

## Procedura interna privind solutionarea plangerilor primite de la clientii

### Transformer Energy Supply

Sub incidenta prezentei proceduri interne intra orice plangere adresata sub forma de sesizare, petitie, reclamatie sau orice alta forma, definita ca insatisfactie a clientilor finali adresata societatii noastre, referitoare la serviciile prestate, la care este asteptat in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

#### A. Modalitati de transmitere a plangerilor

In vederea transmiterii plangerilor catre Tranformer Energy Supply, Departamentul de Relatii cu Clientii, clientii pot folosi urmatoarele modalitati:

1. **Depunerea plangerilor la Punctul Unic de Relatii cu Clientii** - localitatea Ghimbav , DN 174+507, corpul B, etajul 1, judetul Brasov, avand program de lucru de Luni – Vineri, intre orele 9-17;
2. **Depunerea plangerilor la Registratura** (locul unde se depune si se inregistreaza corespondenta)- localitatea Ghimbav, DN 174+507, corpul B, etajul 1, judetul Brasov, avand program de lucru de Luni –Vineri, intre orele 9-17;
3. **Transmiterea plangerilor prin curier**- la adresa de corespondenta- localitatea Ghimbav, DN 174+507, corpul B, etajul 1, judetul Brasov, cod postal 507075;
4. **Apel telefonic la Call Center: 0723 600 000** –apel telefonic taxabil conform tarifelor stabilite de operatorii de telefonie; 7 zile din 7, 24 h din 24;
5. **Transmiterea plangerilor prin Fax** la numarul de telefon: 0268 408 878;
6. **Transmiterea plangerilor utilizand formularul online** de la sectiunea Furnizare Energie/Plangeri de pe site-ul [www.tesenergie.ro](http://www.tesenergie.ro);
7. **Transmiterea plangerilor pe email**, utilizand adresa: [relatiiclienti@tesenergie.ro](mailto:relatiiclienti@tesenergie.ro)

#### B. Programul Audientelor

Programarea in audiente se poate realiza prin toate cele sapte cai enumerate mai sus. Solicitarea trebuie sa fie inregistrata cu minim 7 zile inainte de data audientei. **Responsabil cu audientele este dl Ovidiu Clotea-Director Comercial. Programul audientelor este in urmatoarele zile: Marti in intervalul orar 9-10, Joi in intervalul orar 17-18.**

#### C. Inregistrarea plangerilor

Limba folosita pentru tehnoredactarea plangerilor este romana, conform prevederilor legale aflate in vigoare. Orice plangere care este redactata intr-o limba straina, trebuie sa fie insotita de o traducere in limba romana legalizata pentru a putea fi luata in considerare.

Plangerile vor fi inregistrate in “Registru unic de evidenta a plangerilor clientilor finali”, fiind evidentiate urmatoarele informatii:

- Numarul si data inregistrarii;
- Modul de preluare;
- Numele/denumirea clientului;
- Tip client-casnic/noncasnic;
- Categorie de plangere;

- Obiectul plangerii;
- Persoana desemnata pentru raspuns;
- Termenul legal de raspuns;
- Concluziile in urma analizei plangerii;
- Masurile stabilite;
- Numar si data raspuns;

Plangerile primite dupa ora 17:00 intr-o zi lucratoare si toate cele primite in zile nelucratoare, vor fi considerate primite in urmatoarea zi lucratoare. Daca termenul de raspuns se implineste intr-o zi nelucratoare, acesta va fi decalat incepand cu prima zi lucratoare. Clientului final i se comunica numarul si data inregistrarii plangerii, imediat dupa inregistrare, maxim a doua zi lucratoare dupa primirea plangerii. Plangerile pot fi facute in nume propriu sau prin persoane imputernicite-in acest caz se ataseaza imputernicirea legalizata.

Nr crt	Categorie de plangere	Termen legal de depunere	Termen legal de solutionare
1	Contractarea energiei	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii
2	Facturarea contravaloarea energie electrice	30 de zile calendaristice de la emiterea facturii	5 zile calendaristice de la data primirii; in cazul in care plangerea implica verificare valorilor masurate, termenul de 5 zile se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua in care furnizorul comunica operatorului de masura solicitarea de verificare a datelor si ziua primirii raspunsului de la operatorul de masura
3	Ofertare de preturi si tarife	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii
4	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	5 zile lucratoare	15 zile lucratoare de la data primirii
5	Asigurarea calitatii energiei electrice	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii
6	Functionarea grupurilor de masura	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii
7	Schimbarea furnizorului	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii
8	Informarea clientilor in conformitate cu legislatia in vigoare	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii

9	Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	30 de zile calendaristice de la indeplinirea conditiilor	15 zile lucratoare de la data primirii
---	---	--	--

#### **D. Investigarea si solutionarea plangerilor**

Dupa inregistrarea plangerilor, personalul din companie noastra insarcinat cu investigarea problemelor semnate si a documentelor probatorii puse la dispozitie de catre client, procedeaza la stabilirea masurilor si solutionarea plangerii. In functie de rezultatele analizei pot fi dispuse urmatoarele masuri:

- Daca plangerea este considerate ca fiind intemeiata, se informeaza in scris clientul final despre solutionarea favorabila a plangerii sale, urmand ca in termenul legal sa fie repus in drepturi;
- Daca plangerea e considerabila a fi nesolutionabila sau neintemeiata, se comunica clientului final un raspuns in acest sens;

Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si dupa caz, masurile stabilite sunt inscrise in "Registrul Unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", cu mentionarea numarului si datei raspunsului.

#### **E. Modalitati de solutionare a divergentelor privind modul de solutionare a plangerilor**

Divergentele privind solutionarea plangerilor se pot rezolva pe cale amiabila intre Transformer Energy Supply si clientul final sau clientul final poate apela la Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei, cu sediul in Bucuresti, Str Constantin Nacu, nr 3, sectorul 2, cod postal 020995, telefon 021/3278153/0728628664, fax 021/3124365, adresa de email [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro), website [www.anre.ro](http://www.anre.ro). Clientul final are de asemenea, urmatoarele drepturi: de a apela la alte solutii extrajudiciare pentru solutionarea plangerilor (expl: medierea); de a se adresa instantelor judecatoresti.