



Procedura operationala interna
privind inregistrarea , investigarea si solutionarea
petitiilor primite de la clientii consumatori finali

	Responsabil	Nume/ prenume	Semnatura	Data
Elaborat / Avizat	Departament Furnizare Energie Electrica	Romeo Lucian Florea		27.10.2015



Cuprins

1. SCOP SI DOMENIU DE APLICARE	3
1.1 Scop	3
1.2 Domeniu de aplicare	3
2. Legislatie aplicabila	3
3. DEFINITII SI PRESCURTARI	3
3.1 Definitii	3
3.2 Prescurtari	10
4. PROCEDURA	10
4.1 Instituirea si mentinerea sistemului propriu de solutionare a plangerilor primite de la clientii finali	10-11
4.2 Primirea si inregistrarea petitiei/reclamatiei de la clientii finali	11-12
4.3 Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali	12-13
4.4 Analiza si tratarea petitiei/reclamatiei.....	13- 14
4.5 Aprobarea raspunsului la petitie/reclamatie si transmiterea acestuia la consumator (client)	14-16
4.6 Analiza periodica a petitiilor/reclamatiiilor	16
5. RESPONSABILITATI	16
5.1 Director General / Administrator	16
5.2 Sef Departament Furnizare	16
5.3 Birou Clienti.....	16-17
6. Sinteza analize , solutionari si corectii rezultate.....	17
7. INREGISTRARI	17
7.1 Formulare utilizate	18
7.2 Dosare si registre utilizate	18
8. ANEXE	18-19
8.1 Anexa 1.(A+B)- Formular de inregistrare a plangerii CLIENT (A+B).....	20-21
8.2 Anexa 1. C - Formular pentru furnizorul de energie	22
8.3 Anexa 2 - Registrului unic de evidenta a plangerilor clientilor finali	23
8.4 Anexa 3 - Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final...	24
8.5 Anexa 4 - Structura plangerilor in functie de categorie , concluzia analizei si respectarea termenului legal.....	25
8.6 Anexa 5 - Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri	26
8.7 Anexa 6 - Fisa de analiza a petitiei/reclamatiei	27-28



1. SCOP SI DOMENIU DE APLICARE

1.1 Scop

1.1.1 Subscrisa **ANCHOR GRUP SA**, cu sediul social in bd. Timisoara, nr. 26Z, Cladirea Anchor Plaza, etaj 11,corp B biroul 11B01 si etaj 12,corp A, biroul 12A01, Sector 6 Bucuresti, inregistrata la Oficiul registrului comertului de pe langa Tribunalul Bucuresti sub nr. J40/10051/1997, Cod fiscal RO 10021221, legal reprezentata prin Yurdaer Kahraman si Yildirim Armagan Affan, ambii in calitate de administratori, adopta prezenta procedura care tratează în mod unitar modul în care organizatia actioneaza pentru inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor/reclamatiiilor/sesizarilor primite de la clientii finali in legatura cu serviciile prestate de ANCHOR GRUP SA, in calitate de furnizor de energie electrica

1.2 Domeniu de aplicare

1.2.1 Procedura se aplica pentru serviciile oferite de catre ANCHOR GRUP SA in cadrul Departamentului de Furnizare Energie Electrica si reglementeaza procesul de preluare, inregistrare, prelucrare si solutionare a petitiilor/reclamatiiilor clientilor finali, precum si modalitatea de comunicare cu acestia pe parcursul etapelor descrise in procedura

2. Legislatie aplicabila

2.1.1 **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**

2.1.2 **Ordinul Presedintelui ANRE nr. 64/2014** pentru pentru aprobarea **Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii 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.

2.1.3 - **Legea 127/2014** pentru modificarea si completarea **Legii energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012 cu modificarile si completarile ulterioare** si a **Legii petrolului nr. 238/2004**

- **Codul comercial al pietei angro – Ordinul ANRE 25/2004**
- **alte prevederi legale aplicabile**

3. DEFINITII SI PRESCURTARI

3.1 Definitii

A sesiza (conform DEX) – a instiinta o autoritate despre un caz care trebuie luat in cercetare; a deferi o pricina spre rezolvare autoritatii competente.



Reclamație (conform DEX) – faptul de a reclama, plângere, prin care se cere ceva sau se aduc anumite invinuiți cuiva.

Restul termenilor sunt cei precizați în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012:

1. **acces la rețeaua electrică de interes public** - ansamblul de reguli prin care un terț își exercită dreptul de a se racorda și de a folosi, în condițiile legii, rețelele electrice de transport și distribuție;
2. **autoritate competentă** - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE;
3. **acces garantat la rețele electrice**-ansamblul de reguli și condiții tehnice și comerciale prin care unor categorii de producători aflate sub incidența uriei scheme de sprijin adoptate la nivel național li se garantează preluarea în rețeaua electrică a unor cantități de energie electrică ce au fost contractate pe piața concurențială sau pe baza unor obligații de achiziție stabilite în baza prezentei legi;
4. **acces prioritar la rețele electrice** - ansamblul de reguli și condiții tehnice și comerciale prin care unor categorii de producători li se asigură posibilitatea preluării în orice moment și a vânzării întregii cantități de energie electrice livrată în rețea, în funcție de capacitatea racordului la rețea și de disponibilitatea unităților/resurselor eligibile;
5. **avarie** - evenimentul care se manifestă prin abateri periculoase de la parametrii funcționali prevăzuți de normele tehnice în vigoare;
6. **capacitate de interconexiune** - o linie de transport de energie electrică ce traversează sau trece peste granița dintre două state și care face legătura între sistemele de transport naționale ale acelor state;
7. **capacitate energetică** - instalațiile de producere a energiei electrice și/sau energiei termice în cogenerare, rețele electrice și alte echipamente electroenergetice;
8. **centrală electrică** - ansamblul de instalații, construcții și echipamente necesare pentru producerea de energie electrică; o centrală electrică cuprinde una sau mai multe unități (grupuri) de producere;
9. **centrală electrică de cogenerare (termoficare)** - ansamblul de instalații, construcții și echipamente necesare pentru producerea combinată de energie electrică și termică;
10. **client** - clientul angro sau final de energie electrică;
11. **client angro** - persoana fizică sau juridică ce cumpără energie electrică în vederea revânzării în interiorul sau în exteriorul sistemului în cadrul căruia este stabilită;
12. **client eligibil** - clientul care este liber să își aleagă furnizorul de energie electrică de la care cumpără energie electrică, în sensul art. 33 din Directiva 2009/72/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă a energiei electrice și de abrogare a Directivei 2003/54/CE;
13. **client final** - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru consum propriu; în cuprinsul legii noțiunile de "client final" și "consumator" sunt echivalente;
14. **client noncasnic** - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică ce nu este pentru propriul consum casnic; această categorie include și producători de energie electrică, operatori de rețea și clienți angro;
15. **client casnic** - clientul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale;



16. **client vulnerabil** - clientul final aparținând unei categorii de clienți casnici care, din motive de vârstă, sănătate sau venituri reduse, se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative;
17. **congestie** - situația în care, la programarea funcționării sau la funcționarea în timp real, circulația de puteri între două noduri sau zone de sistem conduce la nerespectarea parametrilor de siguranță în funcționarea unui sistem electroenergetic;
18. **contract de furnizare a energiei electrice** - contractul în baza căruia furnizorul de energie electrică furnizează clientului său o cantitate de energie electrică pe o anumită perioadă de timp, dar care nu cuprinde un instrument derivat din domeniul energiei electrice;
19. **contract de procesare** - contract prin care o cantitate de combustibil aparținând unui operator economic este procesată într-o capacitate energetică de producere aparținând unui producător, în schimbul unei cantități de energie electrică și cu plata unui tarif de procesare către producător; încheierea unui contract de procesare reprezintă o situație de excepție de la celelalte tipuri de contracte și se realizează în condiții de transparență și nediscriminatorii, în baza reglementărilor ANRE;
20. **control asupra unui operator economic** - orice drepturi, contracte sau orice alte elemente care, fiecare în parte ori luate împreună și ținând seama de circumstanțele de fapt sau de drept, conferă posibilitatea de a exercita o influență determinantă asupra unui operator economic, în special prin:
- a) drepturi de proprietate sau de folosință asupra totalității ori a unei părți din activele unui operator economic;
- b) drepturi sau contracte care conferă o influență determinantă asupra structurii operatorului economic, votului sau deciziilor organelor de conducere ale unui operator economic;
21. **culoar de trecere a liniei electrice** - suprafața terestră situată de-a lungul liniei electrice și spațiului aerian de deasupra sa, în care se impun restricții din punctul de vedere al coexistenței liniei cu elementele naturale, obiectele, construcțiile și instalațiile aferente acesteia; culoarul de trecere include zona de protecție și zona de siguranță;
22. **distribuție de energie electrică** - transportul energiei electrice prin rețele de distribuție de înaltă tensiune, medie tensiune și joasă tensiune, cu tensiune de linie nominală de până la 110 kV inclusiv, în vederea livrării acesteia către clienți, fără a include furnizarea;
23. echilibru între producție și consum - acoperirea cererii previzibile de energie electrică, fără a fi necesară reducerea consumului;
24. **exploatare comercială a unei capacități energetice** - ansamblul activităților desfășurate de un operator economic în sectorul energiei electrice în baza unei licențe acordate în condițiile prezentei legi;
25. **furnizare de energie electrică** - activitatea de vânzare de energie electrică către clienți, precum și alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aflate în proprietatea furnizorului;
26. **furnizor** - persoană fizică și/sau juridică ce desfășoară activitatea de furnizare de energie;
27. **furnizor de ultimă instanță** - furnizorul desemnat de autoritatea competentă pentru a presta serviciul universal de furnizare în condiții specifice reglementate;



28. **garanție de origine** - documentul electronic emis de autoritatea competentă producătorilor de energie electrică, care are funcția unică de a furniza unui client final dovada că o pondere sau o cantitate de energie dată a fost produsă din surse regenerabile ori în cogenerare de înaltă eficiență;
29. **grup de măsurare** - ansamblul format din contor și transformatoarele de măsurare aferente acestuia, precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare a energiei electrice, inclusiv elementele de securizare;
30. **informație sensibilă comercial** - informație a cărei divulgare ar putea restrânge, împiedica ori denatura concurența pe piața de energie electrică și/sau ar conduce la producerea de prejudicii participanților la piață;
31. **interconexiune** - ansamblul de instalații și echipamente prin care se realizează conectarea sistemelor electroenergetice;
32. **instrument financiar derivat din domeniul energiei electrice** - unul dintre instrumentele financiare prevăzute la art. 2 alin. (1) pct. 11 lit. d), g) și h) din Legea nr. 297/2004 privind piața de capital, cu modificările și completările ulterioare, combinații ale acestora, precum și alte instrumente calificate astfel prin reglementări ale Comisiei Naționale a Valorilor Mobiliare, denumită în continuare CNVM;
33. **linie electrică directă** - linia electrică ce leagă o capacitate energetică de producție izolată de un client izolat sau linia electrică ce leagă un producător și un furnizor de energie electrică, în scopul alimentării directe a sediilor proprii, a filialelor ori a clienților eligibili ai acestora;
34. **management orientat către eficiența energetică și satisfacerea cererii** - abordarea, globală sau integrată, destinată influențării volumului și programării consumului de energie electrică în scopul scăderii consumului de energie primară și a vârfurilor de sarcină prin acordarea de prioritate investițiilor de eficiență energetică, contractelor de alimentare cu energie electrică întreruptibile, investițiilor noi pentru creșterea capacității de producere, dacă acestea sunt opțiunile cele mai eficiente și economice, având în vedere impactul pozitiv pe care îl are economia consumului de energie asupra mediului, asupra siguranței alimentării cu energie electrică, precum și asupra costurilor de distribuție legate de acestea;
35. **management al congestiilor** - totalitatea activităților, programelor și acțiunilor întreprinse de operatorul de transport și de sistem pentru a elimina congestiile ce apar la programarea funcționării sau la funcționarea în timp real a SEN; în vederea eliminării congestiilor pe liniile de interconexiune prin alocarea implicită a capacității, operatorul de transport și sistem cooperează cu operatorul pieței de energie electrică;
36. **minister de resort** - Ministerul Energiei, Întreprinderilor Mici și Mijlocii și Mediului de Afaceri;
37. **monopol natural în domeniul energiei electrice** - situația de piață în care serviciul de transport și serviciul de distribuție a energiei electrice se asigură, fiecare în parte, de către un singur operator economic pentru utilizatorii de pe un teritoriu delimitat;
38. **operator ai pieței de energie electrică** - persoana juridică ce asigură organizarea și administrarea piețelor centralizate, cu excepția pieței de echilibrare, în vederea tranzacționării angro de energie electrică pe termen scurt, mediu și lung;
39. **operator de distribuție** - orice persoană fizică sau juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este



necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică;

40. **operator de transport și de sistem** - orice persoană juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de transport și care răspunde de operarea, asigurarea întreținerii și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de transport într-o anumită zonă și, acolo unde este aplicabilă, interconectarea acesteia cu alte sisteme electroenergetice, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de transport de a acoperi cererile rezonabile pentru transportul energiei electrice;

41. **operator economic afiliat** - orice alt operator economic care, direct sau indirect, controlează operatorul economic specificat, este controlat de acesta ori este sub controlul comun, împreună cu acest operator economic;

42. **operator economic din domeniul energiei electrice**-orice persoană fizică sau juridică ce desfășoară cel puțin una dintre următoarele activități: producere, transport, distribuție, furnizare ori cumpărare de energie electrică și care are atribuții comerciale, tehnice și/sau de întreținere legate de aceste activități, dar nu include clienții finali;

43. **operator economic integrat pe orizontală** - operatorul economic care realizează cel puțin una dintre următoarele activități: de producere în scopul vânzării, de transport, de distribuție sau de furnizare a energiei electrice, precum și o altă activitate care nu este în domeniul energiei electrice;

44. **operator economic integrat pe verticală** - un operator economic sau un grup de operatori economici din domeniul energiei electrice în care aceeași persoană sau aceleași persoane este/sunt îndreptățită/îndreptățite, direct ori indirect, să exercite controlul, iar acest operator economic sau acest grup de operatori desfășoară cel puțin una dintre activitățile de transport sau de distribuție și cel puțin una dintre activitățile de producere sau de furnizare de energie electrică;

45. **ordinea de prioritate economică** - ierarhizarea surselor de alimentare cu energie electrică după criteriile economice;

46. **parte responsabilă cu echilibrarea**-titular de licență care își asumă responsabilitatea financiară pentru dezechilibrele dintre valorile notificate și valorile măsurate de energie electrică;

47. **piața angro de energie electrică** - cadrul organizat de tranzacționare a energiei electrice și a serviciilor asociate la care participă producătorii de energie electrică, operatorul de transport și de sistem, operatorii de distribuție, operatorul pieței de energie electrică și clienții angro;

48. **piața de energie electrică** - cadrul de organizare în care se tranzacționează energia electrică și serviciile asociate;

49. **piața centralizată de energie electrică** - cadrul organizat de desfășurare a tranzacțiilor cu energie electrică între diverși operatori economici, intermediat de operatorul pieței de energie electrică sau de operatorul de transport și sistem, pe baza unor reguli specifice, aprobate de autoritatea competentă;

50. **piața cu amănuntul de energie electrică** - cadrul organizat în care energia electrică este cumpărată de clienții finali, în vederea satisfacerii consumului propriu de la furnizori sau producători;



51. **piața de echilibrare** - piața centralizată de energie electrică, organizată și administrată de operatorul de transport și de sistem, de desfășurare a tranzacțiilor cu energie electrică între acesta, pe de o parte, și producătorii de energie electrică ce exploatează unități de producție dispecerizabile, respectiv clienți finali dispecerizabili, pe de altă parte, în vederea asigurării echilibrului în timp real dintre producție și consum;
52. **piața intrazilnică de energie electrică** - piața centralizată de energie electrică, organizată și administrată de operatorul pieței de energie electrică, care oferă participanților la piață posibilitatea de a-și îmbunătăți echilibrarea portofoliului pentru o zi de livrare prin tranzacții efectuate în sesiuni desfășurate după încheierea tranzacțiilor pe piață pentru ziua următoare și înainte cu un anumit interval de timp de începere a livrării;
53. **piața pentru ziua următoare (PZU)** - piața centralizată de energie electrică, organizată și administrată de operatorul pieței de energie electrică pentru vânzarea și cumpărarea energiei electrice în ziua de livrare care urmează imediat după ziua de tranzacționare;
54. **piața centralizată a contractelor bilaterale** - cadrul organizat de desfășurare, în mod transparent, prin licitație publică, a tranzacțiilor cu contracte cu livrare fizică de energie electrică, pe baza unor reguli specifice aprobate de autoritatea competentă;
55. **piața pentru alocarea capacităților de interconexiune internațională** - piața centralizată de alocare a capacităților de interconexiune ale SEN, organizată și administrată de operatorul de transport și sistem pe baza unor reguli specifice, în scopul realizării tranzacțiilor de import/export și tranzit de energie electrică;
56. **plan de apărare a SEN împotriva perturbațiilor majore** - documentul care conține măsuri tehnice și organizatorice, cu rolul de a împiedica extinderea perturbațiilor în sistem și de a limita consecințele acestora;
57. **plan de dezvoltare** - documentul de planificare pe termen lung a necesarului de investiții în capacități de producere, transport și distribuție, în vederea acoperirii cererii de energie electrică a sistemului și a asigurării livrărilor către clienți, în condițiile legislației aplicabile;
58. **procedură de ofertare** - procedura prin care cerințele suplimentare de consum, precum și capacitățile de producere planificate a fi înlocuite sunt acoperite prin realizarea de capacități de producere de energie electrică noi sau prin re tehnologizarea celor existente;
59. **producător de energie electrică** - persoana fizică sau juridică având ca specific activitatea de producere a energiei electrice, inclusiv în cogenerare;
60. **producere distribuită** - centralele de producere a energiei electrice conectate la rețeaua de distribuție;
61. **reabilitare** - ansamblul operațiunilor efectuate asupra unor echipamente și/sau instalații energetice care, fără modificarea tehnologiei inițiale, restabilesc starea tehnică și de eficiență a acestora la un nivel apropiat de cel avut la începutul duratei de viață;
62. **re tehnologizare** - ansamblul operațiunilor de înlocuire a unor tehnologii existente, uzate moral și/sau fizic, cu tehnologii moderne, în scopul creșterii eficienței activității, reducerii consumurilor specifice de energie, reducerii emisiilor poluante etc.;
63. **rețea electrică** - ansamblul de linii, inclusiv elementele de susținere și de protecție a acestora, stațiile electrice și alte echipamente electroenergetice conectate între ele prin care se transmite energie electrică de la o capacitate energetică de producere a energiei electrice la un utilizator; rețeaua electrică poate fi rețea de transport sau rețea de distribuție;



64. **rețea electrică de distribuție** - rețeaua electrică cu tensiunea de linie nominală până la 110 kV inclusiv;
65. **rețea electrică de interes public** - rețeaua electrică la care sunt racordați cel puțin 2 utilizatori;
66. **rețea electrică de transport** - rețeaua electrică de interes național și strategic cu tensiunea de linie nominală mai mare de 110 kv;
67. **sector al energiei electrice** - ansamblul activităților de producere a energiei electrice, inclusiv de producere a energiei termice și electrice în cogenerare, de transport, de distribuție și de furnizare a energiei electrice, de furnizare a serviciilor de sistem, importul și exportul energiei electrice, schimburile naturale și/sau de avarie cu sistemele electroenergetice ale țărilor vecine, precum și instalațiile aferente acestora;
68. **serviciu de distribuție** - serviciul asigurat de operatorul de distribuție care constă în asigurarea transmiterii, în condiții de eficiență și siguranță, a energiei electrice între două sau mai multe puncte ale rețelei de distribuție, cu respectarea standardelor de performanță în vigoare;
69. **serviciu de sistem** - serviciul asigurat de operatorul de transport și de sistem pentru menținerea nivelului de siguranță în funcționare a sistemului electroenergetic, precum și a calității energiei electrice, conform reglementărilor în vigoare;
- 69 indice 1. **serviciu public** - activitatea de interes general în domeniul energiei electrice, autorizată și monitorizată de o autoritate publică;
70. **serviciu tehnologic de sistem** - serviciul asigurat, de către producători sau clienți finali dispecerizabili, la cererea operatorului de transport și de sistem pentru menținerea nivelului de siguranță în funcționare a SEN, precum și a calității energiei electrice transportate la parametrii prevăzuți de normele în vigoare;
71. **serviciu de transport** - serviciul asigurat de operatorul de transport și de sistem care constă în asigurarea transmiterii, în condiții de eficiență și siguranță, a energiei electrice între două sau mai multe puncte ale rețelei de transport, cu respectarea standardelor de performanță în vigoare;
72. **serviciu universal** - serviciul de furnizare a energiei electrice garantat clienților casnici și clienților noncasnici cu un număr de salariați mai mic de 50 și o cifră de afaceri anuală sau o valoare totală a activelor din bilanțul contabil conform raportărilor fiscal anuale care nu depășește 10 milioane de euro, la un nivel de calitate și la prețuri rezonabile, transparente, ușor comparabile și nediscriminatorii;
73. **siguranța alimentării cu energie electrică** - asigurarea capacității tehnice a sistemului energetic național de a alimenta cu energie electrică utilizatorii acestui sistem, cu respectarea legislației în vigoare;
74. **siguranța în funcționare a rețelei** - funcționarea continuă a rețelei de transport și, după caz, a rețelei de distribuție, în circumstanțe previzibile;
75. **sistem electroenergetic** - ansamblul instalațiilor electroenergetice interconectate prin care se realizează producerea, transportul, conducerea operativă, distribuția, furnizarea și utilizarea energiei electrice;
76. **sistem electroenergetic izolat** - sistemul local de producere, distribuție, furnizare și utilizare a energiei electrice în condițiile prevăzute de lege, care nu este interconectat cu SEN;



77. **sistem electroenergetic național (SEN)** - sistemul electroenergetic situat pe teritoriul național; SEN constituie infrastructura de bază utilizată în comun de participanții la piața de energie electrică;

78. **sistem interconectat** - sistemele de transport și de distribuție legate între ele prin intermediul uneia sau mai multor interconexiuni;

79. **standard de performanță pentru serviciile de transport/distribuție/furnizare a energiei electrice** - reglementarea emisă de autoritatea competentă pentru stabilirea indicatorilor de performanță în asigurarea serviciului de transport/distribuție/furnizare a energiei electrice;

79 indice 1. **trader de energie electrică** - persoana fizică sau juridică ce cumpără și vinde energie electrică exclusiv pe piața angro de energie electrică sau la import/export.

80. **transport al energiei electrice** - transportul de energie electrică prin rețeaua interconectată de transport de energie electrică, în scopul transmiterii energiei electrice către clienții finali sau către distribuitori, dar fără a include și furnizarea;

81. **utilizator de rețea electrică**-orice persoană fizică sau juridică ale cărei instalații sunt racordate la un sistem electroenergetic în scopul livrării de energie electrică în ori din sistemul de transport, respectiv de distribuție a energiei electrice;

82. **zonă de protecție** - zona adiacentă capacității energetice, extinsă în spațiu, în care se introduc interdicții privind accesul persoanelor și regimul construcțiilor;

83. **zonă de siguranță** - zona adiacentă capacităților energetice, extinsă în spațiu, în care se instituie restricții și interdicții în scopul asigurării funcționării normale și pentru evitarea punerii în pericol a persoanelor, bunurilor și mediului; zona de siguranță cuprinde și zona de protecție.

3.2 Prescurtari

ANRE - Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei

FIP - Formular de Inregistrare a Plangerii

AG - ANCHOR GRUP

DF - Departament Furnizare Energie Electrica

4. PROCEDURA

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

4.1.1 AG 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 incalcare 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 AG 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.

4.1.3 Responsabil de proces –Personal angajat AG conform prevederilor Fisei Postului

4.1.4 Resurse:

- ◆ personal cu pregatire si experienta adecvate;

4.1.5 Reglementarile din procedura se deruleaza dupa cum se prezinta in continuare.

4.1.6 Aspecte generale

Prezenta procedura are ca scop stabilirea modului de inregistrare, investigare si solutionare a petitiilor / reclamatiiilor consumatorilor.

Se va face public un extras al acestei proceduri, care sa contina doar informatiile ce privesc clientii, prin urmatoarele mijloace, in mod cumulativ:

- a) oferirea in mod gratuit, la cerere, a unui exemplar tiparit;
- b) afisarea procedurii interne la punctul de relatii cu clientii in loc ușor accesibil și vizibil.

4.2 Primirea si inregistrarea petitiei/reclamatiei de la clientii finali

Petitia/sesizarea/reclamatia clientului scrisa se inregistreaza de angajatul responsabil de relatii cu clientii in Registrul intrari-iesiri. Petitia/reclamatia este transmisa Departamentului de Furnizare Energie Electrica spre analiza preliminara si apoi angajatului responsabil relatii cu clientul.

Petitia clientului primita telefonic la numarul de telefon alocat in acest sens +40 21 4078415 se inregistreaza de catre angajatul responsabil de relatia cu clientii in Registrului unic de evidenta a petitiilor primite de la clientii finali.

Angajatul responsabil de relatia cu clientii isi desfasoara activitatea in **Bd. Timisoara nr 26Z, Cladirea Anchor Plaza, etaj 12, corp A, Biroul 12A01, Bucuresti , Sector 6, programul de lucru fiind: luni-vineri 09:00- 18:00.**

a. Petitiiile/reclamatiiile scrise se trimit la urmatoarea adresa:

- Bucuresti , Sector 6 , Bd. Timisoara nr 26Z, Cladirea Anchor Plaza, etaj 12, corp A, Biroul 12A01, cod postal 061331 –Departament Furnizare Energie Electrica

Emitentul reclamatiei va semna FIP dupa consemnarea in aceasta a obiectului plangerii/reclamatiei/sugestiei adresate AG - si/sau prin intermediul adresei de e-mail :furnizare@anchorgrup.ro In acest caz, managerul de cont din cadrul DF, inlocuitorul acestuia sau responsabilul desemnat de conducere completeaza FIP; si/sau prin fax la nr. +40 21 3195051.

- Prin intermediul centrului de telefonie, la numerele +40 21 3195050 si +40 21 4078415 in timpul programului normal de functionare (L-V intre orele 09:00-18:00), respectiv la numarul +40 21 4078402, in afara programului de functionare si in zilele de sarbatoare, stabilite conform legii.



- Prin solicitarea unei audiente, in conformitate cu programul de audiente stabilit de furnizorul de energie, respectiv:

Audientele se desfasoara in fiecare zi de Miercuri a saptamanii, la solicitarea pealabila (cu exceptia sarbatorilor legale), intre orele 16:00-17:00 si vor fi sustinute de urmasorii reprezentanti ai companiei:

Reprezentantul comercial

Sef Departament Furnizare Energie Electrica

Din motive de operativitate si eficienta in solutionarea plangerilor, in cazul reclamatilor 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.

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.

Dupa preluarea FIP, acesta este inregistrat in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali".

Clientii finali pot face plangeri in nme propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care la FIP se va anexa respective imputernicire/procura.

AG transmite clientului final, imediat dupa inregistrare, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat, numarul si data inregistrarii plangerii.

FIP se constituie ca documente de intrare la efectuarea analizei anuale a DF si a Standardului de performanta pentru asigurarea serviciului de furnizare/distributie a energiei electrice. Evidenta FIP de tine in cadrul departamentului de furnizare iar Directorul de furnizare urmareste inchiderea lor consemnand acest lucru in FIP.

Modalitatea de inchidere a reclamatiei/sesizarii este comunicata catre reclamant in scris, cel putin prin aceleasi mijloace de comunicare prin care a fost consemnata plangerea/reclamatia/sesizarea (e-mail, fax, adresa scrisa transmisa prin posta).

4.3 Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali

4.3.1 Reclamatii/sesizarile sunt inregistrate prin completarea FIP, formular disponibil in format fizic si electronic, la punctul de lucru al AG. Formatul electronic al FIP poate fi solicitat prin e-mail – Anexa 1 la prezenta procedura.

Reclamatii primite de la clientii 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 reclamatilor primite de la clientii finali.

4.3.2 Adresarea reclamatilor/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 reclamatilor primite de la clientii finali.

4.4 Analiza si tratarea petitiei/reclamatiei

Seful Departamentului de Furnizare Energie Electrica analizeaza preliminar petitia/reclamatia clientului, si o transmite mai departe Responsabilului Relatii cu Clientii in vederea inregistrarii in Registrul unic de evidenta a petitiiilor/reclamatiiilor si spre rezolvare angajatului desemnat a rezolva petitia / reclamatia, conform fisei postului.

Angajatii AG desemnati sa rezolve petitia / reclamatia stabilesc daca petitia/reclamatia clientului este intemeiata (este reclamatie) sau o considera sesizare, identifica cauzele aparitiei problemei ridicate in cadrul petitiei/reclamatiei si propun modul de rezolvare a acesteia in cadrul Fisei de analiza a petitiei/reclamatiei – Anexa 6, prin notificarea concluziei si masurilor necesare. Fisa de analiza a petitiei/reclamatiei este aprobata de catre Seful Departamentului de Furnizare Energie Electrica.

Raspunsul catre client/consumator se transmite si daca petitia/reclamatia se dovedeste a fi neintemeiata.



Documentele referitoare la petiti/reclamatii se mentin in dosarul cu evidenta petitiilor/reclamatiiilor

Analizarea plangerilor se efectueaza avand la baza informatiile si documentele puse la dispozitia AG de clientii finali.

Analizarea petitiei/reclamatiei se realizeaza cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate/cu caracter personal ale clientilor finali.

In situatia in care analizarea petitiei/reclamatiei 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 " Petitie/reclamatie nesolutionabila", cu precizarea in sectiunea C din FIP a cauzelor si informarea corespunzatoare a clientului final.

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.

4.5 Aprobarea raspunsului la petitie/reclamatie si transmiterea acestuia la consumator (client)

Persoana desemnata in vederea rezolvarii petitiei / reclamatiei asigura tehnoredactarea raspunsului la reclamatie si-l transmite la Responsabilul Relatii cu clientul care il inregistreaza in Registrul unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori.

Raspunsul la petitie/reclamatie aprobat de Seful Departamentului de Furnizare Energie Electrica se inregistreaza in registrul intrari-iesiri si se transmite un original clientului (consumatorului) prin posta/curierat sau prin FAX, iar copia la angajatul responsabil relatii cu clientul (dosar cu evidenta petitiilor/reclamatiiilor).

In functie de natura plangerii si de complexitatea masurilor ce se impun, AG va continua sa informeze in scris clientul final asupra demersurilor realizate de responsabilul desemnat de companie, referitoare la procesul de solutionare a plangerii inregistrate.

In functie de rezultatul analizei plangerii primite, AG 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 în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

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.16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si de gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, respectiv are dreptul de a adresa o petitie/sesizare , la ANRE utilizand modalitatile de adresare specificate in prezenta procedura.

Clientii finali au dreptul de a apela, in vederea adresarii unei plangeri, la ANRE, la datele de contact de mai jos :

www.anre.ro

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

Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA



Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00

Fax: 021-312.43.65.

E-mail: anre@anre.ro

Relatii 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

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

Clientul final are dreptul de a se adresa instantei judecatoresti competente.

Pentru raportari se completeaza Registrul unic, detaliat, de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori.

In situatia in care clientul nu nu este multumit de solutionarea petitiei/reclamatiei, are posibilitatea de a apela la ANRE. In cazul in care divergenta nu este solutionata pe cale amiabila cu furnizorul, AG, se va indica și posibilitatea clientului de a se adresa instantei competente.

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 - AG comunica operatorului retelei oricare solicitare a consumatorului referitoare la obligatiile operatorului de distributie (cum ar fi calitatea tensiunii, masurarea energie 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 ;



- AG 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, AG 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 reclamatilor primite de la clientii finali – dupa caz, in termele stabilite prin lege.

4.6 Analiza periodica a petitiilor/reclamatilor

Se analizeaza periodic (semestrial / anual si de cate ori se considera necesar) in cadrul AG eventualele petitii/reclamatii, cauzele aparitiei si modul de rezolvare al acestora.

Cu aceasta ocazie se intocmeste procesul verbal al analizei efectuate de management si Programul de imbunatatire. De asemenea se fac raportarile catre ANRE conform legislatiei si reglementarilor in vigoare.

5. RESPONSABILITATI

5.1 Director General / Administrator

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

5.2 Seful Departamentului Furnizare Energie Electrica

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

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

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

5.3 Birou Comercial Clienti

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.

5.3.3 Asigura comunicarea catre Seful Departamentului de Furnizare Energie Electrica.

5.3.4 Urmareste solutionarea reclamatiei si propune catre Seful Departamentului Furnizare Energie Electrica consemnarea inchiderii FIP.

6. Sinteza analize , solutionari si corectii rezultate

a. Semestrial prin Biroul Management Energetic din cadrul DF al AG se analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective care se impun.

b. AG publica pe pagina proprie de internet si transmite ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor, care contin cel putin urmatoarele informatii: numarul de plangeri primite total si defalcat dupa modalitatile de preluare, respectiv dupa tipul de client (casnic, noncasnic) total si defalcat pe categorii de plangeri, sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite, respectiv conform anexelor nr. 3-5

c. Pentru fiecare categorie precizata la art. b. se prezinta numarul de plangeri solutionate in termen legal de solutionare , respectiv intemeiate , neintemeiate si nesolutionabile, conform anexa nr. 4

d. Perioada analizata in rapoartele mentionate la art. b este de un semestru si respectiv un an calendaristic iar publicarea si transmiterea acestora la ANRE se face in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.

e. Solutionarea extrajudiciara a litigiilor trebuie sa permita solutionarea corecta si prompta a litigiilor in termen de 90 de zile si un sistem de rambursare / compensare a sumelor reale datorate , in conformitate cu principiile enuntate in Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru solutionarea extrajudiciara a diferendelor cu consumatorii.

f. Demararea procesului de solutionare a plangerilor de catre ANRE nu aduce atingere dreptului clientilor finali de a se adresa instantelor judecatoresti pentru solutionarea plangerilor.

7. INREGISTRARI

7.1 Evidenta FIP se face prin gestionarea de catre Seful Departamentului de Furnizare Energie Electrica a "Registrului unic de evidenta a plangerilor clientilor finali" care se completeaza pana la finalizarea acestuia si apoi se arhiveaza. Nu se distruge.



7.1. Formulare utilizate

- ◆ Petitie/Reclamatie - Anexa 1 - Formular de inregistrare a plangerii CLIENT (A+B)
- ◆ Formularul Pagina Registrului unic de evidenta a petitiilor adresate de catre Consumatori - Anexa 2
- ◆ Fisa de analiza a petitiei/reclamatiei - Anexa 1 - C - Formular pentru furnizorul de energie
- ◆ Formularul Pagina Registrului unic, detaliat, de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori - Anexa 3 - Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final
- ◆ Raspuns la petitie/reclamatie - Adresa conform Anexa 1- C-Formular pentru furnizorul de energie
- ◆ Fisa de analiza a petitiei/reclamatiei – Anexa 6

7.2 Dosare si registre utilizate

- ◆ Registru intrari-iesiri
- ◆ Dosar cu evidenta petitiilor/reclamatilor contine Registru unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori si Registrul unic, detaliat, de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori
- ◆ Dosar cu analiza managementului – contine toate Anexele 1 C -Formular pentru furnizorul de energie si – Anexele 6 Proces verbal al analizei efectuate de management - analizate si solutionate si adresele de raspuns catre consumatori
- ◆ Registru unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori format din pagini conform - Anexa 2 ; contine si Anexele 1(A+B)- Formular de inregistrare a plangerii CLIENT (A+B) impreuna cu documentele doveditoare anexate de acesta
- ◆ Registrul unic, detaliat, de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori contine :
 - 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
 - Anexa 5 - Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

8. ANEXE

8.1 Anexa 1.(A+B)- Formular de inregistrare a plangerii CLIENT (A+B)

8.2 Anexa 1. C - Formular pentru furnizorul de energie

8.3 Anexa 2 - Registrului unic de evidenta a plangerilor clientilor finali

8.4 Anexa 3 - Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final



8.5 Anexa 4 - Structura plangerilor in functie de categorie , concluzia analizei si respectarea termenului legal

8.6 Anexa 5 - Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

8.7 Anexa 6 - Fisa de analiza a petitiei/reclamatiei

Prezenta Procedura a fost semnata in 3 (trei) exemplare originale astazi, data de 27.10.2015, intrând în vigoare începând cu data de 27.10.2015.

ANCHOR GRUP SA

Yurdaer Kahraman, Administrator

Affan Yildirim, Administrator

*Elaborat /Avizat,
Romeo Lucian Florea,
Departament Furnizare Energie Electrica*

.....



FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII

Anexa 1.(A+B)

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrica	
1.	Nume:	Nume:	
2. a	Cod client final		
2.b	Cod identificare al punctului de masurare/ Cod loc de consum		
3.	Adresa de corespondenta:	Adresa:	
4.	Localitate:	Localitate:	
5.	Cod postal:	Cod postal:	
6.	Tel/Fax	Tel/Fax	
7.	E-mail	E-mail	
Reprezentant legal			Alte date
B. PLANGERE CLIENT FINAL			
I. Probleme reclamate			
Data la care a aparut problema://(zi/luna/an)			
Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu:			
Plangere in legatura cu :	Furnizare energie electrica		
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrica	
	2.	Modalitate facturare energie electrica	
	3.	Consumul si valoarea facturii de energie electrica	
	4.	Plati neinregistrate , plati alocate eronat	
	5.	Ofertare de preturi si tarife	
	6.	Continuitate in alimentarea cu energie electrica	
	7.	Calitatea energiei furnizate	
	8.	Functionarea grupurilor de masura	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clientilor finali	
	11.	Standarde de performanta furnizarea energiei electrice	
	12.	Altele	
	Informatii suplimentare:		
	Alte tipuri de probleme:		
II Detalii cu privire la plangere			



III Cerinte client final		
Solicitare:	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
	8.	
	9.	
	10.	
	11.	
	12.	
	Alte tipuri de solicitari:	
IV Documente anexate		
Lista documentelor probatorii	1.	
	2.	
	3.	
	4.	
	5.	
	6.	
	7.	
	8.	
	9.	
	10.	
	11.	
Data:	Semnatura client final	

ANCHOR GRUP SA

Yurdaer Kahraman, Administrator

Affan Yildirim, Administrator

*Avizat,
Romeo Lucian Florea,
Departament Furnizare Energie Electrica*

.....



C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE		Anexa 1-C
Nr. inregistrare raspuns:		
Raspuns la plangerea nr.:		
Sunt de acord cu cerintele clientului si voi lua urmatoarele masuri:		
Sunt partial de acord si propun urmatoarele:		
Nu sunt de acord , insa propun urmatoarele:		
Respingerea plangerii clientului final , ca fiind neintemeiata:		
Respingerea plangerii clientului final , ca fiind nesolutionabila:		
Responsabil furnizor		
Data :	Semnatura	

ANCHOR GRUP SA

Yurdaer Kahraman, Administrator

Affan Yildirim, Administrator

Avizat,

Romeo Lucian Florea,

Departament Furnizare Energie Electrica



REGISTRUL UNIC DE EVIDENTA A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI

Anexa 2

Nr. Crt.	Nr. si data inregistrarii plangerii	Modul de preluare: sediu/tel/E-mail/Formular/on-line/fax/posta	Client final	Tip client final casnic / noncasnic	Categorie plangere	Obiectul plangerii	Persoana desemnata pentru raspuns	Termen legal pentru raspuns	Concluzia analizei plangerii Inemeiata/ Neintemeiata / Nesolutionabila	Masurile stabilite	Nr. si data raspuns	Raspuns in termen DA / NU
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1												
2												
3												
4												
5												

ANCHOR GRUP SA

Yurdaer Kahraman, Administrator

Affan Yildirim, Administrator
Electrica

Avizat, Romeo Lucian Florea, Departament Furnizare Energie

.....



Anexa 3

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final
Perioada:

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final necasnic
0	1	2	3	4
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin posta			
Total:				

ANCHOR GRUP SA

Yurdaer Kahraman, Administrator

Affan Yildirim, Administrator

*Avizat,
Romeo Lucian Florea,
Departament Furnizare Energie Electrica*



Anexa 4

Structura plangerilor in functie de categorii , concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada:

Nr. crt.	Categorii plangerii	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen legal (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
0	1	2	3	4	5
1.	Contractarea energiei				
2.	Contravaloarea energiei furnizate				
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate				
6.	Functionarea grupurilor de masurare				
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare				
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare				
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali				
TOTAL:					
din care : intemeiate					
neintemeiate					
nesolutionabile					

ANCHOR GRUP SA

Yurdaer Kahraman, Administrator

Affan Yildirim, Administrator

Avizat,
Romeo Lucian Florea, Departament Furnizare Energie Electrica



Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Anexa 5

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
0	1	2	3
1.	Contractarea energiei		
2.	Contravaloarea energiei furnizate		
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6.	Functionarea grupurilor de masurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului , formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		

ANCHOR GRUP SA

Yurdaer Kahraman, Administrator

Affan Yildirim, Administrator

*Avizat,
Romeo Lucian Florea, Departament Furnizare Energie Electrica*



Fisa de analiza a petitiei/reclamatiei

referitor la analiza petitiei/reclamatiei clientului final, inregistrata sub nr. din data de/...../.....

Incheiat azi/...../

Petitia /sesizarea clientului este in legatura cu:

Plangere in legatura cu :	Furnizare energie electrica		da	nu
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrica		
2.	Modalitate facturare energie electrica			
3.	Consumul si valoarea facturii de energie electrica			
4.	Plati neinregistrate , plati alocate eronat			
5.	Ofertare de preturi si tarife			
6.	Continuitate in alimentarea cu energie electrica			
7.	Calitatea energiei furnizate			
8.	Functionarea grupurilor de masura			
9.	Schimbarea furnizorului			
10.	Informarea clientilor finali			
11.	Standarde de performanta furnizarea energiei electrice			
12.	Altele			
	Informatii suplimentare:			
	Alte tipuri de probleme:			

Analizandu – se documentele anexate petitiei/reclamatiei de catre consumator s- au hotarit urmatoarele:

Plangere in legatura cu :	Furnizare energie electrica - Concluzii posibile
1.	Renegocierea clauzelor contractuale *
2.	Explicarea modului de facturare
3.	Verificarea bazei de calcul a facturii *
4.	Corectia inregistrarilor financiare *
5.	Reofertare *
6.	Contactarea distribuitorului privind rezolvarea problemei mentionate
7.	Contactarea distribuitorului privind rezolvarea problemei mentionate
8.	Contactarea distribuitorului privind rezolvarea problemei mentionate si recalcularea energiei consumate in urma defrctarii grupului de masura



9.	Acord privind schimbarea furnizorului
10.	Informarea clientului privind prevederile legislatiei in domeniu
11.	Contactarea distribuitorului privind rezolvarea problemei mentionate
12.	*
Alte tipuri de solicitari:	*

Nota : * concluziile pot fi cele stipulate in Anexa 1 C –propuse de catre personalul tehnico - economic din cadrul birourilor comercial clienti ;management energetic

In urma analizei sesizarii, clientul va fi instiintat privind solutionarea cererii sale printr-o adresa scrisa iar Departamentul de Furnizare Energie Electrica va lua masurile de implementare.

Semneaza : Departament Furnizare Energie Electrica.....

Birou comercial clienti

Birou management energetic

ANCHOR GRUP SA

Yurdaer Kahraman, Administrator

Affan Yildirim, Administrator

*Avizat,
Romeo Lucian Florea, Departament Furnizare Energie Electrica*

