



PROCEDURA INTERNA

PRIVIND ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI SOLUȚIONAREA RECLAMAȚIILOR

1. RECLAMAȚIA/RECLAMAȚIILE

Prin reclamație se înțelege orice petiție în înțelesul OUG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor, aprobată, cu modificări și completări, prin Legea nr.233/2002 conform căreia:

Art2 : “prin petiție se înțelege - cererea, reclamația, sesizarea sau propunerea formulată în scris ori prin posta electronica, pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice centrale și locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor și ale celorlalte organe centrale, companiilor și societăților naționale, societăților comerciale de interes județean sau local, precum și regiilor autonome”.

Orice consumator de energie electrică – persoană fizică sau juridică, și orice persoană interesată în raporturile cu furnizorul de energie electrică (referitor la primirea de oferte, contractarea etc.) poate adresa o reclamație privind activitatea de furnizare a energiei electrice și/sau conduita comercială a furnizorului. În cazul în care aspectele privesc serviciul de distribuție persoana interesată se poate adresa direct operatorului de distribuție.

În cazul în care există divergențe la încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice, sau a unor acte adiționale la contract – generate de modificări legislative sau de reglementare, care nu s-au putut soluționa pe cale amiabilă cu furnizorul, consumatorul poate solicita declanșarea etapelor de soluționare la Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, conform Procedurii aprobate prin Ordinul A.N.R.E. nr. 38/2007 și, în cazul neacceptării deciziei finale a Autorității, o poate contesta la Curtea de Apel București.

Divergențele ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și Werk Energy SRL sau de către instanța de judecată competentă ori se supun arbitrajului, conform prevederilor contractuale.

2. PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A RECLAMAȚIILOR

Procedura internă a societatii WERK ENERGY SRL, privind înregistrarea,



investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori este elaborată conform Ordinului ANRE nr. 86/2009.
2.1. Modalități de transmitere a reclamațiilor
• prin posta către destinatar: WERK ENERGY S.R.L., în atenția Departament Furnizare Energie, strada Ghercu Constantin , nr 14, etaj 4, , Bucuresti , sector 6, cod postal 060201;
• prin fax la numărul 004031.805.75.75;
• prin e-mail : energie@werkenergy.eu
sau
Depunerea reclamațiilor personal de către petent sau mandatarul acestuia direct la secretariatul societății situat în strada Ghercu Constantin , nr 14, etaj 4, , Bucuresti , sector 6, cod postal 060201;România;
2.2. Înregistrarea reclamațiilor
Petițiile/ reclamațiile vor fi înregistrate în format electronic în baza de date a companiei, fiind evidențiate următoarele informații:
○ număr înregistrare;
○ data petiției;
○ subiectul petiției;
○ emitentul petiției;
○ reprezentantul companiei, care a înregistrat-o;
○ locația locului de consum;
După înregistrare, reclamațiile vor fi date spre soluționare persoanelor responsabile în acest sens, numite și/sau mandatate de către Directorul Departamentului Energie.
Potentul va primi răspuns în maxim 30 zile calendaristice de la înregistrarea reclamației.
Societatea va comunica petentului:
○ răspunsul la reclamație/petiție;



- o informare privind transmiterea petiției către operatorul de distribuție care are obligația să răspundă sau, după caz, să rezolve problema la termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice – aprobat cu Ordinul ANRE nr. 1/2010 și în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice – aprobat cu Ordinul ANRE nr. 28/2007 în raport cu care Societatea acționează în calitate de intermediar. Răspunsul operatorului de distribuție comunicat societății noastre va fi transmis în 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia.

2.3. Contestația privind factura

Contestațiile privind factura sunt soluționate cu celeritate de către Werk Energy SRL, respective în condițiile stipulate în contractul de furnizare încheiat cu consumatorul, cu respectarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la consumatori, aprobat prin HG nr. 1007/2004 .

3. RELAȚIA CLIENT – FURNIZOR – OPERATOR DE DISTRIBUȚIE

Furnizorul de energie electrică prestează pentru clienții săi activitatea de contractare a serviciului de furnizare a energiei electrice, de facturare a energiei electrice consumate și de încasare a contravalorii energiei electrice facturate

Pentru realizarea distribuției furnizorul încheie, la rândul său, un contract cu operatorul de distribuție, în numele consumatorului. Operatorul de distribuție asigură distribuția energiei electrice la locul de consum al clientului, prin rețeaua electrică de distribuție și prin instalația de alimentare, acestea fiind în proprietatea, în administrarea și în exploatarea sa.

Reclamațiile/sesizările privind continuitatea în alimentare, calitatea tehnică a energiei electrice și calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice nu pot fi rezolvate direct de furnizor. Prin urmare reclamațiile petenților adresate furnizorului cu privire la aspectele anterior menționate vor fi redirecționate către operatorul de distribuție. Răspunsul operatorului de distribuție comunicat societății noastre va fi transmis petentului în 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia.