

TINMAR ENERGY

PROCEDURA “ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA PLÂNGERILOR
CLIEȚILOR FINALI”

1 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

1.1 Definiții

<i>Plângere</i>	petiție, plângere, jalbă prin care se cere ceva sau se aduc anumite învinuiri cuiva (DEX, ed. 1998); în sensul prezentei proceduri, prin plângere se înțelege plângere 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; toate documentele primite de la client în care aceștia reclamă un aspect ce ține de încheierea , derulare și/încetarea contractului de furnizare energie electrică este definit generic "plângere" indiferent de denumirea dată de Client (petiție, sesizare, plângere, etc);
<i>Operator de distribuție</i>	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;
<i>Furnizor</i>	TINMAR ENERGY S.A., societate de drept român, cu sediul în București, Calea Floreasca, nr. 246 C, etaj 17, clădire Sky Tower, Sector 1, înmatriculată la Registrul Comerțului București sub nr. J40/6868/2015, având cod unic de înregistrare 34620961;
<i>Client</i>	persoană fizică sau juridică care deține contract de furnizare a energiei electrice;
<i>Document</i>	informație împreună cu mediul său support;
<i>Registru electronic</i>	Sistem de evidența a plângerilor primite de Furnizor, gestionat electronic;

2. SCOP

Procedura prezintă metodologia de înregistrare, investigare, soluționare și răspuns la plângerile/sesizările petenților, privind serviciul de furnizare a energiei electrice.

3. DOMENIU DE APLICARE

3.1 Procedura se aplică de TINMAR ENERGY S.A.pentru rezolvarea plângerilor care privesc:

- a) contractarea energiei electrice
- b) facturarea contravalorii energiei electrice;
- c) ofertarea de prețuri și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea energiei;
- e) asigurarea calității energiei electrice furnizate;
- f) funcționarea grupurilor de măsură;
- g) schimbarea Furnizorului;
- h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare
- i) alte aspecte legate de desfășurarea activității comerciale de furnizare a energiei electrice;
- j) taxa pentru serviciul public de radiodifuziune, respectiv televiziune.

3.2 Procedura nu se aplică pentru plângerile 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.tinmar.ro. În cazul în care aceste divergențe nu vor putea fi soluționate pe cale amiabilă între părți, părțile solicite demararea procedurilor la nivelul ANRE conform Ord. nr. 35/2013, Ord. nr. 61/2013 sau poate sesiza instanțele judecătorești competente.

Versiunea 1.1

4. MODALITĂȚI DE PRIMIRE APETIȚIILOR DE LA CLIEȚI

În cazul clienților persoane fizice:

- a) prin intermediul punctelor unice de contact, la depunerea în scris;
- b) prin intermediul adresei de email: reclamatii.clienti@tinmar.ro;
- c) prin intermediul formularului on line
- d) Prin posta la adresa de corespondență la sediul Furnizorului-București, Calea Floreasca, nr. 246 C, etaj 17, sector 1;
- e) prin fax la numărul: 031 218 0771
- f) prin intermediul numărului de telefon al Departamentului Contact Center : 031 9797;

După recepționarea și înregistrarea plângerilor prin modalitățile prevăzute la pct a -d) acestea sunt transmise Departamentului "Reclamatii Clienti Casnici" responsabilului cu tratarea/ gestionarea plângerilor pentru înregistrarea în Registrul Unic de evidență a Plângerilor (Registru electronic).

Apelurile telefonice la numărul de Contact Center sunt preluate direct de angajații contact center responsabili cu tratarea/gestionarea plângerilor de luni până vineri, între orele 09:00-21:00

În cazul clienților persoane juridice:

- a) prin intermediul punctelor unice de contact, la depunerea în scris;
- b) prin intermediul adresei de email: sesizari@tinmar.ro;
- c) prin intermediul formularului on line g)
- d) Prin posta la adresa de corespondență la sediul Furnizorului -București, Calea Floreasca, nr. 246 C, etaj 17, sector 1;
- e) prin fax la numărul: 031 218 0771
- f) prin intermediul numărului de telefon: 031 218 0772;

După recepționarea și înregistrarea plângerilor prin modalitățile prevăzute la pct a -d) acestea sunt transmise Departamentului "Reclamatii Clienti Operatori Economici" responsabilului cu tratarea/ gestionarea plângerilor pentru înregistrarea în Registrul Unic de evidență a Plângerilor (Registru electronic).

Versiunea 1.1

Apelurile telefonice la numărul de telefon: 031 218 0772 sunt preluate de luni până vineri, între orele 09:00-18:00.

5. ÎNREGISTRAREA PLÂNGERILOR

1. Înregistrarea reclamațiilor

Pentru transparență și acces permanent, plângerile sunt înregistrate în registrul electronic al companiei, pentru identificarea fiecăreia dintre acestea acordându-i-se un număr înregistrare.

Vor face obiectul analizei și formulării unui răspuns doar acele plângeri care conțin datele de identificare ale petentului, date de contact, semnatura și/ștampila acestuia.

Plângerile care nu conțin cel puțin elementele din alineatul precedent vor fi tratate ca și sesizări anonime

2. Plângerile scrise

Pentru plângerile scrise adresate prin poștă, fax sau depuse la registratura punctelor unice se alocă număr de înregistrare și dată, și sunt evidențiate în Registrul electronic.

În cazul plângerilor depuse la registratura punctelor unice se va consemna calitatea petentului (în cazul în care nu este specificat în document), și anume titular contract sau mandatat/reprezentant al Clientului.

Petentul va fi informat asupra numărului alocat documentului la locul de intrare în societate dacă acesta se prezintă personal, răspunsul la plângere făcând referire la acel număr.

Denumirea, adresa și programul de lucru al punctelor unice responsabile cu primirea și înregistrarea petițiilor:

In cazul clientilor persoane fizice:

- Punct de contact Tinmar Energy –Bucuresti, Nicoale Titulescu, sector 1, nr. 56, orar 8.00 –20.00 -sâmbăta între orele 8.00 -13.00;
- fax 031 218 0771
- site Tinmar Energy la adresa www.tinmar.ro,
- e-mail la adresa: reclamatii.clienti@tinmar.ro.

In cazul clientilor persoane juridice:

- Sediul Tinmar Energy: Bucuresti, Calea Floreasca, nr. 246 C, etaj 17, sector 1, program de lucru: luni-vineri între orele 9-18;

Versiunea 1.1

- Fax: 031 218 0771
- site Tinmar Energy la adresa www.tinmar.ro,
- e-mail la adresa: sesizari@tinmar.ro

Tratarea plângerilor scrise

După repartizarea plângerilor scrise, se vor parcurge următoarele etape în vederea soluționării acestora:

- 1) identificarea cerințelor Clientului;
- 2) analiza plângerei/sesizării;
 - în cazul în care există suficiente informații în cadrul dosarului Clientului, se formulează răspunsul către petent;
 - în cazul în care sunt necesare informații suplimentare, plângerea se planifică pentru informare, în vederea întocmirii răspunsului către petent.

Plângerile anonime, se analizează în vederea verificării aspectelor semnalate și a inițierii eventualelor măsuri care se impun. În cazul în care, în plângerea petentului anonim, este identificat locul de consum, aspectele semnalate se analizează. În cazul plângerilor în care nu sunt menționate destule date de identificare a locului de consum, se vor solicita petentului (dacă este posibil) informații suplimentare. Dacă nu este posibilă identificarea petentului sau a locului de consum, plângerea se va clasa.

În cazul plângerilor inițiate de către persoane terțe care nu reprezintă titularul de contract, sau nu sunt mandatați de clienți să-i reprezinte în relația contractuală cu furnizorul de energie electrică, petentul va fi informat să prezinte documente care să justifice calitatea sa de a iniția o plângere în numele titularului de contract.

Formularea răspunsului la plângerile scrise

După primirea punctului de vedere de la departamentele care pot răspunde (în funcție de problemele sesizate), va fi elaborat răspunsul către petent.

În cazul plângerilor anonime nu se formulează răspuns în scris, decât în cazul în care petentul este identificat ulterior, sau revine cu o nouă plângere prin care solicită în mod expres răspuns în scris.

Răspunsul transmis către petent, va face referire la numărul alocat la înregistrarea.

Transmiterea răspunsurilor către petenți se va realiza în termenele stabilite de ANRE, de la data înregistrării plângerii, indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

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 plângerii. Noul termen alocat

Versiunea 1.1

pentru elaborarea răspunsului final trebuie respectat conform standardului de performanță al serviciului de furnizare.

În cazul unei plângeri colective, răspunsul va fi transmis numai către petentul pe numele căruia a fost înregistrată plângerea.

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

După întocmirea, validarea de către personalul specializat (dacă este cazul) și transmiterea răspunsului către client, Tinmar închide plângerea și atașează răspunsul, ca document.

3. Gestionarea plângerilor verbale

Plângerile verbale pot fi primite:

- la telefon contact center 0319797 – persoane fizice;
- la telefon 031/218 0772 – persoane juridice

Plângerile verbale vor fi înregistrate în Registrul Electronic, informând petentul de numărul de înregistrare, urmând a fi soluționate operativ de către personalul specializat conform instrucțiunilor de lucru elaborate în acest sens. După soluționare plângerile verbale vor fi închise în Registrul Electronic.

Plângerile verbale privind activitatea de distribuție a energiei electrice care nu pot fi soluționate operativ de către personalul Tinmar Energy, se vor înregistra în Registrul Informatic și se vor planifica la Operatorului de Distribuție pentru analiză și punct de vedere.

În urma stabilirii soluției de remediere a plângerii înregistrate de Tinmar, acesta va informa clientul verbal (prin telefon) privind modul de soluționare a plângerii verbale.

În urma stabilirii soluției de remediere a plângerii înregistrate de punctele de contact Tinmar, Clientul va fi informat în scris asupra modului de soluționare a plângerii verbale.

6. TERMENE DE INVESTIGARE ȘI SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR PRIMITE DE LA CLIEȚI

6.1 Categori de plângeri și termene de soluționare:

În funcție de tipul plângerii, termenele legale de soluționare și răspuns la plângeri sunt următoarele:

- contestație la factură – 5 zile; termenul se prelungește dacă rezolvarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, cu răspuns intermediar transmis consumatorului în 5 zile
- plângeri privind activitatea operatorului de distribuție - durata de transmitere către operatorul de distribuție a unei petiții care face referire la activitatea acestuia:

Versiunea 1.1

București, 04.05.2020



- ziua lucrătoare imediat următoare, pentru petiția primită de la consumator prin e-mail sau fax;
- 3 zile lucrătoare, pentru petiția primită de la consumator în scris pe hârtie
- petiții privind activitatea operatorului de distribuție - durata de transmitere către consumator a răspunsului primit de la operatorul de distribuție:
 - 3 zile lucrătoare de la primirea răspunsului de către furnizor
- alte petiții– 15 zile lucrătoare sau 30 de zile calendaristice, în condițiile în care formularea răspunsului necesită un timp mai lung, cu informarea consumatorului în 15 zile lucrătoare

Versiunea 1.1