

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 1/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ		Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 2/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR		


LISTA DE CONTROL A MODIFICĂRILOR Nr.....

Nr. modif.	Nr. pag.	Nr. Paragr.	Conținutul modificării	Data intrării în vigoare
1	4	3	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE	
2	6	4.2	Abrevieri	
3	7	5.1	Suport și Relații Clienți – serviciul Info Enel, apel cu tarif normal: 021 9977	
4	8	5.4.6	Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, înregistrate pe orice canal oficial, după înregistrare și verificare de către analist servicii clienți, sunt direcționate către consilierul juridic responsabil cu întocmirea răspunsului din cadrul departamentului Protecția Datelor	
5	8	5.4.7	Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, înregistrate pe orice canal oficial, după înregistrare și verificare de către analist servicii clienți, sunt direcționate către consilierul juridic responsabil cu întocmirea răspunsului din cadrul departamentului Protecția Datelor	
6	9	5.7.2	Pentru reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, după întocmirea răspunsului, consilierul juridic va trimite către Departamentul Autorități și Clienți Speciali răspunsul final pentru a fi transmis clientului și pentru a fi închisă cererea în SI	
7	9	5.8.3	Răspunsurile la reclamații/sesizări pe care operatorul poștal nu le-a livrat clienților și pe care le trimite retur, vor fi arhivate în cadrul departamentului care le-a întocmit	
8	10	5.9.2	Reclamațiile/sesizările verbale vor fi înregistrate în SI, informând petentul de numărul de înregistrare, urmând a fi soluționate operativ de către personalul EO conform instrucțiunilor de lucru elaborate în acest sens. După soluționare reclamațiile/sesizările verbale vor fi închise în SI	
9	10	5.9.4	În urma stabilirii soluției de remediere a reclamației/sesizării înregistrată de Suport și Relații Clienți, acesta sau Departamentul Sesizări și Reclamații Clienți va informa clientul verbal (prin telefon) privind modul de soluționare a reclamației verbale	
10	12	7.2	Anexa 1	

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 3/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

CUPRINS

1	SCOP	4
2	DOMENIUL DE APLICARE.....	4
3	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE.....	4
4	DEFINIȚII ȘI ABREVIERI.....	5
4.1	Definiții	5
4.2	Abrevieri	6
5	DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR ȘI RESPONSABILITĂȚILOR.....	7
5.1	Modalități de intrare a reclamațiilor/sesizărilor în organizație	7
5.2	Reclamații/sesizări scrise de competența Enel Energie Muntenia	7
5.3	Înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor scrise	7
5.4	Tratarea reclamațiilor/sesizărilor scrise	8
5.5	Formularea răspunsului la reclamațiile/sesizările scrise.....	9
5.6	Răspuns la reclamațiile/sesizările scrise	9
5.7	Închiderea reclamațiilor/sesizărilor scrise în SI	9
5.8	Arhivarea reclamațiilor/sesizărilor scrise	9
5.9	Gestionarea reclamațiilor/sesizărilor verbale.....	10
5.10	Monitorizarea reclamațiilor/sesizărilor.....	10
5.11	Parametrii de proces monitorizați.....	10
6	LOGIGRAMĂ.....	12
7	ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE.....	12

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 4/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

1 SCOP

Procedura stabilește modul în care responsabilii din cadrul departamentelor de specialitate ale EEM tratează plângerile clienților finali, respectiv preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor, soluționarea plângerilor privind serviciul de furnizare a energiei electrice sau serviciul de distribuție, precum și transmiterea răspunsului în termen legal.

2 DOMENIUL DE APLICARE

2.1 Procedura se aplică de toate EO din cadrul Enel Energie Muntenia S.A. pentru rezolvarea reclamațiilor/sesizărilor care privesc:


- 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 grupurilor 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;
- j) prelucrarea datelor cu caracter personal, transmiterea acestora către prestatori, către parteneri, exprimarea acordului în ceea ce privește prelucrarea acestora de către companie/parteneri.

2.2 Procedura nu se aplică pentru reclamațiile/sesizările privind situațiile în care există alte proceduri specifice, cum ar fi: acordarea de despăgubiri pentru deteriorarea aparaturii electrocasnice, cazurile de nerespectare a normelor legale de consum a energiei electrice, soluționarea/medierea neînțelegerilor apărute în timpul derulării contractelor în domeniul energiei.

Orice divergență precontractuală sau rezultată din derularea contractului de furnizare poate fi soluționată împreună cu furnizorul, în baza procedurii de soluționare divergențe publicată pe site-ul www.enel.ro. În cazul în care aceste divergențe nu vor putea fi soluționate pe cale amiabilă între părți, părțile solicită demararea procedurilor la nivelul ANRE conform Ord. nr. 35/2013, Ord. nr. 61/2013 sau pot sesiza instanțele judecătorești competente.

3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

- *SR EN ISO 9001:2015* „Sisteme de management al calității. Cerințe”;
- *SR EN ISO 14001:2015* „Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare”;
- *SR EN ISO 45001:2018* „Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare”;
- *SR EN 37001:2017* „Sisteme de management anti-mită. Cerințe cu ghid de utilizare”;
- *Codul Etic Enel*;
- *Planul de Toleranța Zero împotriva Corupției*;
- *Licența pentru furnizarea energiei electrice* nr. 2098/2018, acordată prin Decizia ANRE nr. 1768/07.10.2020 pentru ENEL ENERGIE MUNTENIA S.A.;

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 5/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

- **Ordinul ANRE nr. 235/2019** privind aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, modificat de Ordin ANRE nr.187/2020;
- **Ordinul ANRE nr. 88/2015** pentru aprobarea contractelor-cadru de furnizare a energiei electrice la clienții casnici și noncasnici ai furnizorilor de ultimă instanță, a condițiilor generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali ai furnizorilor de ultimă instanță, a modelului facturii de energie electrică și a modelului convenției de consum energie electrică, utilizate de furnizorii de ultimă instanță, cu modificările din Ordinul ANRE nr. 218/2018 și 171/2020;
- **Ordinul ANRE nr. 234/2019** pentru aprobarea Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale de către clientul final;
- **Ordinul ANRE nr. 6/2017** privind Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;
- **Ordinul ANRE nr. 11/2016** privind Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice cu modificările din Ordinul ANRE nr. 49/2017;
- **Ordinul ANRE nr. 16/2015** pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- **Ordinul ANRE nr. 8/2014** privind aprobarea Condițiilor generale asociate licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice cu modificările din Ordinul ANRE nr. 32/2016 și 209/2019;
- **Ordinul ANRE nr. 177/2015** pentru aprobarea Procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea;
- **OG nr. 27/2002** cu modificările și completările ulterioare, privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor;
- **Ordinul nr. 190/2020** pentru aprobarea Procedurii privind stabilirea consumului de energie electrică în sistem paușal;
- **Ordinul ANRE nr. 171/2020** pentru aprobarea Condițiilor de furnizare a energiei electrice de către furnizorii de ultimă instanță;
- **Ordinul ANRE nr. 193/2020** pentru aprobarea Regulamentului privind soluționarea plângerilor în sectorul energiei;
- **Ordinul ANRE nr. 194/2020** pentru aprobarea Procedurii privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei;
- **Legea nr. 123/2012** privind energia electrică cu modificările și completările ulterioare;
- **Legea nr. 677/2001** privind protecția datelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal;
- **Procedura Elaborarea Documentelor SMI – P-06-05**, revizia în vigoare.


4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Plângere: acțiunea de a (se) plânge; exprimarea unei nemulțumiri adresate unei autorități; acțiunea prin care se face această încunoștințare: reclamație, jalbă, cerere.

Petiție: cerere, reclamație, sesizare sau propunere formulată în scris ori prin poștă electronică pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice.

Reclamație: petiție, plângere, jalbă prin care se cere ceva sau se aduc anumite învinuiri cuiva (DEX, ed. 1998); **în sensul prezentei proceduri**, prin **reclamație** se înțelege plângerea

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 6/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

formulată de către orice persoană fizică sau juridică nemulțumită pentru faptul de a nu i se fi răspuns la o cerere, de a nu i se fi prestat un serviciu sau căreia i s-a prestat un serviciu necorespunzător.

Sesizare: înștiințare despre un caz care trebuie cercetat, informare.

Cerere: solicitare scrisă formulată de orice persoană fizică sau juridică, de a face sau de a nu face ceva.

Client prospect: persoană fizică sau juridică care își manifestă intenția de a contracta serviciul de furnizare a energiei electrice.

Client existent: persoană fizică sau juridică care deține contract de furnizare a energiei electrice.

Document: informație împreună cu mediul său suport.

Înregistrare: document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activității desfășurate.

Clasare: încetarea unui proces/acțiune, imposibil de urmat, din cauza existenței unei cauze legale, care împiedică continuarea sa.

Date cu caracter personal: orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în mod particular prin referire la un număr de identificare ori la unul sau mai mulți factori specifici identității sale fizice, fiziologice, economice, culturale sau sociale.

Prelucrarea datelor cu caracter personal: orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, utilizarea, dezvăluirea către terți prin transmitere, diseminare sau orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea.


Operator: orice persoană fizică sau juridică care stabilește scopul și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.

OBSERVAȚIE: *Obiectul prezentei proceduri îl constituie doar reclamațiile și sesizările ce intră în aria de competență a responsabililor care gestionează domeniile respective de activitate. Termenul general de răspuns la cereri și sesizări este de 30 de zile și 15 zile pentru reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, cu excepția situațiilor în care sunt reglementări specifice.*

4.2 Abrevieri

Conform cu Anexa 4 – „Lista abrevierilor” – F04/P-06-05 revizia în vigoare:

- **ANRE** Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
- **ANPC** Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului
- **InfoCons** Asociația INFOCONS
- **EO** Entitate Organizatorică EE
- **EOD** Entitate Organizatorică distribuitor
- **ME** Magazin Enel
- **RE** Registrul electronic
- **SI** Sistem Informatic
- **EEM** Enel Energie Muntenia S.A.
- **STPEE** Standard de Performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 7/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

5 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR ȘI RESPONSABILITĂȚILOR

5.1 Modalități de intrare a reclamațiilor/sesizărilor în organizație:

- prin poștă la registratura EEM/EO;
- prin fax la registratura EEM/EO (organizația a alocat numere de fax, special dedicate transmiterii reclamațiilor/sesizărilor prin acest canal de comunicare; informații despre numerele de fax sunt la dispoziția clienților pe site-ul www.enel.ro);
- depusă personal de către petent sau mandatarul acestuia la registratura EEM/EO sau la sediile organizației din teritoriu;
- site-ul www.enel.ro prin aplicația interactivă din pagina site-ului special destinată pentru înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor, pe adresa <https://www.enel.ro/crosweb/contact/index>;
- adresele de e-mail contacteem.ro@enel.com și dataprotection.ro@enel.com;
- verbal la EO;
- Suport și Relații Clienți – serviciul Info Enel, apel cu tarif normal: 021 9977.

5.2 Reclamații/sesizări scrise de competența Enel Energie Muntenia

5.2.1. Reclamațiile pot fi formulate de către:

- clienții EEM titulari de contracte de furnizare a energiei electrice (direct sau prin instituții ale statului: ANRE, ANPC, administrație locală sau națională, Președinție, InfoCons, alte asociații de protecție a consumatorilor), persoanele împuternicite legal de către clienții EEM, pentru a-i reprezenta în vederea soluționării reclamațiilor/sesizărilor privind serviciul de furnizare sau serviciul de distribuție a energiei electrice;
- clienți prospecti (potențiali clienți sau alte persoane fizice sau juridice care semnalează alte aspecte legate de contractul de furnizare a energiei electrice, dar care fac referire la obiectul de activitate al serviciului de furnizare sau al serviciului de distribuție a energiei electrice);
- persoanele ale căror date cu caracter personal au fost supuse prelucrării directe sau de către terți.

5.2.2. Reclamațiile scrise pot fi transmise folosind opțional formularul de înregistrare a plângerii pus la dispoziție clienților (conform Anexei 3 la prezenta Procedura):


- în Magazinele Enel;
- pe site-ul www.enel.ro;
- în magazinele de Informare Locală/Regională.

5.3 Înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor scrise

5.3.1. Pentru reclamațiile adresate prin e-mail, site, poștă, fax sau depuse la registratura EEM/EO se alocă număr de înregistrare și dată, și acestea sunt evidențiate în Registrul electronic. Pentru reclamațiile/sesizările cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal primite de către departamentul Protecția Datelor, se solicită număr de înregistrare de la registratura generală.

5.3.2. În cazul reclamațiilor/sesizărilor depuse la registratura EEM/EO se va consemna calitatea petentului (în cazul în care nu este specificat în document), și anume titular contract sau mandatat/reprezentant al clientului.

5.3.3. Petentul va fi informat asupra numărului alocat documentului la locul de intrare în societate dacă acesta se prezintă personal, răspunsul la reclamație făcând referire la acel număr. Pentru documentele primite pe site sau prin e-mail, petentul va primi pe e-mail numărul de înregistrare.

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 8/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

5.3.4. Denumirea, adresa și programul de lucru al EO responsabile cu primirea și înregistrarea petițiilor:

- registratură, cu sediul în bdul. Mircea Voda nr.30, sector 3, București, program de lucru: luni-vineri între orele 9-17;
- Magazinele Enel (inclusiv Kioskuri Enel) – adresa Magazinului Enel la care locul de consum este arondat este precizată în factura de energie electrică. Adresele tuturor PE-urilor sunt disponibile și pe site-ul www.enel.ro. Programul de lucru este, de regulă, 9.00 – 17.00;
- serviciul Info Enel, apel cu tarif normal: 021 9977: luni-vineri între orele 8.00 - 20.00, sâmbăta între orele 8.00 - 13.00;
- fax nr. 0372871079, site Enel la adresa www.enel.ro, e-mail la adresa contacteem.ro@enel.com – permanent.

5.4 Tratarea reclamațiilor/sesizărilor scrise

5.4.1. După repartizarea reclamațiilor/sesizărilor scrise, se vor parcurge următoarele etape în vederea soluționării acestora:

- identificarea cerințelor clientului;
- analizarea reclamației/sesizării;
- în cazul în care există suficiente informații în SI, se formulează răspunsul către petent;
- în cazul în care sunt necesare informații suplimentare, reclamația/sesizarea se planifică pentru informare, în vederea întocmirii răspunsului către petent.

5.4.2. Reclamațiile/sesizările anonime, se analizează în vederea verificării aspectelor semnalate și a inițierii eventualelor măsuri care se impun. În cazul în care, pentru reclamația/sesizarea petentului anonim, este identificat locul de consum, aspectele semnalate se analizează.


5.4.3. În cazul reclamațiilor/sesizărilor în care nu sunt menționate destule date de identificare a locului de consum, se vor solicita petentului (dacă este posibil) informații suplimentare.

5.4.4. Dacă nu este posibilă identificarea petentului sau a locului de consum, reclamația/sesizare se va clasa.

5.4.5. În cazul reclamațiilor/sesizărilor inițiate de către persoane terțe, responsabilul din partea EEM, solicită prezentarea unei împuterniciri notariale de a reprezenta titularul contractului de furnizare a energiei electrice ori documente legalizate ale unor instituții specializate sau decizii definitive ale instanțelor de judecată care să justifice calitatea sa de a iniția o plângere în numele titularului de contract.

5.4.6. Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, înregistrate pe orice canal oficial, după înregistrare și verificare de către analist servicii clienți, sunt direcționate către consilierul juridic responsabil cu întocmirea răspunsului din cadrul departamentului Protecția Datelor.

5.4.7. Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, primite direct de către departamentul Protecția Datelor, vor fi trimise către Departamentul Autorități și Clienți Speciali de către consilierul juridic responsabil cu întocmirea răspunsului pentru informații și scurt istoric.

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 9/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

5.5 Formularea răspunsului la reclamațiile/sesizările scrise

5.5.1. După primirea punctului de vedere din partea direcției/departamentului de specialitate, după caz, va fi elaborat răspunsul către petent de către analist serviciu clienți.

5.5.2. În cazul reclamațiilor/sesizărilor anonime nu se formulează răspuns în scris, decât în cazul în care petentul este identificat ulterior, sau revine cu o nouă reclamație/sesizare prin care solicită în mod expres răspuns în scris.

5.5.3. Pentru reclamațiile/sesizările cu privire la prelucrarea datelor personale, răspunsul va fi întocmit de către departamentul Protecția Datelor cu respectarea termenului legal de răspuns de 15 zile.

5.6 Răspuns la reclamațiile/sesizările scrise

5.6.1. Răspunsul transmis către petent, va face referire la numărul alocat la înregistrarea în EEM care a fost comunicat petentului, în urma înregistrării reclamației/sesizării în RE din SI.

5.6.2. Transmiterea răspunsurilor către petenți se va realiza în termenele stabilite de ANRE, potrivit Standardului de performanță, de la data înregistrării reclamației/sesizării, indiferent dacă acestea sunt favorabile sau nefavorabile.

5.6.3. În cazul în care pentru analiza aspectelor semnalate de petent, este nevoie de un termen mai mare față de termenele stabilite, se va transmite răspuns intermediar prin care petentul va fi informat despre stadiul soluționării reclamației/sesizării. Noul termen alocat pentru elaborarea răspunsului final trebuie respectat conform standardului de performanță al serviciului de furnizare.

5.6.4. În cazul unei reclamații/sesizări colective, răspunsul va fi transmis numai către petentul pe numele căruia a fost înregistrată reclamația/sesizarea în SI.

5.6.5. Răspunsul elaborat va fi formulat în acord cu tipul și categoria reclamației/sesizării și va conține, atunci când este necesar, temeiul legal al soluției adoptate.

5.7 Închiderea reclamațiilor/sesizărilor scrise în SI

5.7.1. După întocmirea, validarea de către EO specializate (dacă este cazul) și transmiterea răspunsului către client, analistul serviciu clienți închide reclamația/sesizarea în SI și atașază răspunsul, ca document.

5.7.2. Pentru reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, după întocmirea răspunsului, consilierul juridic va trimite către Departamentul Autorități și Clienți Speciali răspunsul final pentru a fi transmis clientului și pentru a fi închisă cererea în SI.


5.8 Arhivarea reclamațiilor/sesizărilor scrise

5.8.1. Analistul serviciu clienți arhivează răspunsurile și documentele care au legătura cu reclamația/sesizarea, timpul de păstrare fiind de trei ani de la data înregistrării reclamației/sesizării.

5.8.2. Reclamația/sesizarea este clasată împreună cu răspunsul (document original) și toate documentele conexe în baza cărora s-a efectuat analiza aspectelor semnalate.

5.8.3. Răspunsurile la reclamații/sesizări pe care operatorul poștal nu le-a livrat clienților și pe care le trimite retur, vor fi arhivate în cadrul departamentului care le-a întocmit.

5.8.4. Pentru reclamații/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, răspunsurile întocmite vor fi arhivate de către consilierul juridic responsabil.

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 10/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

5.9 Gestionarea reclamațiilor/sesizărilor verbale

5.9.1. Reclamațiile/sesizările verbale pot fi primite:

- canal de comunicare telefon inbound: Suport și Relații Clienți la serviciul Info Enel, apel cu tarif normal: 021 9977;
- canal de comunicare ghișeu verbal: Magazinele Enel.

5.9.2. Reclamațiile/sesizările verbale vor fi înregistrate în SI, informând petentul de numărul de înregistrare, urmând a fi soluționate operativ de către personalul EO conform instrucțiunilor de lucru elaborate în acest sens. După soluționare reclamațiile/sesizările verbale vor fi închise în SI.

5.9.3. Reclamațiile/sesizările verbale privind activitatea de distribuție a energiei electrice care nu pot fi soluționate operativ de către personalul Suport și Relații Clienți, se vor înregistra în SI și se vor planifica la EOD pentru analiză și punct de vedere. În situația în care un client care se prezintă în Magazinul Enel (inclusiv Kiosk Enel) dorește să facă o reclamație privind activitatea de distribuție a energiei electrice pentru rezolvarea căreia este necesar un punct de vedere din partea EOD, acesta va fi invitat să depună o reclamație scrisă. Personalul Magazinelor Enel (inclusiv Kioskuri Enel) va înregistra în RE reclamația și o va planifica pentru gestionare la Suport și Relații Clienți, informând petentul despre numărul alocat de SI.

5.9.4. În urma stabilirii soluției de remediere a reclamației/sesizării înregistrată de Suport și Relații Clienți, acesta sau Departamentul Sesizări și Reclamații Clienți va informa clientul verbal (prin telefon) privind modul de soluționare a reclamației verbale.

5.9.5. În urma stabilirii soluției de remediere a reclamației/sesizării înregistrată de Magazinul Enel (inclusiv Kiosk Enel), Sesizări și Reclamații Clienți va informa clientul verbal (prin telefon) privind modul de soluționare a reclamației verbale.


5.10 Monitorizarea reclamațiilor/sesizărilor

Monitorizarea procesului de tratare a reclamațiilor/sesizărilor se va face prin intermediul rapoartelor obținute din SI săptămânal, lunar, anual cu scopul de îmbunătățire a calității serviciilor oferite clienților.

5.11 Parametrii de proces monitorizați

5.11.1. Indicatorii monitorizați

Indicatorii de performanță referitori la reclamații care sunt menționați în anexa Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice. Acești indicatori sunt raportați la ANRE conform termenelor menționate în Standard.


 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 11/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

5.11.2. Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
(Anexa nr. 3 la procedura cadru Ord. 16/2015)

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la magazinele 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 poștă			
TOTAL				

5.11.3. Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal (Anexa nr. 4 la procedura cadru Ord. 16/2015)

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea energiei				
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calității energiei furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislative în vigoare				
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL					
din care întemeiate					
neîntemeiate					
nesoluționabile					

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 12/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

6 Logigramă

Nu este cazul

7 Înregistrări și Anexe

7.1 Înregistrări

Nr. crt.	Titlul înregistrării	Cod formular sau registru/ revizie	Entitatea unde se păstrează	Termen de păstrare
1.	Adresele Magazinelor Enel / Programul de Audiențe	-	Site ENEL ENERGIE MUNTENIA	permanent
2.	Categoriile de plângeri (în acord cu prevederile Ordinului ANRE 16/2015)	-	Site ENEL ENERGIE MUNTENIA	permanent
3.	Formularul de înregistrare a plângerii	F01/P-01-02	Site ENEL ENERGIE MUNTENIA	permanent


7.2 Anexe

Anexa 1

Adresele Magazinelor Enel și Programul de Audiențe

Zona Muntenia

Magazin Enel	Adresa	Program audiențe	Persoana desemnată
Magazin Enel Nord	București, șos. Pipera nr.42, mezanin (clădirea Global World), sector 2	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00	șef Magazin Enel Nord Bădic Florența
Magazin Enel Berceni	București, șos. Giurgiului nr.127, Bl 2B, parter, sector 4	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00	șef Magazin Enel Berceni Marin Angelica
Magazin Enel Militari	București, b-dul G-ral Vasile Milea nr. 2P, parter, sector 6	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00	șef Magazin Enel Militari Bloțiu Adriana
Magazin Enel Mircea Vodă	București, Strada Mircea Voda, nr. 30, parter, sector 3	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00	șef Magazin Enel Decebal Iancu Mihaela
Magazin Enel Pantelimon	București, Șos. Pantelimon nr.253, bloc 44, sector 2	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00	șef Magazin Enel Pantelimon Cojocaru Valentin
Magazin Enel Drumul Taberei	București, Str. Brasov nr.25, Centrul Comercial Drumul Taberei, spatiul M03, sector 6	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00	șef Magazin Enel Drumul Taberei Petcu Eugen Viorel
Magazin Enel Giurgiu	Giurgiu, str. Dr. Ing. Marin D. Dracea nr. 2	Marți 10.00-12.00 Joi 13.00-15.00	șef Magazin Enel Giurgiu Ghetu Ioana

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 13/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

Anexa 2


Categoriile de plângeri (în acord cu prevederile Ordinului ANRE 16/2015)

Categorie	Termen legal depunere	Termen legal soluționare*
Contractarea energiei electrice	-	30 zile
Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 zile calendaristice de la data emiterii facturii	5 zile**
Ofertarea de prețuri și tarife	-	30 zile
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	15 zile calendaristice***
Asigurarea calității energiei furnizate	-	20 zile calendaristice***
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	30 zile
Schimbarea furnizorului	-	30 zile
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	30 zile
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	30 zile

* Aplicabil pentru sesizările scrise conform Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 6/2017.

** Conform Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat, art.8, alin (1), timpul de soluționare al acestor petiții poate fi prelungit: „termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a acestor valori contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult de termenul în care operatorul de măsurare este obligat să răspundă la o astfel de solicitare”.

*** Conform prevederilor Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 6/2017, pentru petițiile referitoare la obligațiile operatorului de distribuție, termenul de comunicare către client a răspunsului operatorului de rețea este de 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia de către furnizor.

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 14/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

Anexa 3


Formularul de înregistrare a plângerii

Stimate client,

În situația în care identificați neconformități în derularea contractului, vă rugăm să ni le semnați utilizând formularul de mai jos.

Formular de înregistrare a plângerii Nr./Data

DATE DE IDENTIFICARE	
Client final	Furnizor de energie electrică
Nume:	Nume: Enel Energie Muntenia SA
Cod client:	
Cod de identificare loc de consum / Cod loc de consum	
Adresa de corespondență:	Adresa: bd. Mircea Voda nr. 30
Localitate:	Localitate: București, sector 3
Cod poștal:	Cod poștal: 030667
Tel./Fax:	Tel./Fax: 021 9977 / 0372.871.079
E-mail:	E-mail: contacteem.ro@enel.com
Reprezentant legal:	Alte detalii:
PLÂNGERE CLIENT FINAL	
I. Probleme reclamate	
Data la care a apărut problema: ... / ... / ... (zi/lună/an)	
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:	
Plângere în legătură cu:	1. Clauze contractuale furnizare energie electrică
	2. Modalitate de facturare energie electrică
	3. Consumul și valoarea facturii de energie electrică
	4. Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
	5. Ofertarea de prețuri și tarife
	6. Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
	7. Calitatea energiei electrice furnizate
	8. Funcționarea grupurilor de măsurare
	9. Schimbarea furnizorului
	10. Informarea clienților finali
	11. Standarde de performanță furnizare energie electrică
	12. Altele
Informații suplimentare:	
Alte tipuri de probleme:	
II. Detalii cu privire la plângere	

 Enel Energie Muntenia SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod P-01-02 Rev. 17 Md. 0 Pag. 15/15
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR	

III. Cerințe client final

Solicitare	1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. 5.
	Alte tipuri de solicitări:

IV. Documente anexate

Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.
Data	Semnătură client final

F01/P-01-02