



PROCEDURĂ DE LUCRU

Soluționarea Plângerilor Clienților Finali de Energie Electrică și Gaze Naturale

1. SCOP

Procedura privind obligația *Dacia Energy Solutions* de soluționare a plângerilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale din portofoliul propriu are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare energie electrică și gaze naturale.

Intra sub incidența acestei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată *Dacia Energy Solutions*, referitor la activitățile prestate de *Dacia Energy Solutions*, la care se așteaptă în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Această procedură se aplică în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- a. contractarea energiei;
- b. facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c. ofertarea de prețuri și tarife;
- d. continuitatea în alimentarea cu energie;
- e. asigurarea calității energiei furnizate;
- f. funcționarea mijloacelor de măsurare;
- g. schimbarea furnizorului;
- h. informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i. modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare;

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Document de referință:	Denumire:
Ordinul ANRE Nr. 16/2015	Procedura – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali
Ordinul ANRE Nr. 83/2021	Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
Ordinul ANRE Nr. 29/2016	Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale



4. PRELUAREA PLÂNGERILOR DE LA CLIEŢII FINALI

Preluarea plângerilor de la clienţii finali de energie electrică şi gaze naturale se face utilizând următoarele modalităţi:

- depunerea plângerilor în scris prin punctul unic de contact situat în: Bucuresti, Sector 1, strada Emanoil Porumbaru nr.39A etaj 1;
- prin intermediul centrului de telefonie, la numerele de telefon: 0752 136 525;
- prin intermediul adreselor de e-mail: support@des-ro.eu;
- prin intermediul formularului on-line disponibil pe <https://des-ro.eu/>
- prin poştă la adresa urmatoare:
 - *Bucuresti, Sector 1, strada Emanoil Porumbaru nr.39A etaj 1;*

În vederea preluării plângerilor de la clienţii finali de gaze naturale, se vor publica pe pagina de internet şi la punctele unice de contact următoarele:

- denumirea, adresa şi programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea şi înregistrarea plângerilor, după cum urmează:
 - *Bucuresti, Sector 1, strada Emanoil Porumbaru nr.39A etaj 1* de luni până vineri în intervalul orar 09:30– 16:30;
- numerele de telefon dedicate primirii plângerilor: 0752 136 525;
- adresele de e-mail dedicate primirii plângerilor: support@des-ro.eu;
- programul audienţelor, după cum urmează:
 - *Bucuresti, Sector 1, strada Emanoil Porumbaru nr.39A etaj 1*, de luni până vineri în intervalul orar 09:30– 12:30;
- procedura-cadru elaborată de ANRE pentru soluţionarea plângerilor clienţilor finali;
- categoriile de plângeri, cu indicarea termenului legal pentru depunere (acolo unde este cazul) şi a termenului legal de soluţionare, după cum sunt redată în *tabelul 1*;
- dreptul clientului de a apela la ANRE; datele de contact ale ANRE fiind următoarele:
Adresa: str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA;
Telefon: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00 ;
Fax: 021-312.43.65;
e-mail: anre@anre.ro;
- dreptul clientului final de a se adresa instanţei judecătoreşti competente.



În vederea realizării activității de soluționare a plângerilor, Dacia Energy Solution prin intermediul punctelor unice de contact, respectiv pagina proprie de internet, va pune la dispoziția clienților finali de energie electrică și gaze naturale formularele de înregistrare a plângerii atât pe suport hârtie cât și în

Nr. Crt.	Categorie plângere	Term legal soluționare
1	Contractarea energiei	5 zile lucratoare
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	5 zile lucratoare
3	Ofertarea de prețuri și tarife	15 zile lucratoare EE
4	Ofertarea de prețuri și tarife	5 zile lucratoare pentru GN
5	Continuitatea în alimentarea cu energie	5 zile lucratoare
6	Funcționarea mijloacelor de măsurare	3 zile lucratoare
7	Schimbarea furnizorului	5 zile lucratoare
8	Alte categorii de plangeri	20 zile lucratoare

format electronic.

- Pentru categoriile 2, 5 și 6 termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție (OD) solicitarea de verificare a valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la OD, dar nu mai mult de termenul în care OD este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile lucrătoare. Termenul de comunicare către OD a plângerii este o zi lucrătoare, dacă plângerea este transmisă prin email sau printr-un centru de telefonie, sau 3 zile lucrătoare dacă este transmisă prin poștă, fax sau depusă la sediul furnizorului. Termenul de comunicare către client a răspunsului OD este de 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia la furnizor.

5.1 Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali:

După completarea și înaintarea formularului de către clientul final, Dacia Energy Solutions înregistrează plângerea în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale".

Dacia Energy Solutions va transmite clientului final imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

În cazul în care în numele clientului final plângerea este adresată de către o persoană împuternicită, aceasta va anexa împuternicirea respectivă la plângere.

5.2 Analizarea plângerilor primite de la clienții finali:

Responsabilul căreia i-a fost repartizată plângerea pentru rezolvare întocmește un răspuns în scris clientului final care a înaintat plângerea. Răspunsul va conține obligatoriu concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal. După întocmirea răspunsului și semnarea acestuia de către Administrator sau de o persoană desemnată de acesta, va fi înaintat către Dacia Energy Solutions în vederea transmiterii către clientul final care a depus plângerea.

Responsabilul din cadrul Dacia Energy Solutions va completa la *secțiunea C* din *Formularul de înregistrare a plângerii* și în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali*.



În funcție de rezultatul analizării plângerii, se vor întreprinde următoarele acțiuni:

- în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), clientul final va fi repus în drepturi în conformitate cu prevederile legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor real datorate, acolo unde este cazul;
- în cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, responsabilul careia i-a fost repartizată plângerea pentru rezolvare va întocmi un raspuns clientului final în acest sens.

5.3 Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

Responsabilul căruia i-a fost repartizată plângerea pentru rezolvare, analizează plângerea și stabilește dacă are nevoie de informații suplimentare, verifică aspectele semnalate în plângere și contactează clientul final, dacă este necesar pentru date suplimentare, analizează neconformitatea constatată și determină cauza care a generat neconformitatea (acolo unde este cazul); transmite Administratorului un punct de vedere privind plângerea în care precizează dacă plângerea a fost justificată și acțiunile necesare pentru rezolvarea neconformității.

În situația în care analiza plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali* la rubrica *Concluzii* se va înscrie "Plângere nesoluționabilă", cu precizarea în *secțiunea C* din *Formularul de înregistrare a plângerii* a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

5.4 Analizarea activității de soluționare a plângerilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale

Dacia Energy Solutions are responsabilitatea de a analiza semestrial activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali, de a întocmi rapoartele specifice, de a publica pe pagina proprie de internet și de a transmite către ANRE în termen aceste rapoarte.

6. DISPOZITII FINALE

- înregistrează plângerea în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale";
- transmite clientului final numărul și data de înregistrare a plângerii;
- transmite răspunsul către clientul final care a depus plângerea;
- completează la *secțiunea C* din „Formularul de înregistrare a plângerii” și în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”;
- depune plângerea utilizând modalitățile prezentate în instrucțiune.

7. ANEXE

7.1. Anexa 1 – „Formular de înregistrare a plângerii”

FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII

Nr. /Data.....

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. Crt	Client final	Furnizor energie electrica / gaze naturale	
1.	Nume:	Nume:	
2.a	Cod client final:		
2.b	Cod loc de consum:		
3.	Adresa corespondenta:	Adresa:	
4.	Localitate:	Localitate:	
5.	Cod postal:	Cod postal:	
6.	Tel./Fax:	Tel./Fax:	
7.	E-mail:	E-mail:	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	
B. PLANGERE CLIENT FINAL			
I. Probleme reclamate			
Data la care a aparut problema: / / (zi/luna/an)			
Indicati daca problema a aparut prima data sau nu:			
Plangere in legatura cu:	FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA		
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrica	
	2.	Modalitate de facturare energie electrica	
	3.	Consumul si valoarea facturii de energie electrica	
	4.	Plati inregistrate, plati alocate eronat	
	5.	Ofertarea de preturi si tarife	
	6.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	
	7.	Calitatea energiei electrice furnizate	
	8.	Functionarea grupurilor de masurare	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clientilor finali	
	11.	Standarde de performanta furnizare energie electrica	
	12.	Altele	
	FURNIZARE GAZE NATURALE		
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale	
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale	
	3.	Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale	
	4.	Plati inregistrate, plati alocate eronat, facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale	
	5.	Ofertarea de preturi si tarife	
	6.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	

	7.	Calitatea gazelor furnizate
	8.	Functionarea grupurilor de masurare
	9.	Schimbarea furnizorului
	10.	Informarea clientilor finali
	11.	Standarde de performanta furnizare gaze naturale
	12.	Altele
	Informatii suplimentare:	
Alte tipuri de probleme:		
II. Detalii cu privire la plangere		
III. Cerinte client final		
Solicitare:	1.	Esalonarea la plata a facturilor de energie electrica
	2.	Compensatii conform standardelor de performanta furnizare energie electrica
	3.	Verificare contor energie electrica
	1.	Esalonarea la plata a facturilor de gaze naturale
	2.	Penalitati conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale
	3.	Verificare contor gaze naturale
	4.	
	5.	
	Alte tipuri de solicitari:	
IV. Documente anexate		
Lista documentelor probatorii	1.	
	2.	
	3.	
Data:	Semnatura client final	
C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE		
Nr. inregistrare raspuns:		
Raspuns la plangerea nr.:		
Sunt de acord cu cerintele clientului final si voi lua urmatoarele masuri:		
Sunt partial de accord si propun urmatoarele:		

**DACIA ENERGY SOLUTIONS S.R.L.**

Adresa: Oras Popesti-Leordeni Str.Fermei Nr.37 Camera 2, Et.1, Jud. Ilfov
Email: office@des-ro.eu web: www.des-ro.eu
Cod unic de înregistrare: RO41435690; nr. de înregistrare: J23/2/2022
Telefon: 0752.136.525

Nu sunt de acord, insa propun urmatoarele:	
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata:	Justificare legala:
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila:	Cauza:
Responsabil furnizor	
Data:	Semnatura:



7.2. Anexa 2 – Formular „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”

[illegible]