pop nr. 40. ap. 1, mun. Târgu Mureș, jud. Mureș

Tel/fax: 0265 312510; E-mail: [oficiul.teritorial.tgmures@anre.ro](mailto:oficiul.teritorial.tgmures@anre.ro)

4.3.13 Clientul final are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plangerilor.

4.3.14 Clientul final are dreptul de a se adresa instanței judecătorești competente.

#### ***4.4 Analizarea plangerilor primite de la clienții finali***

4.4.1 Analizarea plangerilor se efectuează având la bază informațiile și documentele puse la dispoziția MT de clienții finali.

4.4.2 Analizarea plangerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/cu caracter personal ale clienților finali.

4.4.3 În situația în care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în "Registrul unic de evidență a plangerilor clienților finali", la rubrica "Concluzii", se va înscrie "Plangere nesoluționabilă", cu precizarea în secțiunea C din FIP a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

#### ***4.4 Soluționarea și informarea clienților finali cu privire la modul de rezolvare a plangerilor primite de la aceștia***

4.4.1. MT informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de soluționare și termenul legal, fiind completată totodată secțiunea C din FIP și "Registrul unic de evidență a plangerilor clienților finali".

4.4.2 În funcție de natura plangerii și de complexitatea măsurilor ce se impun, MT va continua să informeze în scris clientul final asupra demersurilor realizate de responsabilul desemnat de companie, referitoare la procesul de soluționare a plangerii înregistrate.

4.4.3 În funcție de rezultatul analizei plangerii primite, MT întreprinde următoarele acțiuni:

- a. În situația în care plangerea este întemeiată (în favoarea clientului final), își însușește concluzia analizei plangerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform

prevederilor legale, inclusive prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

- b. In cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

4.4.4 În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de furnizor sau nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, acesta poate face demersurile prevăzute la Art. 7, lit. g) din Ordinul Presedintelui ANRE nr.16/18.03.2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si de gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, respectiv a art. 4.3.13 din prezenta procedura.

4.4.5 Semnarea răspunsului menționat la art. 4.4.3 se face de persoanele desemnate din cadrul furnizorului în vederea soluționării plângerii.

4.4.6 Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

## 5. RESPONSABILITATI

### *5.1 Director General / Administrator*

5.1.1 Numeste prin decizie Directorul de Furnizare.

5.1.2 Dispune responsabilul/responsabilii cu remedierea problemelor reclamate de catre client.

### *5.2 Director Furnizare / Director Regional Furnizare*

5.1.1 Numeste responsabilii cu urmarirea preluarii, inregistrarii si solutionarii reclamatiiilor primite de la clientii finali, in cazul in care acestia nu au deja calitatea de manager de cont ai respectivilor clienti.

5.1.2 Urmareste procesul de adresare, solutionare, comunicare cu clientul si inchidere a FIP.

5.1.3 Gestioneaza Formularele de inregistrare a plangerii si Registrului unic de evidenta a plangerilor clientilor finali.

### *5.3 Serviciul Clienti / Managerul de cont*

5.3.1 Preia, inregistreaza si proceseaza FIP

5.3.2 Comunica clientului final numarul si data inregistrarii plangerii si termenul legal de solutionare a acesteia.

5.3.2 Asigura comunicarea catre Directorul de Furnizare / Directorul Regional de Furnizare

5.3.3 Urmareste solutionarea reclamatiei si propune catre Directorul de Furnizare / Directorul Regional de Furnizare consemnarea inchiderii FIP.

## 6. INREGISTRARI

6.1 Evidenta FIP se face prin gestionarea de catre Directorul de furnizare sau a Directorului Regional a "Registrului unic de evidenta a plangerilor clientilor finali" care se completeaza pana la epuizare si apoi se arhiveaza. Nu se distruge.

## 7. ANEXE

- |            |         |  |                       |
|------------|---------|--|-----------------------|
| <b>7.1</b> | Anexa 1 | Formular de inregistrare a plangerii                         | Cod <b>F-PO-14-01</b> |
| <b>7.2</b> | Anexa 2 | Registrului unic de evidenta a plangerilor clientilor finali | Cod <b>RE-MT-R</b>    |