

PROCEDURĂ

privind

SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR DE LA CLIENȚII FINALI

1. SCOP

Prezenta procedură stabilește modul în care responsabilii din cadrul S.C. INSTITUTUL DE STUDII ȘI PROIECTĂRI HIDROENERGETICE – ISPH S.A. tratează reclamațiile primite din partea clienților finali, respectiv preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor, soluționarea plângerilor privind serviciile contractate, precum și transmiterea răspunsului în termenul legal.

2. DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică de către toți responsabilii din cadrul departamentelor de specialitate ale Societății pentru rezolvarea reclamațiilor/sesizărilor care privesc:

- a) încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice;
- 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 Societate/prestatori.

3. VERSIUNE DOCUMENT

Versiune	Data	Descrierea principalelor modificări
1	03.07.2025	Emitere inițială.

4. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

ANPC – Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului

ANRE – Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

ANSPDCP – Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal

Cerere – Solicitare scrisă, formulată de orice persoană fizică sau juridică, în sensul întreprinderii unei acțiuni ori sistării/ încetării unei acțiuni în curs.

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

Client existent – persoană fizică sau juridică, titular al unui contract de furnizare a energiei electrice în vigoare.

Client prospect – persoană fizică sau juridică care își manifestă intenția de a încheia cu societatea un contract de furnizare a energiei electrice.

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.

Document – Informație împreună cu mediul sau suport.

InfoCons – Organizație pentru Protecția Consumatorilor membra cu drepturi depline în Consumers International, este o organizație neguvernamentală, reprezentativă, de drept privat, fără scop

lucrativ, cu patrimoniu distinct și indivizibil, independentă, întemeiată pe principii democratice, ce apără drepturile consumatorilor.

Înregistrare – Document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activității desfășurate.

Mandatar – Persoană care, în virtutea unui contract de mandat, primește împuternicire și se obligă să facă ceva, în numele și pe seama mandantului.

OD – operator de distribuție

OR – operator de rețea

OTS – operator de transport și sistem

Petiție/ sesizare – Cerere, formulată în scris ori verbal, pe care orice persoană fizică sau juridică o poate adresa Societății cu privire la un aspect contractual ori precontractual, care privește activitățile desfășurate de aceasta, privind serviciul de furnizare a energiei electrice sau serviciul de distribuție a energiei electrice (în baza obligației legale a Societății de intermediere între client și operatorul de distribuție) și care este înregistrată în Registrul Unic de Evidență al Reclamațiilor/Sesizărilor al Societății.

Reclamație – în înțelesul prezentei proceduri, se înțelege plângerea 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 i s-a prestat un serviciu necorespunzător și care este înregistrată în Registrul Unic de Evidență al Reclamațiilor/Sesizărilor al Societății.

Reprezentant – Persoana care încheie, prin reprezentare, un act juridic în numele și pe seama unei alte persoane numite reprezentat; este legal, judiciar sau convențional (mandatar).

Societatea – S.C. INSTITUTUL DE STUDII ȘI PROIECTĂRI HIDROENERGETICE – ISPH S.A.

Standardul de performanță – Standarde de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, forma în vigoare.

Terț – Orice persoană fizică sau juridică, alta decât părțile contractante. Față de terți, contractul nu produce, în principiu, efecte dar, în condițiile legii, uneori este opozabil.

5. DOCUMENTE APLICABILE

Licența pentru activitatea de furnizare a energiei electrice nr. 2609/08.04.2025, emisă în baza Deciziei ANRE nr. 636/ 08.04.2025 pentru S.C. INSTITUTUL DE STUDII ȘI PROIECTĂRI HIDROENERGETICE – ISPH S.A.;

Ordinul ANRE nr. 5/2023 pentru aprobarea *Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, precum și pentru modificarea și completarea unor ordine ale președintelui ANRE;*

Ordinul ANRE nr. 13/2023 pentru aprobarea *Contractului-cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal, a condițiilor generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal și a modelului de factură aplicabil clienților casnici;*

Ordinul ANRE nr. 3/2022 pentru aprobarea *Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale;*

Ordinul ANRE nr. 83/2021 privind aprobarea *Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, modificat de Ordinul 138/2021 privind modificarea unor ordine ale președintelui ANRE;*

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 și completările ulterioare;*

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;*

OUG 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 electrica în sistem pașal*;
- 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*;
- Ordinul ANRE nr. 128/2020 pentru aprobarea *Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei*;
- Ordin ANRE nr. 61/2013 pentru aprobarea *Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale*;
- Ordinul ANRE nr. 175/2018 pentru completarea *Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 61/2013;
- Ordinul ANRE nr. 226/2020 pentru modificarea și completarea *Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale* aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 61/2013;
- Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012*, cu modificările și completările ulterioare;
- Legea nr. 190/ 18.07.2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)*;
- Regulamentul (UE) 679/ 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor)*;
- Legea nr. 102/ 03.05.2005 privind înființarea, organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal*, cu modificările și completările ulterioare – Republicare.

6. DESCRIEREA PROCESULUI

6.1 Modalități de primire a reclamațiilor/sesizărilor

Reclamațiile/sesizările se primesc pe următoarele căi:

- prin poștă, la registratura Societății: ***Bd. Lacul Tei nr. 1bis, Camera 3-6,11,16, Etaj 2, Sector 2, București***;
- personal, depuse de către petent sau mandatarul acestuia la registratura Societății;
- telefonic, la numărul: ***0786 100 850***;
- tel verde: ***0800070801***;
- prin fax, la numărul: ***021 348 16 30***;
- prin e-mail, la adresa: ***furnizare@isph-energie.ro***;
- prin intermediul formularului on-line, disponibil pe pagina web a Societății: ***<https://isph-energie.ro/furnizare>***.

6.2. Reclamații/sesizări scrise de competența Societății:

Reclamațiile pot fi formulate de către:

- clienții Societății, titulari de contracte de furnizare a energiei electrice (direct sau prin instituții ale statului: ANRE, ANPC, administrație locala sau națională, Președinție, InfoCons, alte asociații de protecție a consumatorilor), persoanele împuternicite legal de către clienții Societății

pentru a-i reprezenta în vederea depunerii și/sau gestionării reclamațiilor/ sesizărilor privind serviciul de furnizare sau serviciul de distribuție a energiei electrice;

➤ clienți prospecții (potențiali clienți sau alte persoane fizice sau juridice care semnaleză 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.

6.3. Procesarea reclamațiilor/sesizărilor.

6.3.1. Înregistrarea reclamațiilor

Toate reclamațiile primite de la clienți sunt înregistrate în Registrul Unic de Evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor (Anexa 1), în ordinea primirii, prin căile stabilite la pct. 6.1., de către Responsabilul cu tratarea/gestionarea reclamațiilor/sesizărilor clienților.

6.3.2. Întocmirea răspunsului la reclamațiile/sesizările primite în zilele lucrătoare se realizează astfel:

i. Pentru procesele de furnizare a energiei electrice, termenul de răspuns este, de preferință, 2 zile lucrătoare (48 ore) de la primirea reclamației/sesizării și înregistrarea acesteia în Registrul de Evidență Reclamații/ Sesizări.

Dacă situația impune întârzierea răspunsului, această întârziere nu trebuie să depășească termenele de răspuns stabilite prin Ordinul ANRE nr. 83/2021, deoarece aceasta ar conduce la plata unor penalități, stabilite în funcție de numărul de zile de întârziere.

ii. Dacă reclamațiile se referă la neconformitățile/ deficiențele produse de activitățile desfășurate de Societate la clienți (care nu depind de OD și de OTS), acestea vor fi soluționate într-o perioadă de 10 zile lucrătoare, respectiv de 5 zile pentru contestațiile privind factura, de la data primirii reclamației/sesizării și a înregistrării acesteia în Registrul Unic de Evidență a Reclamațiilor/Sesizărilor, dacă nu se menționează altfel în documentele contractuale și/sau în cerințele legale și reglementate aplicabile.

În cazul în care pentru rezolvarea sesizării clientului sunt necesare informații de la alte departamente, Responsabilul cu tratarea/gestionarea reclamațiilor/sesizărilor solicita și urmărește primirea explicațiilor de la departamentele implicate, pe baza cărora întocmește și transmite răspunsul către client.

6.3.3. Întocmirea răspunsului la reclamațiile/sesizările primite în week-end/ în zilele de sărbători legale stabilite prin lege: se realizează, în cel mai scurt timp posibil de la primirea acestora, în conformitate cu termenele de răspuns stabilite prin Ordinul ANRE nr. 83/2021, corelat cu programul de lucru al Societății, respectiv de luni până vineri, în intervalul orar 08:00 – 16:00.

6.3.4. Soluționarea reclamațiilor.

i. Pentru reclamațiile primite pentru procesele de furnizare a energiei electrice, acestea se transmit OD și/sau OTS (după caz), însoțite de solicitarea din partea Societății privind rezolvarea promptă a reclamației, precum și de transmitere a răspunsului către Societate și, spre știință, clientului care a făcut reclamația, în termen de două zile lucrătoare, pentru sesizarea primită de la client pe fax/posta și cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare, pentru sesizarea primită prin e-mail.

După primirea adresei/rezoluției privind soluționarea reclamației de la OD/ OTS, aceasta, însoțită de o adresă de înaintare, care este înregistrată în Registrul Unic de Evidență Reclamații/Sesizări, este transmisă prompt (în maximum 2 zile lucrătoare) clientului implicat, prin secretariatul Societății.

- ii. Pentru reclamațiile primite conform art. 6.3.2, litera i), răspunsul privind soluționarea se întocmește de Responsabilul cu tratarea/soluționarea reclamațiilor, împreună cu factorii decizionali implicați în procesul pentru care s-a făcut reclamația și se transmite într-un timp care sa se încadreze în termenele impuse prin Standardul de performanță.

6.4. Relația client – furnizor – OD

Furnizorul de energie electrică oferă clienților săi servicii precum contractarea furnizării energiei electrice. Pentru a asigura calitatea energiei electrice furnizate, acesta încheie un contract cu OD, care este responsabil pentru livrarea energiei electrice la locul de consum al clientului prin rețeaua de distribuție și instalațiile de alimentare, aflate în proprietatea și administrarea sa. OD se ocupă de menținerea funcționării instalațiilor de alimentare la parametrii minimi specificați de standardele de distribuție. Prin urmare, acesta are competența de a soluționa reclamațiile legate de continuitatea furnizării energiei electrice și de calitatea tehnică a acesteia.

OD este, de asemenea, responsabil pentru calitatea măsurării energiei electrice, citirea contoarelor și exactitatea cantităților înregistrate, pe baza cărora furnizorul emite facturile de furnizare finale. Reclamațiile sau sesizările referitoare la continuitatea furnizării, calitatea tehnică a energiei sau calitatea serviciului de distribuție nu pot fi soluționate direct de către furnizor. Astfel, reclamațiile clienților privind aceste aspecte vor fi redirecționate către operatorul de distribuție. Din cauza acestei proceduri, timpul de răspuns pentru reclamațiile adresate furnizorului va include și timpul maxim de răspuns prevăzut pentru standardele de distribuție asociate acestor servicii.

6.5. Raportarea reclamațiilor

Semestrial, se va evalua de către factorii decizionali activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali și se vor stabili măsurile corective necesare. Societatea, prin departamentul responsabil, va publica pe pagina sa de internet și va trimite către autoritatea de reglementare (ANRE) rapoartele referitoare la soluționarea plângerilor, care vor include cel puțin următoarele informații:

- numărul total de plângeri primite, detaliat pe metodele de preluare și tipologia clientului final;
- numărul total de plângeri, împărțit pe categorii de plângeri;
- un rezumat al modului de soluționare a acestora și măsurile corective aplicate.

Perioada de referință pentru rapoartele menționate mai sus este semestrială și anuală.

Aceste rapoarte vor fi publicate și trimise autorității de reglementare (ANRE) în termen de cel mult o lună de la finalizarea perioadei de referință. Totodată, compania va păstra o evidență a plângerilor primite de la clienții finali, în conformitate cu reglementările legale în vigoare privind arhivarea, înregistrarea și soluționarea acestora.

7. ANEXE

Anexa 1 - Registrul Unic de Evidență al Reclamațiilor/Sesizărilor primite de la Clienții finali.

Anexa 2 - Formularul de înregistrare a plângerii (conform Anexa nr. 1 la procedura cadru ord. ANRE nr. 16/2015)

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. Crt.	Client final	Furnizor energie electrică	
1	Nume:	Nume: S.C. INSTITUTUL DE STUDII ȘI PROIECTĂRI HIDROENERGETICE – ISPH S.A.	
2.a	Cod client final		
2.b	Cod identificare a punctului de masurare/ Cod loc de consum		
3	Adresa de corespondenta:	Adresa: Bd. Lacul Tei nr. 1bis, Camera 3-6,11,16, Etaj 2, Sector 2	
4	Localitate:	Localitate: București,	
5	Cod poștal:	Cod poștal: 020371	
6	Tel/fax	Tel/fax: 0786 100 850/ 021 348 16 30 Tel verde: 0800070801	
7	E-mail	E-mail: office@isph-energie.ro; furnizare@isph-energie.ro	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	

B. PLÂNGERE CLIENT	
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:	FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ
	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	

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:	

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri :	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționată:	Cauza:
Propunere: înaintare către ANRE spre soluționare.	Date de contact ANRE: Adresa: Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995 Telefon: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00 Fax: 021-312.43.65 E-mail: anre@anre.ro
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura: