



SC NEPTUN SA CAMPINA

COMPARTIMENTUL EMITENT	TIP PROCEDURA/ INSTRUCIUNE
<i>ASIGURAREA CALITATII</i>	<i>PROCEDURA DE ASIGURAREA CALITATII</i>
DENUMIRE PROCEDURA/INSTRUCIUNE	COD PROCEDURA/ INSTRUCIUNE
<i>TRATAREA SI ANALIZA RECLAMATIILOR PRIVIND ENERGIA</i>	<i>PAC 05E</i>

Rev Pag	2					Rev Pag						Rev Pag						
1	2																	
2	2																	
3	2																	
4	2																	
5	2																	
6	2																	

EVOLUTIA REVIZIILOR


REVIZIA	DESCRIEREA MODIFICARII
1	Elaborare initiala.
2	Revizie completa

Rev	Data	ELABORAT		VERIFICAT		AVIZAT AC		APROBAT	
		Numele	Semn.	Numele	Semn.	Numele	Semn	Numele	Semn.
2	04.2015	Soare M.		Iorgu C.		Soare M.		Iorgu C	

EXEMPLAR NR.:

Pag.: 1

Din: 6

	PROCEDURA DE ASIGURAREA CALITATII	COD: PAC-05E
	TRATAREA SI ANALIZA RECLAMATIILOR PRIVIND ENERGIA	Rev. paginii: 2

1. SCOP.

Prezenta procedura stabileste modul de tratare si solutionare a reclamatilor primite de la clienti pe energie, livrata de Neptun.

2. DOMENIU

Se aplica pentru toate situatiile cand apar neconformitati pe energie, livrata de Neptun la diversi beneficiari.

3. TERMINOLOGIE SI ABREVIERI.

3.1. Terminologie.

Definitile se regasesc in documentatia de referinta.

3.2. Abrevieri.

CE-Compartiment Energie

4. DOCUMENTE DE REFERINTA.

- a) PAC-01- Elaborarea procedurilor si instructiunilor.
- b) PFS-14- Actiuni corective si/ sau preventive.
- c) Procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze natural de solutionare a plangerilor clientilor finali., aprobata prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 16/18.03.2015.


5. DESCRIEREA PROCEDURII.

5.1. Reclamatii primite de la clienti

5.1.1. Reclamatii privind energia pot fi primite : telefonic **0244 375277** , prin fax : **0244 373077**, email : divizia.energie@neptun-gears.ro, online : <http://www.neptun-gears.ro/> , la sediul furnizorului din **str. Bobalna nr.57-63**, orele 8 – 16:45 de luni pana vineri. Programul audientelor este intre orele 14-16:45 in zilele de miercuri si joi.

5.1.2- In vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali, acestea sunt incadrate in urmatoarele categorii : contractarea energiei, facturarea contravalorii energiei furnizate, ofertarea de preturi si tarife, continuitatea in alimentarea cu energie, asigurarea calitatii energiei furnizate, functionarea grupurilor de masurare, schimbarea furnizorului.

5.1.3- Reclamatii sunt analizate in cadrul compartimentului energie. Departamentul de energie transmite clientului final, imediat dupa inregistrare, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat, numarul si data de inregistrare a plangerii.

	PROCEDURA DE ASIGURAREA CALITATII	COD: PAC-05E
	TRATAREA SI ANALIZA RECLAMATIILOR PRIVIND ENERGIA	Rev. paginii: 2

5.1.4- Termenul legal de raspuns este de 30 de zile de la inregistrarea reclamatiei. In situatia in care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, la rubrica de "Concluzii" se va inscrie "Plangere nesolutionata" si se va informa corespunzator clientul.

5.1.5-Departamentul de energie va informa in scris clientul final cu privire la concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare si temeiul legal.

5.1.6. In functie de tipul reclamatiei, se verifica facturile, procesele verbale de citire a contoarelor, se consulta legislatia aplicabila energiei livrate si se stabileste modul de rezolvare a reclamatiei, mod de rezolvare, care se transmite clientului.

5.1.7- In functie de rezultatele analizarii plangerii, se intreprind urmatoarele actiuni :

- a) In situatia in care reclamatia este intemeiata (in favoarea clientului final), departamentul de energie isi insuseste concluzia analizarii plangerii si este obligat sa repuna clientul final in drepturi
- b) in situatia in care reclamatia este neintemeiata sau nesolutionabila (in defavoarea clientului final) departamentul de energie intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

5.2. Analiza reclamatilor si actiuni corective

5.2.1. In cadrul comartimentului energie, se face o analiza a reclamatiei inregistrate, la care participa persoanele implicate in rezolvarea neconformitatii semnalate.

5.2.2. In cadrul analizei se stabilesc cauzele care au generat neconformitatea si se stabilesc masuri de eliminarea a acestora.

5.2.3. Actiunile corective / preventive intreprinse se emit conform procedurii : PFS-14- Actiuni corective si/ sau preventive.


6. RESPONSABILITATI

6.1 Departament energie

6.1.1. Primeste reclamatii si stabileste impreuna cu alte functii responsabile, modul de tratare a reclamatiei si urmareste rezolvarea acesteia. Stabileste cauzele care au generat neconformitatea semnalata si masurile de actiuni corective de eliminare a acesteia.

6.1.2 Face publice pe paginile de internet si la toate punctele unice de contact urmatoarele :

- a) denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plagerilor
- b) numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plagerilor
- c) programul audientelor, prezentat sub forma: nume, prenume, functie, zi si interval orar.
- d) Procedura –cadru elaborata de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE) pentru solutionarea plagerilor clientilor finali
- e) Procedura interna a furnizorului privind solutionarea plangerilor de la clientii finali armonizata cu prezenta procedura-cadru

	PROCEDURA DE ASIGURAREA CALITATII	COD: PAC-05E
	TRATAREA SI ANALIZA RECLAMATIILOR PRIVIND ENERGIA	Rev. paginii: 2

- f) Categoriile de plangeri: termenul legal de solutionare (30 zile)
- g) Dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE.
- h) Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
- i) Dreptul clientului de a se adresa instantei judecatoresti competente

6.2 Departament facturare :


6.2.1 Include in factura emisa catre clientul final urmatoarele :

- a) denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plagerilor;
- b) numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plagerilor;
- c) programul audientelor, prezentat sub forma: nume, prenume, functie, zi si interval orar;
- d) Categoriile de plangeri: termenul legal de solutionare (30 zile);
- e) Dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;
- f) Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;
- g) Dreptul clientului de a se adresa instantei judecatoresti competente

6.2.2 Stabileste cauzele care au generat neconformitatea semnalata si masurile de actiuni corective de eliminare a acesteia.

7. FORMULARE.


- a) Registrul unic de inregistrare al reclamatilor.
- b) Formular de inregistrare a plangerilor, Anexa 1.

	PROCEDURA DE ASIGURAREA CALITATII	COD: PAC-05E
	TRATAREA SI ANALIZA RECLAMATIILOR PRIVIND ENERGIA	Rev. paginii: 2

Anexa 1

FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII Nr. / Data

A. Date de identificare		
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrica
1.	Nume:	Nume:
2.a	Cod client final	
2.b	Cod identificare a punctului de masurare/Cod loc 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 detalii:
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:	1. Clauze contractuale furnizare energie electrica	
	2. Modalitate de facturare energie electrica	
	3. Consumul si valoarea facturii de energie electrica	
	4. Plati neinregistrate, plati alocate eronat	
	5. Ofertarea de preturi si tarife	
	6. Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	
	7. Calitatea energiei electrice furnizate	
	8. Functionarea grupurilor de masurare	
	9. Schimbarea furnizorului	
	10. Informarea clientilor finali	
	11. Standarde de performanta furnizare energie electrica	
	12. Altele	
II. Detalii cu privire la plangere		
III. Cerinte client final		

	PROCEDURA DE ASIGURAREA CALITATII	COD: PAC-05E
	TRATAREA SI ANALIZA RECLAMATIILOR PRIVIND ENERGIA	Rev. paginii: 2

Solicitare	1. Esalonare la plata facturilor de energie electrica	
	2. Compensatii conform standardelor de performanta furnizare energie electrica	
	3. Verificare contor energie electrica	
	4. Alte tipuri de solicitari	
IV. Documente anexate		
Lista documentelor probatorii	1.	
	2.	
Data:	Semnatura client final:	
C. Formular pentru furnizorul de energie		
Nr. Inregistrare raspuns:		
Raspuns la plangerea nr.:		
Sunt de accord cu cerintele clientului final si voi lua urmatoarele masuri:		
Sunt partial de accord si propun urmatoarele:		
Nu sunt de accord, insa propun urmatoarele:		
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata:		Justificare legala:
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila:		Cauza:
Responsabil furnizor:		
Data:		Semnatura: