

Procedura interna privind solutionarea plangerilor de la clientii finali

Intra sub incidenta prezentei proceduri interne orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata companiei, referitor la activitatile prestate, la care este asteptat un raspuns sau o rezolutie.

A. Modalitati de transmitere a plangerilor

Pentru transmiterea plangerilor catre PETROTEL-LUKOIL S.A., clientii au la dispozitie urmatoarele modalitati:

- a) Depunerea plangerilor la adresa companiei: Strada Mihai Bravu nr.235, Ploiesti, Prahova, cod postal 100410
- b) Depunerea plangerilor la registratura (punct de depunere si inregistrare a corespondentei): Strada Mihai Bravu nr.235, Ploiesti, Prahova
- c) Transmiterea plangerilor prin posta, la adresa: Strada Mihai Bravu nr.235, Ploiesti, Prahova
- d) Transmiterea plangerilor prin fax: 0244 504 625
- e) Transmiterea plangerilor prin telefon: 0244 504 000
- f) Transmiterea plangerilor la adresa de e-mail: office@Petrotel.LUKoil.com

B. Programul audientelor

Se poate face o programarea in audienta prin toate modalitatile enumerate mai sus, in zilele de Luni, in intervalul orar 10:00 - 11:00 si Joi 14:00 -16:00. Solicitarea trebuie sa fie inregistrata la PETROTEL-LUKOIL S.A. cu minim 7 zile inainte de data audientei.

C. Inregistrarea plangerilor

Pentru realizarea activitatii de solutionare a plangerilor, compania pune la dispozitia clientilor finali, la punctul unic de contact (centru de relatii clienti) si pe nuclearelectrica.ro, Formularul de inregistrare a plangerii.

Plangerile vor fi inregistrate in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali”, fiind videntiate urmatoarele informatii:

- numarul si data inregistrarii;
- modul de preluare;
- numele/denumirea clientului;
- tip client (casnic/noncasnic);
- categorie plangere;
- obiectul plangerii;
- persoana desemnata pentru raspuns;
- termen legal pentru raspuns;
- concluziile analizei plangerii;
- masurile stabilite;
- numar si data raspuns.

Plangerile primite dupa ora 15:30 dintr-o zi lucratoare sau la orice ora din zilele nelucratoare vor fi considerate primite in urmatoarea zi lucratoare. In cazul in care termenul de raspuns se implineste intr-o zi nelucratoare, acesta se decaleaza in mod corespunzator, incepand cu prima zi lucratoare.

Clientului final i se comunica numarul si data de inregistrare a plangerii, imediat dupa inregistrare, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii acesteia.

D. Categori de plangeri adresate companiei si termene de solutionare:

Termenele de rezolvare pentru serviciile noastre, conform prevederilor Standardului de performanta in Domeniul Furnizarii Energiei Electrice:

-Solicitari contract:

Durata de emitere a ofertei de furnizare: maxim 15 zile lucratoare;
Inlocuire contor pentru schimbare tarif: maxim 15 zile calendaristice;
Incheiere contractare: maxim 15 zile calendaristice;

-Schimbarea furnizorului de energie electrica: 21 zile calendaristice;

-Solicitari privind facturile:

Neprimire factura: Maxim 2 zile lucratoare;
Contestatie factura: 5 zile calendaristice;

-Continuitatea In alimentarea cu energie electrica:

Inlocuire, remediere contor de masura: 10 zile lucratoare
Reluarea furnizarii in urma indeplinirii obligatiilor de plata: 2 zile lucratoare;

-Raspunsuri la reclamatii privind calitatea energiei electrice furnizate:

Intreruperi și fluctuatii de tensiune: 15 zile lucratoare;
Deteriorare receptoare: 30 zile lucratoare;

-Solicitari informatii privind legislatia, tarife reglementate, etc.

Inlocuire, remediere contor de masura: 10 zile lucratoare;

Alte plângeri:

Sesizari plati/Solicitari acordare compensari/Calitatea furnizarii serviciilor/etc.: 15 zile calendaristice.

E. Investigarea si solutionarea plangerilor

In urma inregistrarii plangerii, personalul companiei insarcinat cu analizarea aspectelor semnalate si a documentelor probatorii puse la dispozitie de clientul final, procedeaza la stabilirea masurilor si solutionarea acesteia.

In functie de rezultatele analizei plangerii, furnizorul intreprinde urmatoarele actiuni:

- in situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), isi insuseste concluzia analizei plangerii si este obligat sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

- in cazul in care plangerea este neintemeiata (in defavoarea clientului final) sau nesolutionabila, intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscise in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", cu mentionarea numarului si datei la care s-a raspuns.

F. Modalitati de solutionare a divergentelor privind modul de solutionare a plangerilor

Divergentele privind solutionarea plangerilor pot fi rezolvate pe cale amiabila prin acordul dintre client si PETROTEL-LUKOIL S.A. sau clientul final poate apela la Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei, cu sediul in str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, Bucuresti, Romania, cod postal 020995, telefon 021.327.81.53/0728.628.664, fax 021.312.43.65, e-mail anre@anre.ro; website www.anre.ro.

De asemenea, clientul final are urmatoarele drepturi:

- de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;
- de a se adresa instantei judecatoresti competente.