



**S.C. E.V.A. ENERGY S.A.**

**APROBAT**

---

Administrator  
Daniela STOICESCU  
Data: 01.05.2017

## Procedura Operationala

# **SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR CONSUMATORILOR DE SERVICII DE FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA, PRECUM SI A NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHEIEREA SI PE PARCURSUL DERULARII CONTRACTELOR IN DOMENIUL ENERGIEI ELECTRICE**

Cod: PO-04  
Editia: 23  
Revizia: 0 ~~1-2-3-4-5~~  
Data: 01.05.2017

## C U P R I N S

Nr. Crt.	Punct	Denumire	Pagina
1.	1.	<b>Scop</b>	6
2.	2.	<b>Domeniu</b>	6
3.	3.	<b>Definitii si abrevieri</b>	6
4.	4.	<b>Documente de referinta si conexe</b>	6
5.	5.	<b>Departamente implicate</b>	7
6.	6.	<b>Regimul cererilor si plangerilor consumatorilor de servicii de furnizare energie electrica, clienti finali casnici si noncasnici</b>	7
7.	6.1	Cereri si plangeri transmise direct de catre clientii finali	7
8.	6.2	Sesizari si reclamatii primite prin intermediul autoritatilor cu atributii de supraveghere si control	10
9.	6.3	Obligatii de raportare	10
10.	7.	<b>Solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor ce au la baza contracte reglementate de ANRE (neintelegeri precontractuale)</b>	11
11.	8.	<b>Solutionarea neintelegerilor aparute in derularea contractelor in conformitate cu prevederile Ordinului ANRE nr. 61/2013</b>	12
12.	9.	<b>Anexe</b>	13





**SOLUTIONAREA CERERILOR SI  
PLANGERILOR**

Cod	PO-04
Editia:/Data	32 / 01.05.20157
Revizia:	0 1 2 3 4 5

**EVIDENTA MODIFICARI**

Nume si Semnaturi	Aprobat	
	Verificat	
	Efectuat	
Data		
Text nou		
Pagina		
Punct		
Nr. crt.		





## SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR

Cod	PO-04
Editia:/Data	32 / 01.05.20157
Revizia:	0 1 2 3 4 5

### 1. SCOP

Prezenta procedura reglementeaza regimul de transmitere, inregistrare, investigare si solutionare a cererilor, sesizarilor si reclamatilor clientilor finali referitoare la serviciile de furnizare energie electrica prestate de Furnizor, precum si regimul de solutionare a neintelegerilor aparute la incheierea, precum si pe parcursul derularii contractelor in sectorul energiei electrice avand la baza contractele reglementate de ANRE (Autoritatea Competenta).

### 2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedura se aplica in relatia dintre S.C. E.V.A. ENERGY S.A., in calitate de Furnizor de energie electrica, si clientii finali ai acesteia (clienti casnici si clienti finali noncasnici), precum si in relatia dintre S.C. E.V.A. ENERGY S.A., in calitate de Furnizor de energie electrica, si alti terti cocontractanti, parti in contracte reglementate de ANRE (atat pentru faza precontractuala cat si pentru perioada derularii contractului).

### 3. DEFINITII SI ABREVIERI

**ANRE** – Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei;

**Autoritatea Competenta** - ANRE

**ANSPDCP** – Autoritatea Nationala pentru Supravegherea Prelucrării Datelor cu Caracter Personal;

**ANPC** – Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorilor;

**Contract de retea** – contract pentru prestarea serviciului de distribuie a energiei electrice si/sau contract pentru prestarea serviciului de transport;

**Client final casnic** – clientul final, consumator persoana fizica, care achizitioneaza energie electrica pentru uzul propriu, exclusiv casnic;

**Client final noncasnic** – clientul final care cumpara energie electrica pentru uzul propriu, altul dectea cel casnic; in aceasta categorie intra si producatori, furnizori sau operatori de retea care cumpara energie electrica pentru consumul propriu. **Clientul noncasnic mic** va fi considerat clientul care contracteaza servicii de furnizare energie electrica pentru un loc de consum cu consum mic (puterea aprobata este mai mica sau egala cu 100Kw). **Clientul noncasnic mare** va fi considerat clientul care contracteaza servicii de furnizare energie electrica pentru un loc de consum cu consum mare (puterea aprobata depaseste 100Kw).

**Consumator** – orice persoana fizica care in temeiul unui contract de furnizare energie electrica actioneaza in scopuri din afara activitatii sale comerciale, industriale sau de productie, artizanale ori liberale;

**Furnizor actual** – furnizorul care presteaza serviciul de furnizare a energiei electrice pana la data finalizarii procesului de schimbare a furnizorului;

**Furnizor nou** – furnizorul care va presta serviciul de furnizare a energiei electrice pentru clientul final, pe baza unui nou contract de furnizare, a carui derulare incepe de la data finalizarii procesului de schimbare a furnizorului, data mentionata in contract;

**Loc de consum** – incinta sau zona in care se consuma, printr-o singura instalatie de utilizare, energie electrica furnizata prin una sau mai multe instalatii de racordare; un consumator poate avea mai multe locuri de consum, dupa caz, in incinte sau in zone diferite ori in aceeasi incinta sau zona;

**Operator de retea** – dupa caz, operatorul de transport si de sistem sau un operator de distributie;

### 4. DOCUMENTE DE REFERINTA SI CONEXE (legislatie, reglementari interne conexe)

- Legea nr. 123/2012 a energiei electrice si a gazelor naturale
- Ordin ANRE nr. 64/2014 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali
- Ordin ANRE nr. 8/2014 pentru aprobarea Conditiei generale asociate licentei pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
- Ordin ANRE nr. 105/2014 pentru aprobarea Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrica de catre clientul final si pentru modificarea anexei la Ordinul presedintelui ANRE nr. 35/2010 privind stabilirea unor reguli referitoare la piata de echilibrare a energiei electrice
- Ordin ANRE nr. 35/2013 pentru aprobarea procedurilor privind solutionarea/medierea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in domeniul energiei



## SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR

Cod	PO-04
Editia:/Data	32 / 01.05.20157
Revizia:	0 1 2 3 4 5

- Ordin ANRE nr. 61/2013 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze natural
- Ordin ANRE nr. 88/2015 pentru aprobarea contractelor cadru de furnizare a energiei electrice la clientii casnici si noncasnici ai furnizorilor de ultima instanta
- Ordin ANRE nr. 6/2017 privind aprobarea Standardului de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice
- Ordin ANRE nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze natural de solutionare a plangerilor clientilor finali
- Legea nr. 677/2001 pentru protectia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal si libera circulatie a acestor date
- OG nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor
- Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele incheiate intre profesionisti si consumatori
- OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor in cadrul contractelor incheiate cu profesionistii, precum si pentru modificarea si completarea unor acte normative
- Procedura de facturare si si incasare creante in relatia cu clientii finali ai Furnizorului
- Procedura de contractare a serviciilor de furnizare energie electrica la clientii finali
- Procedura referitoare la relatia cu ANRE
- Procedura de informare a clientilor finali, consumatori de servicii de furnizare energie electrica
- Procedura de constituire, administrare si restituire a garantiilor aferente contractelor de furnizare a energiei electrice la clientii finali
- Procedura de reglementare a relatiei cu intermediarii de servicii de furnizare a energiei electrice (cadrul contractual si fluxul de lucru cu Francizatii)

### 5. DEPARTAMENTE IMPLICATE

- Director General
- Departament Operatiuni
- Departament Contracte - Responsabil Contracte/ Director Departament
- Departament Vanzari
- Departament Financiar
- Departament Tehnic
- Departament Juridic

### 6. REGIMUL CERERILOR SI PLANGERILOR CONSUMATORILOR DE SERVICII DE FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA, CLIENTI FINALI CASNICI SI NONCASNICI

#### 6.1 CERERI SI PLANGERI TRANSMISE DIRECT DE CATRE CLIENTII FINALI

**6.1.1** In vederea exercitarii drepturilor consumatorilor de servicii de furnizare energie electrica, clienti finali casnici si noncasnici, de a adresa cereri precum si de a depune plangeri referitoare la serviciile prestate de Furnizorul S.C. E.V.A. ENERGY S.A. sau de tertii implicati in activitatea de furnizare energie electrica, S.C. E.V.A. ENERGY S.A. pune la dispozitia acestora urmatoarele modalitati de contact direct:

- Formularul de contact disponibil pe [www.eva-energy.ro](http://www.eva-energy.ro);
- Nr. telefon: 021.367.22.51 (tarif egal cel mult cu tariful de baza) zilnic de luni – vineri in intervalul orar 8 – 17;
- Posta electronica la urmatoarele adrese: (i) pentru informatii si cereri cu caracter general: [info@eva-energy.ro](mailto:info@eva-energy.ro) si [office@eva-energy.ro](mailto:office@eva-energy.ro); (ii) pentru neconformitati legate de factura: [factura@eva-energy.ro](mailto:factura@eva-energy.ro); (iii) pentru sesizari si reclamatii: [sesizari@eva-energy.ro](mailto:sesizari@eva-energy.ro)
- Prin fax: 021.367.22.51;
- Prin posta la adresa: Bucuresti, str. Povernei nr. 15 – 17, et. 2, ap. 4, sector 1;
- Personal la adresa S.C. E.V.A. ENERGY S.A. din Bucuresti, str. Povernei nr. 15 – 17, et. 2, ap. 4, sector 1, in cadrul programului de lucru cu publicul 8 – 16 (Serviciul clienti).



## SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR

Cod	PO-04
Editia:/Data	32 / 01.05.20157
Revizia:	0 1 2 3 4 5

**Nota 1:** Modalitatile de contact anterior mentionate sunt valabile si exclusive, inclusiv in cazul contractelor de furnizare energie electrica incheiate prin intermediul tertilor cu care Furnizorul a contractat servicii de intermediere in vanzarea de energie electrica la clientii finali. In cazul in care acesti terti intermediari vor fi contactati de clientii finali, beneficiari ai serviciilor de furnizare energie electrica, in vederea adresarii de cereri (altele decat cele de oferta sau incheierea de contracte de furnizare), plangeri, sesizari sau reclamatii referitoare la serviciile de furnizare energie electrica, tertii vor directiona clientii finali catre Furnizor, comunicandu-le modalitatile de contact mentionate la paragraful anterior.

**Nota 2:** Furnizorul va pune la dispozitia clientilor finali, atat pe pagina proprie de internet [www.eva-energy.ro](http://www.eva-energy.ro) cat si prin afisaj la sediul punctelor de lucru cu publicul, informatiile cuprinse in prezenta procedura referitoare la dreptul acestora de a adresa cereri si plangeri Furnizorului si, dupa caz, catre autoritatile cu atributii de supraveghere si control si datele de contact ale acestor autoritati (ex: ANRE, ANPC, ANSPDCP), precum si Procedura-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturate de solutionare a plangerilor clientilor finali, asa cum a fost aceasta aprobata prin Ordinul ANRE nr. 16/2015.

**Nota 3:** In cuprinsul prezentei proceduri prin **plangere** se va intelege orice sesizare, reclamatie, petitie etc, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata Furnizorului de energie electrica referitoare la activitatile prestate de acesta si la care este asteptata in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

**Nota 4:** Obiectul plangerilor ce cad sub incidenta prevederilor prezentei proceduri se poate referi la: (i) contractarea energiei; (ii) facturarea contravalorii energiei furnizate; (iii) ofertarea de preturi si tarife; (iv) continuitatea in alimentarea cu energie; (v) asigurarea calitatii energiei furnizate; (vi) functionarea grupurilor de masurare; (vii) schimbarea furnizorului; (viii) informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare; (ix) modul de rezolvare a plangerilor la adresa Furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare. Enumerarea nu este limitativa.

**6.1.2** Cererile si plangerile clientilor finali vor fi adresate in scris, Furnizorul punand la dispozitia clientului final in vederea exercitarii acestui drept “*Formularul de inregistrare a plangerii*” (Anexa 1 la prezenta procedura). In cazul in care cererea sau plangerea sunt comunicate telefonic, Clientul final este obligat sa transmita formularul completat in termen de 48 ore de la sesizarea telefonica, sub sanctiunea clasarii de catre Furnizor a cererii/plangerii ca lipsite de obiect.

**6.1.3** In vederea completarii corecte, pentru operativitate si eficienta solutionarii plangerilor, Furnizorul va proceda la consilierea Clientului final.

**6.1.4** Clientii finali vor putea face plangeri in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care la Formularul de inregistrare a plangerii se va anexa imputernicirea respectiva.

**6.1.5** Clientul final completeaza formularul mentionat in anexa 1 cu datele de identificare, cel putin datele mentionate la sectiunea A, punctele A1 – A6, precum si cu informatii referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexe, daca este cazul.

**6.1.6** Persoana desemnata de Furnizor ca responsabila cu administrarea in prima faza a procesului de solutionare a cererilor si plangerilor adresate de clientii finali, este Responsabilul Vanzari din cadrul Departamentului Vanzari (Serviciul Clienti). Responsabilul Vanzari are obligatia ca la primirea oricarei cereri sau plangeri din partea clientilor finali, sa realizeze inregistrarea acesteia in “*Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali*” (Anexa 2 la prezenta procedura). Registrul unic de evidenta al plangerilor clientilor finali este operabil in exclusivitate de catre angajatii Departamentului Vanzari, Departamentului Contractare si superiorii ierarhici ai acestora. Imediat dupa inregistrarea Formularului de inregistrare a plangerii dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat, Furnizorul va transmite clientului final, prin intermediul Responsabilului Vanzari, numarul si data de inregistrare a plangerii.

**6.1.7** Dupa inregistrarea cererii si/sau plangerii si in functie de obiectul acesteia (ex: calitatea serviciilor furnizate, calcularea si/sau facturarea consumului de energie electrica, inregistrari eronate ale aparatelor de masurare, despagubiri etc), Responsabilul Vanzari o va transmite catre Departamentul/Departamentele intern(e) cel(e) mai in masura sa investigheze si solutioneze speta. In toate cazurile in care cererile si/sau plangerile au ca obiect drepturi si obligatii legale in materie de protectie a consumatorilor si/sau protectie a datelor cu caracter personal, acestea vor fi transmise si catre Departamentul Juridic.





## SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR

Cod	PO-04
Editia:/Data	32 / 01.05.20157
Revizia:	0 1 2 3 4 5

**6.1.8** In cazul in care solutionarea cererii si/sau plangerii excede capacitatii de solutionare a Furnizorului conform dispozitiilor legale in vigoare si contractelor specifice, acesta va transmite cererea/plangerea catre organismul reponsabil/competent (ex: operatorul de retea), informand in acest sens si clientul final. Furnizorul care a incheiat contractul de distributie cu operatorul de retea la care este racordat locul de consum este obligat sa asigure intermedierea intre consumator si operatorul retelei, cu exceptia cazurilor in care consumatorul decide sa se adreseze direct operatorului retelei. Furnizorul va comunica clientului (pe factura sau pe un document separat) numarul unui post telefonic prevazut cu inregistrarea convorbirii si a momentului in care a fost initiat apelul, pus la dispozitie de operatorul retelei de distributie la care este racordat locul de consum, la care consumatorul poate anunta direct operatorului de distributie intreruperile in alimentarea cu energie electrica. Furnizorul care a incheiat contractual de distributie cu operatoul retelei este obligat ca in cazul primirii unei solicitari din partea clientului sa procedeze dupa cum urmeaza:

- Comunica operatorului de retea solicitarea consumatorului (referitoare la: calitatea tensiunii, masurarea energiei electrice consumate, solicitari de modificare a instalatiei de racordare etc) (i) primita prin email sau printr-un centru de telefonie, prin metodele de comunicare convenite cu OR cel mai tarziu in ziua lucratoare imediat urmatoare zilei in care a fost primita; (ii) primita in scris pe hartie prin posta, fax sau la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctul de informare, in termen de 3 zile lucratoare de la inregistrare;
- Comunica consumatorului raspunsul operatorului de retea in termen de 3 zile lucratoare de la primirea lor de de la OR;
- In cazul in care consumatorul solicita Furnizorului rezolvarea unei probleme care conform standardului de performanta pentru serviciul de distributie intra in sarcina operatorului de distributie, Furnizorul transmite solicitarea consumatorului catre operatorul de distributie la termenele precizate in acest standard, iar operatorul de distributie este obligat sa raspunda sau, dupa caz, sa rezolve problema la termenele prevazute in acelasi document.

**6.1.9** In cazul in care solutionarea cererii/plangerii presupune concursul clientului final, acesta va fi informat de catre Furnizor in termenul mentionat la art. 6.1.11 asupra tuturor obligatiilor care ii revin in acest sens. De asemenea, in cazul in care formularea raspunsului necesita o perioada mai mare de timp decat cea prevazuta la art. 6.1.11, Furnizorul transmite clientului o informare in termen de 15 zile lucratoare de la data inregistrarii, 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 calendaristice de la inregistrarea petitiiei clientului.

**6.1.10** Principiile de baza avute in vedere in procesul de solutionare al sesizarilor si reclamatiiilor sunt buna credinta, disponibilitatea, celeritatea, gratuitatea, confidentialitatea si protectia datelor cu caracter personal, Furnizorul angajandu-se la depunerea tuturor diligentiilor in vederea solutionarii eventualelor divergente cu clientii finali pe cale amiabila.

**6.1.11** Furnizorul este obligat sa raspunda cererii/plangerii in termen de cel mult 15 (cincisprezece) zile lucratoare de la data inregistrarii acesteia, cu exceptia situatiilor cu caracter urgent (ex: intreruperea alimentarii cu energie electrica). Raspunsul va fi redactat in scris de catre Responsabilul Vanzari (pe baza informatiilor primite de la Departamentele consultate), avizat de catre Departamentul Juridic si semnat de catre superiorul ierarhic al Responsabilului Vanzari. Transmiterea in scris catre clientul final a raspunsului la cerere/plangere este obligatorie, aceasta transmitere fiind in sarcina Responsabilului Vanzari. Cu ocazia transmiterii catre clientul final a raspunsului la plangere (raspuns care va contine concluzia Furnizorului fata de plangerea clientului final, modul de solutionare si temeiul legal), Responsabilul Vanzari va completa sectiunea C din *Formularul de inregistrare a plangerii si Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali*.

**6.1.12** In functie de rezultatul analizei plangerii, Furnizorul intreprinde urmatoarele actiuni: (a) in situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), isi insuseste concluzia analizei plangerii si este obligat sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, inclusive prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul; (b) in cazul in care plangerea este neintemeiata (in defavoarea clientului final) sau nesolutionabila, intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

**6.1.13** Furnizorul transmite raspunsul catre client de regula prin acelasi mijloc prin care a primit solicitarea sau, daca acest lucru nu este posibil sau daca partile nu au agreeat o alta modalitate de transmitere, prin posta sau



## SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR

Cod	PO-04
Editia:/Data	32 / 01.05.20157
Revizia:	0 1 2 3 4 5

predare cu semnatura de primire. Ca data de raspuns se considera data depunerii la posta a raspunsului, data predarii sub semnatura la destinatar sau oricare data de transmitere care poate fi dovedita cu un document scris (confirmare fax, copie mesaj electronic etc).

**6.1.14** In situatia in care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in *Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali*, la rubrica "Concluzii" se va inscrie "Plangere nesolutionabila", cu precizarea in sectiunea C din "Formularul de inregistrare a plangerii" a cauzelor si informarea corespunzatoare a clientului. Concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare a plangerilor si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscise in *Registrul unic de evidenta al plangerilor clientilor finali*, cu mentionarea numarului si datei la care s-a raspuns.

**6.1.15** In cazul in care clientul final nu accepta Solutia propusa de Furnizor sau nu primeste raspuns de la furnizor in termenul legal, acesta se poate adresa cu o plangere catre ANRE si/sau poate initia procedura extrajudiciara de mediere in conformitate cu prevederile legii 192/2006 actualizata. In acest ultim caz, Furnizorul este tinut de obligatia de a actiona astfel incat sa permita solutionarea corecta si prompta a litigiului in termen de 90 de zile si un system de rambursare si/sau compensare a sumelor reale datorate, in conformitate cu principiile enuntate in Recomandarea 98/257/CE a Comisiei europene din 30.03.1998.

### **6.1.16 Cazuri specifice - Rezolvarea contestatiilor privind facturarea**

In cazul in care un consumator contesta valoarea unei facturi si comunica acest fapt Furnizorului in termen de 30 zile de la emiterea acesteia, Furnizorul este obligat sa analizeze corectitudinea contestatiei si sa comunice consumatorului rezultatul analizei in termen de 5 zile lucratoare de la inregistrarea contestatiei, indiferent daca factura a fost sau nu platita de consumator. In cazul in care solutionarea contestatiei implica verificarea valorilor masurate, termenul de 5 zile lucratoare se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua in care Furnizorul comunica operatorului de masurare solicitarea de verificare a acestor valori contestate si ziua in care Furnizorul primeste raspunsul de la operatorul de masurare (dar nu mai mult de termenul in care operatorul de distributie este obligat sa raspunda la o astfel de solicitare conform standardului de performanta pentru serviciul de distributie), cu conditia instiintarii consumatorului in scris despre acest fapt, in termenul de 5 zile lucratoare anterior mentionat.

Daca Furnizorul constata ca factura initiala este corecta, furnizorul aduce la cunostinta consumatorului acest fapt in termenul anterior mentionat, consumatorul fiind obligat la plata acesteia.

Daca Furnizorul constata ca factura initiala a fost calculata agresiv, aduce la cunostinta consumatorului acest fapt in termenul de 5 zile lucratoare, anuleaza factura si emite o noua factura, cu decalarea corespunzatoare a termenului de plata.

In cazul in care consumatorul a achitat factura iar ulterior se constata ca suma facturata a fost mai mare decat cea datorata iar eroarea ii apartine Furnizorului, acesta este obligat sa plateasca Furnizorului diferenta dintre suma incasata si cea corecta, la care se adauga majorarile de intarziere egale cu nivelul stabilit pentru neplata la termen a obligatiilor fiscale. Majorarile de intarziere se percep pentru perioada cuprinsa intre ziua in care consumatorul a platit factura si ziua la care Furnizorul restituie diferenta de plata si majorarile de intarziere.

## **6.2 SESIZARI SI RECLAMATII PRIMITE PRIN INTERMEDIUL AUTORITATILOR CU ATRIBUTII DE SUPRAVEGHERE SI CONTROL**

**6.2.1** Cererile si plangerile avand ca obiect aspecte legate de serviciile de furnizare energie electrica la clientii finali, primite de Furnizor prin intermediul autoritatilor cu atributii de supraveghere si control (ANRE, ANPC, ANSPDCP etc.) vor beneficia de un regim de inregistrare, investigare si solutionare similar celui mentionat la pct. 6.1 de mai sus, cu precizarea ca Departamentul Juridic va fi informat despre primirea cererii/plangerii si consultat pe tot parcursul procesului de solutionare, fiind totodata responsabil de redactarea raspunsului catre autoritati. Raspunsul catre autoritati va fi semnat de Directorul General/reprezentantul legal al Furnizorului, responsabilitatea transmiterii acestuia revenind Responsabilului Vanzari.

**6.2.2** Raspunsul catre clientul final, in cazul in care se impune in cazul concret, va fi redactat in scris de catre Responsabilul Vanzare (pe baza informatiilor primite de la Departamentele consultate), avizat de catre Departamentul Juridic si semnat de catre superiorul ierarhic al Responsabilului Vanzari. Responsabilitatea transmiterii raspunsului catre clientul final apartine Responsabilului Vanzari.

## **6.3 OBLIGATII DE RAPORTARE**

**6.3.1** Semestrial, Furnizorul, prin intermediul structurii de management (Director General/Administrator etc) analizeaza activitatea de solutionare a plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective care se impun.



## SOLUTIONAREA CERERILOR SI PLANGERILOR

Cod	PO-04
Editia:/Data	32 / 01.05.20157
Revizia:	0 1 2 3 4 5

**6.3.2** Furnizorul, prin grija Responsabilului Vanzari, publica pe pagina de internet ([www.eva-energy.ro](http://www.eva-energy.ro)) si transmite catre ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor care contin cel putin urmatoarele informatii: numarul de plangeri primite, total si defalcate dupa modalitatile de preluare, respective dupa tipul de client (casnic/noncasnic), total si defalcate pe categorii de plangeri stabilite conform Notei 4 de mai sus, respective, pentru fiecare dintre aceste categorii, sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite in conformitate cu Anexele 3 -5 la prezenta procedura (Anexa 3 – Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final; Anexa 4 – Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal; Anexa 5 – Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri).

**6.3.3** Perioada analizata in rapoartele mentionate la art. 6.3.2. de mai sus este de un semestru, respective un an calendaristic, iar publicarea si transmiterea la ANRE a acestora se face in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.

**6.3.4** Evidenta plangerilor primite de la clientii finali, inregistrate si solutionate, va fi pastrata timp de 5 ani de la data ultimului act procedural aferent solutionarii respectivei plangeri.

### 7. SOLUTIONAREA NEINTELEGERILOR APARUTE LA INCHEIEREA CONTRACTELOR CE AU LA BAZA CONTRACTE REGLEMENTATE DE ANRE (NEINTELEGERI PRECONTRACTUALE)

**7.1** In cazul neintelegerilor aparute in legatura cu clauzele negociabile sau clauzele noi pe care partile doresc sa le introduca in contractele specifice pietei energetice (inclusive acte aditionale la contracte) si care au la baza contracte reglementate de ANRE (contracte cadru, inclusiv contractele de furnizare energie electrica la consumatorii casnici), Furnizorul este obligat sa depuna toate diligentele in vederea solutionarii acestor neintelegeri.

**7.2** In acest sens, utilizand modalitatile de contact puse la dispozitie de Furnizor si prevazute la art. 6.1.1 si 6.1.2 de mai sus, persoana interesata/solicitantul va transmite Furnizorului o cerere scrisa in care se prezinta neintelegerile aparute la incheierea contractului/actului aditional. Cererea va fi insotita de documentele pe baza carora solicitantul isi intemeiaza sustinerile, prevederile art. 6.1.3 fiind pe deplin aplicabile. Responsabilul Vanzari sau, dupa caz, Responsabilul Contracte, va transmite cererea si documentele atasate catre Departamentul Juridic, Departamentul Operatiuni, Departamentul Contracte si catre celelalte departamente interne in masura sa se pronunte asupra cererii, tinand cont de specificul acesteia. La solicitarea acestor departamente, in termen de 7 (sapte) zile de la primirea cererii, Responsabilul Vanzari va pune in vedere solicitantului completarea documentatiei in termen de maxim 5 (cinci) zile de la primirea solicitarii de completare, sub sanctiunea analizei cererii de catre Furnizor in baza informatiilor si a documentelor initiale. In termen de 20 (douazeci) de zile de la data depunerii cererii initiale, Furnizorul prin intermediul Responsabilului Vanzari/Responsabilul Contracte, va proceda la convocarea in scris a solicitantului pentru o sedinta comuna de analiza a cererii si documentatiei depuse. La sedinta comuna vor participa din parte Furnizorului, Responsabilul Vanzari/Responsabilul Contracte, reprezentantii departamentelor implicate in solutionarea cererii, precum si reprezentantul Departamentului Juridic si al Departamentului Operatiuni.

**7.3** In cazul in care:

- partile solutioneaza neintelegerile in cadrul sedintei comune, se va intocmi un proces-verbal in acest sens si se va proceda la semnarea contractului in termen de 5 (cinci) zile de la data intocmirii procesului verbal;
- solicitantul nu se prezinta la sedinta comuna, Furnizorul va analiza si solutiona cererea si va informa solicitantul in scris asupra continutului deciziei;
- cu prilejul sedintei comune, neintelegerile nu sunt solutionate, partile vor proceda prin grija Furnizorului la incheierea unui proces verbal si depunerea acestuia (in termen de 30 (treizeci) de zile de la data primirii cererii initiale) impreuna cu cererea initiala si toate documentele justificative la ANRE (insotite de o cerere de solutionare a neintelegerilor in conformitate cu prevederile art. 8 alin 8 din Ordinul anre 35/2013). Furnizorul va instiinta solicitantul despre acest demers in termen de 3 (trei) zile de la data transmiterii cererii de solutionare a neintelegerilor catre ANRE.

**7.4** Responsabilitatea indeplinirii procedurii prevazute la art. 7.3.c) (cu exceptia redactarii procesului verbal ce revine Responsabilului Vanzari/Responsabilului Contracte) de mai sus revine Responsabilului Operatiuni cu

avizul Departamentului Juridic. O data cu inregistrarea la ANRE a cererii de solutionare a neintelegerilor se considera declansata procedura de solutionare a neintelegerilor la nivelul Autoritatii competente (ANRE).

**7.5** Documentele ce insotesc cererea de declansare a procedurii de solutionare a neintelegerilor trebuie sa cuprinda, fara a se limita la acestea:

- copia proiectului de contract/act aditional la incheierea caruia au aparut neintelegeri;
- procesul verbal intocmit in conformitate cu prevederile anexei 2 la Ordinul ANRE 35/2013, in care se precizeaza punctele nesolutionate la nivelul Furnizorului, pozitia partilor si documentele pe baza carora partile isi intemeiaza sustinerile;
- corespondenta dintre parti privind proiectul de contract/actul aditional in cauza;
- decizii ale organelor jurisdictionale, in masura in care acestea exista;
- temeiul legal pe care se intemeiaza pretentiile;
- alte documente (de ex. de natura tehnica) necesare solutionarii neintelegerii.

**7.6** Documentele mentionate la art. 7.5 vor fi depuse in 2 exemplare, certificate "conform cu originalul", data, numele in clar al celui ce face certificarea, semnatura acestuia si stampila unitatii, dupa caz (un exemplar pentru Autoritatea competenta si un exemplar pentru solicitant).

**7.7** In cazul in care Furnizorul este cel care, prin natura contractului, intentioneaza solutionarea unor neintelegeri precontractuale, va transmite celeilalte parti, prin intermediul Responsabilului Contracte, o cerere scrisa in acest sens, insotita de documentele justificative, fiind obligat sa participe la sedinta comuna de solutionare a neintelegerilor, conform convocatorului transmis de cealalta parte. Ulterior acestei sedinte, responsabilul cu sesizarea ANRE in vederea solutionarii neintelegerilor, dupa caz, va fi cealalta parte contractuala, careia ii revine sarcina indeplinirii obligatiilor mentionate la art. 7.3.c) – 7.6.

**7.8** In cazul in care, indiferent de partea care a sesizat-o, Autoritatea competenta solicita depunerea de documente suplimentare, Furnizorul va proceda la transmiterea acestora in termen de 5 (cinci) zile de la data primirii solicitarii.

**7.9** Furnizorul va participa la audierea organizata de Autoritatea Competenta prin reprezentantii legali sau persoane imputernicite.

**7.10** Pe toata durata desfasurarii procedurii, dar nu mai tarziu de data la care se emite decizia Autoritatii Competente cu privire la neintelegeria respectiva, partile pot solutiona pe cale amiabila neintelegeria aparuta, fiind obligate sa comunice Autoritatii intelegerea la care au ajuns, in termen de 24 de ore de la data la care neintelegeria s-a solutionat.

**7.11** Decizia emisa de Autoritatea Competenta este obligatorie pentru parti si poate fi atacata la Curtea de Apel Bucuresti in termen de 30 de zile de la data comunicarii.

## **8. SOLUTIONAREA NEINTELEGERILOR APARUTE IN DERULAREA CONTRACTELOR IN CONFORMITATE CU PREVEDERILE ORDINULUI ANRE Nr. 61/2013**

**8.1** Solutionarea disputelor aparute in derularea contractelor\*, intre Furnizor si ceilalti participanti la piata angro si cu amanuntul de energie electrica, se realizeaza in prima faza obligatoriu prin conciliere la nivelul partilor contractuale. In acest sens, una dintre parti transmite celeilalte parti, in scris, prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire sau fax, invitatia la conciliere (insotita de motivatia aferenta), in termen de 15 zile de la aparitia disputei. Partea invitata la conciliere va transmite in scris punctul sau de vedere in termen de 7 zile de la inregistrarea invitatiei de conciliere. Toate documentele transmise de parti vor fi certificate "conform cu originalul" conform prevederilor de la art. 7.6 de mai sus. In termen de 15 zile de la data transmiterii invitatiei, partea initiatoare a concilierii va organiza sedinta comuna in vederea solutionarii disputei. Responsabilul cu administrarea procesului mentionat in prezentul articol din partea Furnizorului (inclusiv art. 8.2.a) si procesul verbal mentionat la art. 8.2.b) este Responsabilul Contracte cu avizul Responsabilului Operatiuni si al Departamentului Juridic.

**\*Cu exceptia:** - (i) plangerilor impotriva operatorului de transport si de sistem si a operatorilor de distributie referitoare la obligatiile ce le revin potrivit legii, precum si divergentele dintre operatorul de transport si de sistem si proprietarul retelei de transport;  
- (ii) neintelegerilor precontractuale in sectorul energiei electrice;  
- (iii) disputelor asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementarilor in vigoare din sectorul energiei electrice si termice produse in generare;

- (iv) disputelor a caror rezolvare nu intra in competenta autoritatii de reglementare, inclusiv aspectele legate de proprietate;

- (v) disputelor privind accesul la retelele din sectorul energiei electrice;

- (vi) plangerilor impotriva titularilor de licente in domeniul energiei, ale caror obligatii sunt cuantificate prin indicatori de calitate, stabiliti prin standard de performanta a activitatii acestora.

**8.2** In cazul in care:

- partile solutioneaza neintelegerile in cadrul sedintei comune, se va intocmi o nota de conciliere (pe formatul mentionat in anexa 3 la Ordinul ANRE 61/2013) care va mentiona termenii intelegerii;
- partea invitata nu se prezinta la sedinta comuna, solicitantul va incheia un proces verbal in care se va consemna acest fapt si se va adresa ANRE in termen de 30 de zile de la data transmiterii invitatiei la conciliere cu o cerere formulata conform anexei 2 la Ordinul ANRE 61/2013;
- nota de conciliere nu este insusita sau este insusita partial de catre una dintre parti, se considera ca disputa nu a fost solutionata la acest nivel si in termen de 30 de zile de la data transmiterii invitatiei la conciliere, prin grija solicitantului, documentatia se transmite la ANRE, insotita de o cerere formulata conform anexei 2 la Ordinul ANRE 61/2013.

**8.3** O data cu inregistrarea la ANRE a cererii de solutionare a neintelegerilor se considera declansata procedura de solutionare a disputei la nivelul Autoritatii competente (ANRE).

**8.4** Documentele ce insotesc cererea de declansare a procedurii de solutionare a disputei la nivelul Autoritatii competente trebuie sa cuprinda, fara a se limita la acestea:

- a) copia notei de conciliere/procesului verbal incheiat in urma sedintei de conciliere amiabila;
- b) copia contractului in derularea caruia au aparut disputele;
- c) corespondenta dintre parti privind contractul in cauza;
- d) decizii ale organelor jurisdictionale/statului, in masura in care acestea exista;
- e) temeiul legal pe care se intemeiaza pretentiile;
- f) alte documente (de ex. de natura tehnica) necesare solutionarii disputei.

**8.5** Documentele mentionate la art. 8.4 vor fi depuse in atatea exemplare cate parti sunt plus unul pentru Autoritatea Competenta, certificate "conform cu originalul", data, numele in clar al celui ce face certificarea, semnatura acestuia si stampila unitatii, dupa caz.

**8.6** In cazul in care, Autoritatea competenta solicita depunerea de documente suplimentare, Furnizorul va proceda la transmiterea acestora in termen de 5 (cinci) zile de la data primirii solicitarii.

**8.7** Furnizorul va participa la audierea organizata de Autoritatea Competenta prin reprezentantii legali sau persoane imputernicite.

**8.8** Hotararea pronuntata de Autoritatea Competenta are caracter obligatoriu si definitiv pentru parti, ea putand fi atacata in conditiile mentionate chiar in cuprinsul ei.

**8.9** Pe toata durata desfasurarii procedurii, dar nu mai tarziu de data la care se emite hotararea Autoritatii Competente cu privire la disputa respectiva, partile pot solutiona pe cale amiabila disputa aparuta, fiind obligate sa comunice Autoritatii intelegerea la care au ajuns, in termen de 2 zile de la data la care neintelegeria s-a solutionat.

## 9. ANEXE

- ANEXA 1** - Formular de inregistrare a plangerii
- ANEXA 2** - Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali
- ANEXA 3** - Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final
- ANEXA 4** - Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal
- ANEXA 5** - Sinteza modului de solutionare si masurile corrective aferente categoriilor de plangeri