

Procedură internă privind soluționarea plângerilor de la clienții finali

Intră sub incidența prezentei proceduri interne orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată companiei, referitor la activitățile prestate, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

I. Modalități de transmitere a plângerilor:

Pentru transmiterea plângerilor către **EOL ENERGY S.R.L.**, clienții au la dispoziție următoarele modalități:

a) Depunerea plângerilor la punctele unice de relații cu clienții:

Locație	Adresă	Județ	Program de lucru	Interval orar
Satu Mare	Str. Mircea cel Bătrân nr. 6	Satu Mare	luni - vineri	8:30 – 16:30

b) Depunerea plângerilor la registratura (punct de depunere și înregistrare a corespondenței):

Locație	Adresă	Județ	Program de lucru	Interval orar
Satu Mare	Str. Mircea cel Bătrân nr. 6	Satu Mare	luni - vineri	8:30 – 16:30

c) Transmiterea plângerilor prin poștă, la adresa: Satu Mare, str. Mircea cel Bătrân nr. 6, jud. Satu Mare.

d) Transmiterea plângerilor prin fax: 021/319.32.15

e) Transmiterea plângerilor utilizând formularul on-line de pe www.eol-energy.com

f) Transmiterea plângerilor utilizând adresa de e-mail: furnizare@eol-energy.com

II. Programul audiențelor

Programarea în audiență se poate face prin toate modalitățile enumerate mai sus la punctul I. Solicitarea trebuie să fie înregistrată la **EOL ENERGY S.R.L.** cu minim 5 zile înainte de data audienței.

Locație	Nume/Prenume	Funcție	Zi	Interval orar
Satu Mare, str. Mircea cel Bătrân nr. 6	Diana BOERU	Director Furnizare	Miercuri	14:00-15:00
Satu Mare, str. Mircea cel Bătrân nr. 6	Liviu MIHAI	Șef Serviciu Clienți	Marți	14:00-15:00

III. Înregistrarea plângerilor

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, compania pune la dispoziția clienților finali, la punctul unic de contact (centru de relații clienți) și pe www.eol-energy.com, **Formularul de înregistrare a plângerii**. Limba oficială utilizată la redactarea plângerilor trebuie să fie limba română, conform dispozițiilor legale în vigoare, iar documentele adresate companiei, în situația în care sunt redactate într-o limbă străină, trebuie să fie însoțite de o traducere legalizată. În caz contrar, plângerile nu vor fi luate în considerare.

Plângerile vor fi înregistrate în „**Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali**”, fiind evidențiate următoarele informații:

- numărul și data înregistrării;
- modul de preluare;
- numele/denumirea clientului;
- tip client (casnic/noncasnic);
- categorie plângere;
- obiectul plângerii;
- persoana desemnată pentru răspuns;
- termen legal pentru răspuns;
- concluziile analizării plângerii;
- măsurile stabilite;
- număr și dată răspuns.

Clientului final i se comunică numărul și data de înregistrare a plângerii, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii acesteia. Plângerile pot fi făcute în nume propriu sau prin persoane împuternicite, caz în care se va anexa împuternicirea.

IV. Categoriile de plângeri adresate companiei și terme de soluționare:

Categoriile plângeri	Plângeri privind furnizarea de energie electrică	
	Termen legal pentru depunere	Termen legal de soluționare
Contractarea energiei	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei electrice furnizate	30 zile calendaristice de la emiterea facturii	5 zile calendaristice de la data primirii; În cazul în care plângerea implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a valorilor și ziua primirii răspunsului de la operatorul de măsurare
Ofertarea de prețuri și tarife	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	5 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare de la data primirii
Asigurarea calității energiei electrice furnizate	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Funcționarea grupurilor de măsurare	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Schimbarea furnizorului	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	30 de zile calendaristice de la îndeplinirea condițiilor	15 zile lucrătoare de la data primirii

V. Investigarea și soluționarea plângerilor

În urma înregistrării plângerii, personalul companiei însărcinat cu analizarea aspectelor semnalate și a documentelor probatorii puse la dispoziție de clientul final, procedează la stabilirea măsurilor și soluționarea acestora. În funcție de rezultatele analizării plângerii, pot fi întreprinse următoarele acțiuni:

- dacă plângerea se dovedește ca fiind întemeiată (în favoarea clientului final), se procedează la informarea în scris a clientului final, soluționarea favorabilă a plângerii și repunerea acestuia în drepturi, conform prevederilor legale;



Adresa: Str. Mircea cel Bătrân nr. 6, Satu Mare

CUI: RO18881655

Reg. Com: J30/707/25.07.2006

Tel: 021.319.32.11

Fax: 021.319.32.15

E-mail: office@eol-energy.com

- dacă plângerea se dovedește a fi neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă (analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective), se transmite răspuns în acest sens.

Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare 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.

VI. Modalități de soluționare a divergențelor privind modul de soluționare a plângerilor.

Divergențele privind soluționarea plângerilor pot fi rezolvate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și **EOL ENERGY S.R.L.** În situația în care nu se ajunge la un accord între părți, clientul final poate apela la Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei cu sediul în str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, cod postal 020995, București, tel. 021/327.81.53, fax: 021/312.43.65, e-mail: anre@anre.ro; website: www.anre.ro.

De asemenea, clientul final are la dispoziție următoarele căi:

- de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- de a se adresa instanței judecătorești competente.