



PROCEDURA  
SOLUTIONARE RECLAMATII  
CLIENTI

Bucuresti, 2023

Denumire document:	Procedura procesului de solutionare reclamatiilor clienti
Nume companie:	EYEMALL SRL
Departament:	Contact Center
Cod Document:	TNM-PRC-PR-00-v2
Tip document:	Procedura de lucru
Categorie:	Functional
Autor:	Valeriu Gheorghe, Mihaela Rinja
Revizuita de:	George Mihai
Aprobator:	Augustin Oancea
Data Aprobării:	Iulie 2023
Efectiva incepand cu data:	1 August 2023
Lista de distributie:	Toate departamentele EYEMALL SRL

## 1. Scopul:

Procedura de solutionare a plângerilor clientilor a fost elaborata in scopul formalizarii procesului de lucru privind inregistrarea, preluarea, analiza, stabilirea masurilor si solutionarea reclamatilor referitoare la activitatea de furnizare energie electrica si gaze naturale, aferent companiei EYEMALL SRL si are urmatoarea structura:

- a) Inregistrarea plângerilor primite de la clienții finali
  - b) Preluarea si inregistrarea plângerilor de la clienții finali
  - c) Analizarea plângerilor primite de la clienții finali
  - d) Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia
  - e) Raportare
- Aceasta procedura va fi publicata pe site-ul [www.eyemall.ro](http://www.eyemall.ro), pusa la dispozitia personalului intern direct responsabil de respectarea acesteia.
  - Procedura poate fi folosita si ca document suport pentru instruirea inregistrarii si solutionarii plangerilor primite de la clientii finali.

## 2. Legislatie:

- Ordinul nr. 16 din 18 martie 2015 al președintelui ANRE pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- Ordinul nr. 35/2013 al președintelui ANRE, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 358/2013;
- Ordinul nr. 61/2013 al președintelui ANRE, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 546/2013;
- Ordinul nr. 83/2021 al președintelui ANRE, privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;
- Ordinul nr. 5/2023 al președintelui ANRE pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, precum și pentru modificarea și completarea unor ordine ale președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei;

## 3. Termene limita aferente activitatilor procesului de solutionare reclamatii clienti:

Activitate	Termen limita	Responsabil	Sistem	EYE MALL
Inregistrarea solicitarilor/reclamatilor, in CRM/ Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali.	In momentul in care se primeste plangerea.	Dept Contact Center/Dept Relatii clienti si OD/ Registratura	OTRS, Telefon, e-mail, platforma ANRE, CRM, Fax, Posta	Dept Contact Center
Preluarea solicitarilor/reclamatilor, inregistrarea lor in CRM si distribuirea catre responsabili.	D+1 de la primirea solicitarii/reclamatiei	Dept Contact Center	OTRS, Telefon, e-mail, CRM	Dept Contact Center
Comunicarea catre clientul final a numărului și datei de înregistrare a plângerii.	D+1 de la primirea solicitarii/reclamatiei	Dept Contact Center/Dept Relatii clienti si OD	OTRS, Telefon, e-mail, platforma ANRE, CRM, Fax, Posta	Dept Contact Center
Rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor	Semestrial, la sfarsitul lunii urmatoare perioadei analizate	Dept Relatii clienti si OD	Platforma ANRE si web site-ul companiei	

#### 4. Responsabilitati:

- Preluarea solicitarilor/reclamatiiilor (responsabili: intreg departamentul intern Contact Center/Dept Relatii clienti si OD/Registratura) referitoare la informatii directe din:
  - CRM - suport in vederea crearii/actualizarii contului de client – aplicatie Gefee, informatii referitoare la soldul partenerului, facturi emise (retransmite factura clientului in caz de neclaritate), facturi neajunse la destinatie (inclusiv identificarea si corectarea motivului pentru care factura nu a ajuns la destinatie), alte solicitari legate de contul CRM).
  - Din grupurile de e-mail: OTRS - contact@eyemall.ro, preia zilnic toate solicitarile/reclamatiiile, le inregistreaza in CRM si le distribuie catre responsabilii interni (in maxim 1 zi lucratoare) in functie de urmatoarele criterii:
    - Termeni comerciali (pret, scadenta, lipsa contract, valabilitate, solicitari inchidere contract, renegociere, oferta de contract, reziliere/ incetare/ denuntare) - catre Departamentul Comercial;
    - Erori facturare ce nu pot fi rezolvate in Contact Center – departament facturare;
    - Sold si plati ce nu pot fi rezolvate in Contact Center – departament financiar;
    - Reclamatii continuitate in alimentare – dep relatii cu clienti;
    - Defectiuni echipamente – dep relatii cu clienti;
    - Adrese ANRE, ANPC, Consiliul Concurentei, Ministerul Mediului, altele – Director Comercial;
    - Alte solicitari.
- Urmareste termenele reglementate de rezolvare a solicitarilor/ reclamatiiilor, inchiderea si raspunsul catre clienti;

#### **5. Descriere activitate**

Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a organiza și desfășura activități privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărindu-se aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii.

Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor este limba română, iar documentele adresate furnizorilor, redactate într-o limbă străină, vor fi însoțite de traducere legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali, furnizorii au obligația de a-și asigura resursele interne necesare.

**a) Preluarea și înregistrarea plângerilor de la clienții finali:**

Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a) punctele unice de contact la depunerea în scris (Detalii de contact: Bucuresti, Calea Floreasca, nr 246C, et. 17, sector 1; Program de lucru: L-V: 09.00-18.00 );
- b) prin intermediul unui centru de telefonie (Detalii de contact: +40 (031) 97 97, +40 (0) 800 410 065; Program de lucru: L-V: 08.00-20.00 )
- c) prin intermediul unei adrese de e-mail – [office@eyemall.ro](mailto:office@eyemall.ro).
- d) prin intermediul formularului on-line:  
chrome-extension://efaidnbmnnnibpcajpcglclefindmkaj/https://eyemall.ro/wp-content/uploads/documents/230713/5b3d71364d.pdf
- e) prin fax; (Detalii de contact: +40 (021) 318 07 71; Program de lucru: non-stop )
- f) prin poștă - Bucuresti, Calea Floreasca, nr. 246C, et. 17, sector 1;

Furnizorii au obligativitatea să facă publice pe paginile proprii de internet și la toate punctele unice de contact, următoarele:

- a) denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor;
- b) numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor;
- c) programul audiențelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcție, zi și interval orar;
- d) Procedura-cadru elaborată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru soluționarea plângerilor clienților finali;
- e) procedura internă a furnizorului privind soluționarea plângerilor de la clienții finali armonizată cu prezenta procedură-cadru;
- f) categoriile de plângeri, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
  - termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;
  - termenului legal de soluționare;
- g) dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;
- h) dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;

i) dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente.

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, furnizorii sunt obligați să pună la dispoziția clienților finali, la toate punctele unice de contact, respectiv pe pagina proprie de internet, „Formularul de înregistrare a plângerii” – secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, pe suport hârtie și în format electronic.

În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, furnizorii vor consilia clientul final, dacă este cazul. Clientul final completează formularul menționat mai sus cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1-A6, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul. Formularul completat de clientul final este înaintat furnizorului pentru înregistrare în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", conform modelului din anexa nr. 2.

Furnizorul transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii. Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

*Preluarea și înregistrarea plângerilor de la clienții finali, atât persoane fizice cât și juridice, se face de Luni până Vineri în intervalul orar 9:00-18:00, și în general acestea pot veni pe mai multe canale: OTRS/Telefonic/E-mail/CRM/Platforma ANRE. Separat pot veni reclamatii sau sesizari de la ANRE (pe portal ANRE sau via e-mail) sau ANPC (via e-mail).*

CRM reprezintă sistemul de gestiune al reclamațiilor primite de la clienții finali. Reclamațiile/sesizările care vin pe alte cai în afara de CRM, vor fi înregistrate în acesta, în vederea centralizării, urmăririi soluționării și a raportărilor necesare către ANRE.

Pentru a înregistra o reclamație sau o sesizare în CRM prin aplicația GeFee, se vor respecta următorii pași:

- se accesează contul clientului;
- se adaugă reclamație/solicitare (în funcție de caz), (Imaginea 1);
- se menționează subiectul reclamației/solicitării cât și aspectele semnalate de client. (Imaginea 2)
- se selectează tipul de furnizare (energie electrică sau gaze naturale), tema reclamației/solicitării (în funcție de caz), calea de transmitere (telefon, e-mail, posta, etc.) și punctul de consum (Imaginea 2);
- se accesează secțiunea “Solicitari/Reclamatii” pe contul clientului – “Detaliu conversație” (Imaginea 2);

- se selecteaza optiunea “Adauga comentariu” – in acest pas, exista posibilitatea de a transmite informatiile necesare catre client sau de a bifa casuta “Privat” si astfel, comentariul nu va ajunge in atentia clientului, ci va putea fi vizualizat doar de catre utilizatorii GeFee (Imaginea 3);
- dupa adaugarea comentariului, se poate alege statusul reclamatiei/solicitarii (Rezolvat / Nou / Inchis) – in cazul in care va fi necesara o eventuala revenire catre client cu informatii suplimentare, reclamatia/solicitarea va fi mentinuta cu statusul “Nou” pana la clarificarea acesteia (Imaginea 4 – 5).

### Imaginea 1

EYE MALL SRL Acasa » Solicitari » Adauga Solicitare

Completati campurile

Tip \*

Subiect \*

Detalii \*

Data aparitiei problemei

Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu

Tip furnizare

Tema solicitarii

Cale de transmitere solicitare \*

Consumator nou / existent  Consumator nou  Consumator existent

Entitate   
Punct consum

Denumire document	Tip document	Observatii	Fisier
<a href="#">Adauga document</a>			

[Trimite](#)

### Imaginea 2

EYE MALL SRL Acasa » Solicitari / reclamatii

Solicitari / reclamatii

[Adauga reclamatie](#) [Adauga solicitare](#) [Vizualizare detaliata](#)

Rezultate / pagina:  Total inregistrari: 65

[Exp. pag. curenta formatat](#)
[Exp. toate pag. formatat](#)
[Export pagina curenta](#)
[Export toate paginile](#)

Nr.	Lista optiuni	ID	Tip	Canal transmitere	Responsabil	Subiect	Stare	Date consumator	Data aparitie problema	Tema
1	<a href="#">Resetaza filtre</a>	Cauta dupa Id	Alegeti:		Alegeti:	Subiect	Alegeti:	Subiect	Data inceput Data sfarsit	Alege:
1	<a href="#">Detalii conversatie</a>	66	Solicitare	Telefon	Irina Milea	interactiune telefonica	Nou	OMNIASIG VIENNA INSURANCE GROUP S.A.	26/07/2023	Alte solicitari...

### Imaginea 3

EYE MALL SRL Acasa » Adauga comentariu

Completati campurile

Status

Concluzie analiza plangere

Detalii \*

Comentariu privat

Denumire document	Tip document	Observatii	Fisier
<a href="#">Adauga document</a>			

[Trimite](#)

**Imaginea 4**

EYE MALL SRL Acasa » Adauga comentariu

Completati campurile

Status:

Concluzie analizare plangere:

Detalii \*

Comentariu privat

Denumire document	Tip document	Observatii	Fisier
-------------------	--------------	------------	--------

**Imaginea 5**

EYE MALL SRL Acasa » Adauga comentariu

Completati campurile

Status:

Concluzie analizare plangere:

Detalii \*

Comentariu privat

Denumire document	Tip document	Observatii	Fisier
-------------------	--------------	------------	--------

Responsabilul din interiorul companiei cu rezolvarea reclamatilor, va avea acces de vizualizare la toate platformele si bazele de date esentiale (Sistem de facturare, baza de date de indecsi, situatii trimise catre OD, baza de date de contractare, situatii rau-platnici, etc), astfel incat reclamatii ce pot fi rezolvate in baza acestor informatii sa nu fie redirectionate catre alte departamente, ci rezolvate direct.

Reclamatii ce nu pot fi rezolvate in baza acestor informatii, vor fi redirectionate catre Departamentele/Responsabilii implicati. Acestea vor fi redirectionate in maxim 24h de la primire.

Responsabilul cu rezolvarea reclamatilor va face monitorizarea zilnica a statusului reclamatilor ramase deschise din zilele precedente si va urmari respectarea termenilor legali de solutionare a



acestora. Pentru reclamatii redirectionate catre alte Departamente/Responsabili se va face follow-up zilnic pana la inchiderea acestora.

In situatia in care nu se primeste un raspuns la solicitarea de informatii catre alte Departamente situatia va fi raportata catre Managementul Direct (Director Comercial, Director General).

Responsabilii interni cu rezolvarea reclamatilor sunt: Departamentul Contact Center si Departamentul Relatii clienti si OD sau departamentul catre care este redirectionata reclamatia sau sesizarea.

#### **b) Analizarea plângerilor primite de la clienții finali**

Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final, venite pe canalele mentionate la punctul 6a). Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali. În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", la rubrica "Concluzii" se va înscrie "Plângere nesoluționabilă", cu precizarea în secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

Responsabilii interni cu rezolvarea reclamatilor sunt: Departamentul Contact Center, Departamentul Relatii clienti si OD sau departamentul catre care este redirectionata reclamatia sau sesizarea.

#### **c) Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia**

Furnizorul informează clientul final pe același canal de comunicare prin intermediul caruia a primit sesizarea, cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" și "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali". În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul va acționa în două moduri:

a) în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), își însușește concluzia analizării plângerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

b) în cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

Responsabilii interni cu rezolvarea reclamațiilor sunt: Departamentul Contact Center, Departamentul Relații clienți și OD, sau departamentul către care este redirectionată reclamația sau sesizarea.

#### **Termenul legal de soluționare a reclamațiilor:**

- Plângeri privind activitatea de furnizare – 5 zile lucratoare
- Plângeri privind activitatea operatorilor de distribuție:
  - 3 zile lucratoare pentru notificarea Operatorului de distribuție;
  - 3 zile lucratoare pentru notificare client după primirea răspunsului din partea Operatorului de distribuție;
- ANRE (termen dat de ANRE pentru fiecare reclamație în parte);

Compensatii de plata la clienți, pentru nerespectarea termenelor de răspuns sunt următoarele:

- 100 RON dacă se depășește termenul de răspuns;
- 50 RON pe fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere;

Soluționarea extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii. Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingerea dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor. Furnizorii au obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

#### **d) Raportare**

Furnizorul publică pe pagina proprie de internet și transmite către ANRE semestrial la sfârșitul lunii următoare perioadei analizate, rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin cel puțin următoarele informații:

- numărul de plângeri primite, total și defalcat după modalitățile de preluare prevăzute de legislația incidentă, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri stabilite în prezenta procedură,
- sinteza modului de soluționare a acestora
- măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5.

Pentru fiecare categorie de reclamații sau sesizări se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4.

Perioada analizată în rapoartele menționate mai sus este de un semestru și respectiv un an calendaristic, iar publicarea și transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

#### **Anexe:**

1. Formularul de înregistrare a plângerii;
2. Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali;

**Anexa 1:** Formularul de înregistrare a plangerii;

<b>A. DATE DE IDENTIFICARE</b>		
Nr crt	Client final	Furnizor ee/gn
1	Nume	Nume
2a	Cod client final	
2b	Cod loc consum	
3	Adresa de corespondenta	Adresa de corespondenta
<b>B. PLANGERE CLIENT</b>		
I. Probleme reclamate		
Data la care a aparut problema		
Indicati daca problema are/nu legatura cu		
	Plangerea are legatura cu	<b>FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA</b>
1		Clauzele contractuale furnizare energie electrica
2		Modalitatea de facturare energie
3		Consumul si valoarea facturii de energie electrica
4		Plati neinregistrare/alocate eronat
5		Ofertare de preturi si tarife
6		Continuitatea in alimentarea cu energie electrica
7		Calitatea energiei electrice furnizate
8		Functionarea grupurilor de masurare

9		Informarea clientilor finali
10		Standarde de performanta furnizare energie electrica
11		Schimbarea furnizorului
12		Altele
		<b>FURNIZARE GAZE NATURALE</b>
1		Clauzele contractuale furnizare gaze naturale
2		Modalitatea de facturare gaze naturale
3		Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorice superioare a gazelor naturale
4		Plati neinregistrare/alocate eronat; facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale
5		Ofertare de preturi si tarife
6		Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale
7		Calitatea gazelor naturale
8		Functionarea grupurilor de masurare
9		Schimbarea furnizorului
10		Informarea clientilor finali
11		Standarde de performanta furnizare gaze naturale
12		Altele
<b>II. DETALII CU PRIVIRE LA PLANGERE</b>		
<b>III. CERINTE CLIENT FINAL</b>		

**Anexa 2:** Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali;

**REGISTRUL UNIC DE EVIDENTA RECLAMATII/SESIZARI PRIMITE DE LA CLIENTI**

Nr. crt.	NR. SI DATA INREGISTRARII PLANGERII	MODUL DE PRELUARE [SEDIU /TEL /E-MAIL /FORMULAR ON-LINE /FAX /POSTA)	CLIENT FINAL	TIP CLIENT FINAL [CASNIC /NON CASNIC]	CATEGORIE PLANGERE	OBIECTUL PLANGERII	PERSOANA DESEMNATA PENTRU RASPUNS	TERMEN LEGAL PENTRU RASPUNS	CONCLUZIA ANALIZARII PLANGERII (INTEMEIATA/NEINTEMEIATA/ NESOLUTIONABILA	MASURILE STABILITE	NR.SI DATA RASPUNS	RASPUNS IN TERMEN (DA/NUJ