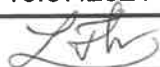
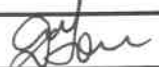



<b>East Wind Farm SRL</b>	<b>Procedura privind etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale</b>	<b>Cod: PL – 02</b>
	<b>Procedura de lucru</b>	Pag 1 din 9
Emitent: DEPARTAMENTUL RELATII CLIENT		Revizia 0

### EVIDENTA MODIFICĂRILOR

Editia	Revizia	Modificarea	Nume si prenume / Semnatura / Data		
			Întocmit	Verificat	Aprobat
Rubrica Anulata	0	Editie de baza	Florentina Lungescu 16.07.2021	Denisa Ion 16.07.2021	James Colter Eadie 16.07.2021
					

<b>East Wind Farm SRL</b>	<b>Procedura privind etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale</b>	<b>Cod: PL – 02</b>
	<b>Procedura de lucru</b>	Pag 2 din 9
Emitent: DEPARTAMENTUL RELATII CLIENT		Revizia 0

## 1. SCOP

Prezenta procedura are drept scop stabilirea modalitatii de solutionare de catre East Wind Farm S.R.L.(„*Furnizorul*”) a neintelegerilor aparute cu consumatorii („*Consumatorii*”) pe parcursul derularii relatiei contractuale.

## 2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplica la solutionarea/medierea neintelegerilor pe parcursul derularii contractului de furnizare, si care privesc:

- furnizarea si/sau continuitatea/calitatea alimentarii;
- functionarea grupurilor de masurare;
- facturarea consumurilor, taxelor, tarifelor, costurilor si/sau a serviciilor furnizate;
- negocierea si modificarea clauzelor contractuale;
- intreruperea, suspendarea sau reluarea furnizarii;
- schimbarea furnizorului;
- incetarea contractului de furnizare.

Prevederile Procedurii nu sunt aplicabile reclamatiilor/sesizarilor in legatura cu care exista alte proceduri specifice ale Furnizorului (e.g., solutionarea/medierea neintelegerilor aparute in etapa precontractuala, prelucrarea datelor cu caracter personal si exercitarea drepturilor persoanelor vizate, etc..)

Orice disputa contractuala survenita intre Consumator si Furnizor va fi gestionata si solutionata conform prezentei Proceduri.

In cazul in care partile nu ajung la o intelegere amiabila in urma aplicarii dispozitiilor prezentei Proceduri, divergentele dintre parti vor putea fi solutionate de catre A.N.R.E., cu respectarea prevederilor Ordinului A.N.R.E. nr. 128/2020 pentru aprobarea *Procedurii privind solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in sectorul energiei* sau pot sesiza instantele de judecata competente.

## 3. DOCUMENTE DE REFERINTĂ ȘI CONEXE

### (i) *Reglementari legale:*

- Ordinul A.N.R.E. nr. 235/2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali, cu modificarile si completarile ulterioare (incl. Ordinul A.N.R.E. nr.82/2021);
  - Ordinul A.N.R.E. nr. 234/2019 pentru aprobarea Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrica/gaze naturale de catre clientul final;
  - Ordinul A.N.R.E. nr. 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clientilor finali de energie electrica si gaze naturale;
  - Ordinul A.N.R.E. nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plângerilor clientilor finali
  - Ordinul A.N.R.E. nr. 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale (de la data intrarii in vigoare – 01.01.2022)
- (NOTA: Pana la data intrarii in vigoare, se vor aplica prevederile Ordinului A.N.R.E. nr. 6/2017 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei

<b>East Wind Farm SRL</b>	<b>Procedura privind etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale</b>	<b>Cod: PL – 02</b>
	<b>Procedura de lucru</b>	Pag 3 din 9
Emitent: DEPARTAMENTUL RELATII CLIENT		Revizia 0

electrice, respectiv ale Ordinului A.N.R.E. nr 37/2007 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale);

- Ordinul A.N.R.E. nr. 128/2020 pentru aprobarea Procedurii privind solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in sectorul energiei

**(ii) Standarde de referinta:**

- SR EN ISO 9001:2015 „Sisteme de management al calitatii. Cerinte”

**4. RISCURI ASOCIATE**

- Risc de conformitate, sanctiuni si alte masuri dispuse de autoritati, litigii si/sau inregistrarea de pierderi financiare, risc reputational.

**5. DEFINITII**

Termenii utilizati in aceasta Procedura au sensul prevazut in Legea nr. 123/2012 a energiei electrice si a gazelor naturale precum si a actelor normative emise in aplicarea acestei legi.

**6. DESCRIEREA PROCESULUI SI A ETAPELOR ACESTUIA**

**6.1. Solicitantii si modalitatile de sesizare**

Consumatorii pot sesiza Furnizorul cu referire la activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, si care fac obiectul prezentei Proceduri, utilizand urmatoarele coordonate:

- personal de catre Consumator sau imputernicit legal - la registratura Furnizorului din **Bucuresti, Str. Elena Vacarescu, nr. 102C, sector 1, cod postal 013931;**
- prin posta/servicii de curierat - la registratura Furnizorului
- prin fax - la registratura Furnizorului;
- adresa de e-mail [office@eastwind.ro](mailto:office@eastwind.ro);
- telefonic in intervalul orar 8.30 – 17.00 la numarul de telefon 0318053636

Pentru reclamatii adresate prin intermediul e-mail, posta, fax sau depuse personal la registratura Furnizorului, se alocă număr de înregistrare și data, și acestea vor fi evidențiate în Registrul Unic de Sesizări și Reclamatii.

Furnizorul va comunica Consumatorului în cel mai scurt timp, numărul și data înregistrării solicitării la Registratura Furnizorului.

**6.2 Gestionarea si tratarea solicitarilor**

6.2.1 In vederea solutionarii, solicitarile adresate Furnizorului vor parcurge urmatoarele etape:

- Identificarea Consumatorului;
- Analiza solicitarii;
- Emiterea si comunicarea rezolutiei Furnizorului catre Consumator.

6.2.2 In situatia in care exista suficiente informatii oferite in cadrul solicitarii, se procedeaza la analiza pe fond a solicitarii, iar in urma concluziilor trase, se formuleaza si se comunica raspunsul catre Consumator.

<b>East Wind Farm SRL</b>	<b>Procedura privind etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale</b>	<b>Cod: PL – 02</b>
	<b>Procedura de lucru</b>	Pag 4 din 9
Emitent: DEPARTAMENTUL RELATII CLIENT		Revizia 0

6.2.3 In situatia in care sunt necesare informatii suplimentare, se va aloca o data ulterioara in vederea obtinerii informatiilor necesare si se vor solicita respectivele informatii suplimentare de la Consumator, cu respectarea prevederilor acestei Proceduri.

6.2.4 In cazul solicitarilor efectuate prin imputernicit legal, se va solicita prezentarea imputernirii legale, respectiv intinderea si limitele mandatului acordat.

6.2.5 Solicitarile anonime nu se iau in considerare si vor fi clasate. In cazul in care Consumatorul revine ulterior, furnizand datele necesare pentru identificarea sa, se reia procesul descris la pct. 6.2.1.

### **6.3 Identificarea Consumatorilor**

**6.3.1** In vederea solutionarii unei solicitari se procedeaza, in prealabil, la **stabilirea identitatii persoanei** care adreseaza solicitarea. Aceasta etapa este necesara in vederea tratarii solicitarii cat si pentru asigurarea nivelului necesar de protectie a informatiilor cu caracter confidential. In acest scop, Consumatorul va include in solicitarea sa datele sale de identificare cat si datele de contact utilizand formularul disponibil in **Anexa 01 - Formular de inregistrare a solicitarilor de solutionare a neintelegerilor contractuale**.

6.3.2 In cazul solicitarilor pentru care nu se prezinta suficiente date de identificare sau acestea sunt formulate prin intermediul imputernicitorilor, se vor solicita date de identificare suplimentare precum si dovada mandatului acestora.

### **6.4 Analiza Solicitarilor**

6.4.1 In cadrul cererii adresate Furnizorului, pe langa datele de identificare si datele de contact, Consumatorul trebuie sa prezinte o descriere amanuntita a situatiei reclamate, respectiv a neintelegerilor aparute in legatura cu situatia reclamata.

Cererea va fi insotita de documentele pe baza carora Consumatorul isi intemeieaza sustinerile, certificate pentru conformitate cu originalul.

6.4.2 In cazul in care Consumatorul inregistreaza cererea sa prin intermediul telefonului, operatorul telefonic, dupa obtinerea datelor de identificare si a datelor de contact, informeaza Consumatorul cu privire la procedura interna a Furnizorului privind tratarea reclamatilor, inclusiv timpul necesar estimat pentru realizarea investigatiilor interne/externe, a eventualelor escaladari ale situatiei, obtinerii de date si informatii suplimentare de la terti (e.g. operatorii de distributie din zona locului de consum, etc.);

6.4.3 In cazul in care Consumatorul nu furnizeaza suficiente date si informatii pentru analiza si solutionarea cererii, Furnizorul va pune in vederea Consumatorului, in termen de 7 (*sapte*) zile lucratoare de la inregistrarea solicitarii, necesitatea furnizarii de informatii si documente suplimentare, intr-un termen de 5 (*cinci*) zile lucratoare de la data solicitarii Furnizorului in acest sens.

6.4.4 In situatia in care, pentru analiza aspectelor semnalate de Consumator este necesara alocarea unei perioade mai mare de timp, se va comunica Consumatorului un raspuns intermediar prin care va fi informat despre stadiul solutionarii solicitarii si noul termen estimat pentru finalizarea analizei si emiterea rezolutiei, in toate cazurile, cu respectarea termenelor maxime stabilite conform *Standardului de performanta al serviciului de furnizare*.

6.4.5 In cazul in care Consumatorul nu furnizeaza datele si informatiile suplimentare in termenul prevazut la paragraful anterior, Furnizorul va proceda la analiza si solutioneaza cererea pe baza datelor si informatiilor existente prin emiterea unei rezolutii in acest sens.

<b>East Wind Farm SRL</b>	<b>Procedura privind etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale</b>	<b>Cod: PL – 02</b>
	<b>Procedura de lucru</b>	Pag 5 din 9
Emitent: DEPARTAMENTUL RELATII CLIENT		Revizia 0

6.4.6 Furnizorul analizeaza solicitarea si, daca considera necesar si/sau util pentru solutionarea cererii, convoaca o sedinta comuna cu Consumatorul, la sediul Furnizorului sau prin intermediul mijloacelor de comunicatii electronice, in vederea discutarii aspectelor sesizate, respectiv pentru purtarea negocierilor si identificare unor solutii specifice situatia reclamata. La discutii vor putea participa un aparator ales din partea Consumatorului, aparatorul ales de Furnizor precum si consultantii si/sau specialisti in energie, daca situatia o recomanda.

Discutiile intre parti se vor programa astfel incat sa poata fi realizate in cadrul unui termen de maxim 20 (*douazeci*) zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii Consumatorului.

In situatia in care Consumatorul si Furnizorul solutioneaza neintelegerile survenite cu aceasta ocazie, se va intocmi un proces-verbal de conciliere. In cadrul *Procesului-verbal de conciliere* se vor identifica data si ora precum si modalitatea de intrunire/comunicare, identitatea persoanelor participante precum si rezolutia partilor asupra disputei **contractuale**.

In cazul negocierii clauzelor contractuale, dupa discutiile intre parti si solutionarea neintelegerilor, se procedeaza la comunicarea rezultatelor negocierilor prin intermediul postei electronice, fara a fi necesara incheierea unui Proces-verbal de conciliere in acest sens.

In termen de 5 (*cinci*) zile lucratoare de la data intrunirii partilor, respectiv de la data la care partile au agreeat asupra solutionarea cererilor Consumatorului, acestea vor proceda la incheierea si semnarea actului aditional la contractul de furnizare (dupa caz).

## 6.5 Emiterea si comunicarea Rezolutiei

- 6.5.1 In situatia in care Furnizorul considera ca se afla in posesia datelor si informatiilor necesare pentru analiza si tragerea concluziilor asupra solicitarii respective, fara a mai fi necesare desfasurarea altor etape premergatoare, procedeaza la emiterea si comunicarea rezolutiei sale catre Consumator. Aceasta se comunica Consumatorului, de regula, prin intermediul postei electronice.
- 6.5.2 In situatia descrisa la paragraful 6.4.6, in cazul in care Consumatorul nu da curs convocarii la sedinta comuna, Furnizorul va analiza si va solutiona cererea in baza documentelor depuse initial si completate, dupa caz, emitand si comunicand Consumatorului rezolutia sa cu privire la solicitarea acestuia. In acest caz, nu mai este necesara intocmirea unui Proces-verbal de conciliere.
- 6.5.3 In situatiile in care rezolutia Furnizorului nu este insusita sau este partial insusita de Consumator, inclusiv in situatia prevazuta la paragraful 6.4.6, se considera ca neintelegerile nu au fost solutionate. In acest sens, se va completa si incheia un proces-verbal, conform *formularului disponibil in Anexa 02 - Proces-Verbal privind punctele nesolutionate*, parte integranta din prezenta Procedura.
- Cu ocazia comunicarii rezolutiei Furnizorului, Consumatorul va fi informat cu privire la dreptul acestuia ca in cazul in care este nemultumit de rezolutia Furnizorului, are dreptul a se adresa A.N.R.E. cu respectarea procedurilor/regulamentelor specifice in acest sens;
- 6.5.4 Comunicarea rezolutiei Furnizorului catre Consumator se va realiza in cadrul termenelor stabilite in acest sens prin *Standardul de performanta in furnizare*, socotite de la data inregistrarii solicitarii Consumatorului, iar in cazul informatiilor si/dau datelor incomplete, de la data expirarii termenului pentru completarea solicitarii, conform paragrafului 6.4.3 de mai sus.
- 6.5.5 In toate cazuri, rezolutia se va comunica numai catre Consumator, la adresa/datele de contact indicate in solicitarea acestuia.

## 7 RESPONSABILITĂȚI

<b>East Wind Farm SRL</b>	<b>Procedura privind etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale</b>	<b>Cod: PL – 02</b>
	<b>Procedura de lucru</b>	Pag 6 din 9
Emitent: DEPARTAMENTUL RELATII CLIENT		Revizia 0

- 7.1 Procedura stabileste responsabilitatile departamentelor Relatii Clienti, Furnizare, Administrativ si Calitate Mediu din cadrul Furnizorului, respectiv procesul intern si documentatia de lucru utilizate in procesul de solutionare/mediere a neintelegerilor **contractuale**.
- 7.2 In toate situatiile in care o solicitare primita de Furnizor prezinta implicatii juridice, la analiza, desfasurarea negocierilor si emiterea rezolutiei Furnizorului este obligatorie participarea /consultarea prealabila si avizul juristului (dupa caz).
- 7.3 Monitorizarea procesului de tratare a solicitarilor se face lunar si anual, prin intermediul rapoartelor furnizate de catre Departamentul Relatii Clienti, cu scopul de imbunatatire a calitatii serviciilor oferite clientilor Furnizorului.

## **8 INREGISTRĂRI**

- 8.1 Toate solicitarile primite de Furnizor din partea Consumatorilor sunt inregistrate cu numar si data de intrare in Registrul Unic de Evidenta a Reclamatiiilor, in conformitate cu Procedura de lucru interna privind inregistrarea, urmarirea si rezolvarea reclamatiiilor (PL-04).
- 8.2 Departamentul Relatii Clienti arhiveaza solicitarile, documentele si rezolutiile emise pentru fiecare caz in parte. Acestea vor fi pastrate pentru un termen de **4 (patru)** ani de la data inregistrarii solicitarii.

## **9 ANEXE ȘI FORMULARE**

### **9.1 Formulare**

#### Numar Formular

#### Denumire Formular

Nu sunt.

### **9.2 Anexe**

#### Numar Anexa

#### Denumire Anexa

- 9.2.1 PL-03 Anexa 01 Formular de inregistrare a solicitarilor de solutionare a neintelegerilor contractuale
- 9.2.2 PL-03 Anexa 02 Proces-Verbal privind punctele nesolutionate

<b>East Wind Farm SRL</b>	<b>Procedura privind etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale</b>	<b>Cod: PL – 02</b>
	<b>Procedura de lucru</b>	Pag 7 din 9
Emitent: DEPARTAMENTUL RELATII CLIENT		Revizia 0

### Anexa 01 - Formular de inregistrare a solicitarilor de solutionare a neintelegerilor contractuale

<b>Formular de inregistrare a solicitarilor de solutionare a neintelegerilor contractuale</b>			
		Nr. /Data:	
Nr. Crt	Consumator	Furnizor energie electrica/gaze naturale	
<b>A. DATE DE IDENTIFICARE</b>			
1.	Nume si prenume/Denumirea entitatii:	Denumire:	
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>B. SOLICITARE CONSUMATOR</b>			
<b>I. Probleme reclamate</b>			
Data la care a aparut problema:     /     /     (zi/luna/an)			
Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu:			
Solicitare in legatura cu:	<b>A.</b>	<b>FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA</b>	
	1.	Contractul de furnizare	
	2.	Facturare	
	3.	Intreruperea, suspendarea sau reluarea furnizarii	
	4.	Calitatea/Continuitatea alimentarii ( <i>Operatorul de Retea</i> )	
	5.	Functionarea grupurilor de masurare ( <i>Operatorul de Retea</i> )	
	6.	Schimbarea furnizorului	
	7.	Altele:	
	<b>B.</b>	<b>FURNIZARE GAZE NATURALE</b>	
	1.	Contractul de furnizare	
	2.	Facturare	
	3.	Intreruperea, suspendarea sau reluarea furnizarii	
4.	Calitatea/Continuitatea alimentarii ( <i>Operatorul de Retea</i> )		
5.	Functionarea grupurilor de masurare ( <i>Operatorul de Retea</i> )		
6.	Schimbarea furnizorului		
7.	Altele:		
Informatii suplimentare:			
Alte tipuri de probleme:			

<b>East Wind Farm SRL</b>	<b>Procedura privind etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale</b>	<b>Cod: PL – 02</b>
	<b>Procedura de lucru</b>	Pag 8 din 9
Emitent: DEPARTAMENTUL RELATII CLIENT		Revizia 0

## II. Detalii cu privire la solicitare

## III. Cerinte Consumator

Solicitare:		

## IV. Documente anexate

Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.	
Data	Semnatura Consumator ( <i>nume si prenume in clar</i> )	

## C. FORMULAR PENTRU FURNIZOR

Nr. inregistrare raspuns:	
Raspuns la solicitarea nr.:	
Suntem de acord cu solicitarea Consumatorului si se vor lua urmatoarele masuri:	
Suntem de acord, in parte, si propunem urmatoarele:	
Nu suntem de acord, insa propunem urmatoarele:	
Respingerea solicitarii, ca fiind neintemeiata:	Justificare legala:
Respingerea solicitarii, ca nefiind in competentele Furnizorului:	Cauza:
Responsabil Furnizor:	
Data:	Semnatura:



<b>East Wind Farm SRL</b>	<b>Procedura privind etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor contractuale</b>	<b>Cod: PL – 02</b>
	<b>Procedura de lucru</b>	Pag 9 din 9
Emitent: DEPARTAMENTUL RELATII CLIENT		Revizia 0

**Anexa 02**

**PROCES-VERBAL  
privind punctele nesolutionate (divergente)**

Nr. crt.	Formulara articolului aflat in divergenta	Formulara FURNIZORULUI	Formulara CONSUMATORULUI	Motivarea FURNIZORULUI	Motivarea CONSUMATORULUI
1.					
2.					
3.					
4.					
...					

Data .....

Semnaturi .....

