



GEN-I Bucharest – Electricity Trading and Sale S.R.L.
Str. Remus nr. 1-3, et. 3, biroul E3.12, Camera A, Sector 3, București, România
T: +40 314 254 435
E: info.bucharest@gen-i.eu; W: www.gen-i.ro

Procedură de soluționare a plângerilor privind activitatea de furnizare de energie electrică/gaze la clienți finali

ART. 1 PREVEDERI PRELIMINARE

- 1) Prin prezenta Procedură de soluționare a plângerilor privind activitatea de furnizare de energie electrică la clienți finali (*în continuare „Procedura”*) GEN-I Bucharest Electricity Trading and Sale S.R.L. (denumită în continuare „Furnizorul”), în scopul protejării drepturilor clienților finali, stabilește procedura de depunere a plângerilor, contestațiilor și cererilor (denumite în continuare, în mod colectiv, „plângeri”) referitoare la facturare, servicii comerciale prestate de Furnizor sau alte drepturi ale Clientului final, precum și modalitatea și procedura de soluționare a acestor plângeri, în conformitate cu următoarele acte normative:
 - a) Legea Energiei și Gazelor Naturale 123/2012;
 - b) Regulamentul din 2023 de furnizare a energiei electrice la clienți finali – aprobat prin Ordinul ANRE 5/2023;
 - c) Procedura din 2020 privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei – aprobată prin Ordinul ANRE 128/2020 – *în continuare „Procedura ANRE privind neînțelegerile precontractuale”*;
 - d) Procedura din 2015 cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali – aprobată prin Ordinul ANRE 16/2015 – *în continuare „Procedura Cadru ANRE”*;
 - e) Standardele din 2021 de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale – aprobate prin Ordinul ANRE 83/2021.
 - f) Standardele din 2021 de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale – aprobate prin Ordinul ANRE 83/2021;
 - g) Procedura din 2021 de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale – aprobată prin Ordinul ANRE 142/2021.
- 2) Prin procedură, Furnizorul se angajează să aloce resursele financiare necesare și să instituie sistemul 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.
- 3) Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor Procedurii este limba română, iar documentele adresate Furnizorului, redactate într-o limbă străină, vor fi însoțite de traducere autorizată în limba română; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.
- 4) Prezenta Procedură se publică pe pagina de internet a Furnizorului.

ART. 2 PROCEDURA SPECIALĂ DE SOLUȚIONARE A NEÎNȚELEGERILOR APĂRUTE LA ÎNCHEIEREA CONTRACTELOR DE FURNIZARE

- 1) În cazul neînțelegerilor apărute înainte de sau în timpul încheierii contractelor de furnizare, între Furnizor și orice persoană fizică sau juridică interesată, denumită în cuprinsul prezentului articol „Solicitant”, prin derogare de la dispozițiile art. 3-8 se vor aplica dispozițiile prezentului articol.
- 2) Prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE, soluționarea neînțelegerilor se efectuează la nivelul Furnizorului, ca urmare a analizării cererii scrise, depuse în acest sens de către un Solicitant, în care se prezintă neînțelegerile apărute la încheierea contractului/actului adițional.
- 3) Cererea va fi însoțită de documentele pe baza cărora Solicitantul își întemeiază susținerile. Documentele vor fi certificate de Solicitant pentru conformitate cu originalul.
- 4) Furnizorul analizează cererea și, dacă este cazul, în termen de cel mult 7 zile lucrătoare de la înregistrare, solicită completarea documentației depuse. Solicitantul are obligația completării documentației în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii solicitării de completare.

GEN-I Bucharest – Electricity Trading and Sale S.R.L., Str. Remus nr. 1-3, et. 3, biroul E3.12, Camera A, Sector 3, București, România; Banca: UniCredit Bank S.A., Cont IBAN: RO36 BACX 0000 0027 4290 0000 (RON), RO09 BACX 0000 0027 4290 0001 (EUR), SWIFT: BACXROBU; Cod unic de înregistrare: 50405566; Numar de ordine în registrul comerțului: J2024015028402; Capital social: 497.600 RON (100.000,00 EUR).

GEN-I Bucharest – Electricity Trading and Sale S.R.L., No. 1-3 Remus Street, 3rd floor, E3.12 office, Room A, Sector 3, Bucharest, Romania; Bank account: UniCredit Bank S.A., IBAN: RO36 BACX 0000 0027 4290 0000 (RON), RO09 BACX 0000 0027 4290 0001 (EUR), SWIFT: BACXROBU; Unique registration code: 50405566; Registration no.: J2024015028402; Share capital: 497,600 RON (EUR 100,000.00).

- 5) În cazul în care Solicitantul nu depune în termenul prevăzut la alin. (4) completarea documentației, Furnizorul va analiza și va soluționa cererea pe baza documentelor deținute.
- 6) În termen de 20 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii inițiale se desfășoară ședința comună, organizată prin grija Furnizorului, în vederea soluționării neînțelegerilor.
- 7) În situația în care părțile implicate soluționează neînțelegerile se va întocmi o minută în acest sens, urmând ca în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data întocmirii acesteia să se încheie contractul în cauză.
- 8) În cazul în care Solicitantul nu se prezintă la ședința comună, Furnizorul va analiza și va soluționa cererea în baza documentelor depuse inițial și completate, după caz.
- 9) În situația în care documentul încheiat cu ocazia ședinței comune nu este însoțit sau este însoțit parțial de către una sau ambele părți implicate, se consideră că neînțelegerile nu au fost soluționate. În acest caz, părțile vor încheia un proces-verbal, conform Anexei nr. 2 care face parte integrantă din prezenta procedură.
- 10) În situația prevăzută la alin. (9), Furnizorul întocmește o cerere, conform Anexei nr. 3 la Procedura ANRE privind neînțelegerile precontractuale, și documentația aferentă acesteia; documentele vor fi certificate de parte pentru conformitate cu originalul.
- 11) Furnizorul va transmite ANRE, în termen de 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea cererii inițiale a Solicitantului, câte un exemplar al cererii și al documentației aferente, în vederea soluționării neînțelegerilor precontractuale și totodată Solicitantului, spre informare.
- 12) Comunicarea convocării la ședința comună prevăzută la alin. (6) se realizează prin e-mail, prin fax sau prin scrisoare cu confirmare de primire.
- 13) Toate comunicările dintre părți, prevăzute în cuprinsul prezentului articol, se realizează prin oricare dintre următoarele modalități: e-mail, prin fax sau prin scrisoare cu confirmare de primire la adresele desemnate de fiecare dintre părți, iar pentru Furnizor la adresele precizate în art. 3.

ART. 3 PRELUAREA ȘI ÎNREGISTRAREA PLÂNGERILOR DE LA CLIENȚII FINALI

- 1) Furnizorul va prelua plângerile de la clienții finali utilizând următoarele modalități:

- a) prin punctele unice de contact, la depunerea în scris;

Adresă	Interval orar
Bucuresti Sectorul 3, Strada Remus, Nr. 1-3, Biroul E3.12(A), Camera A, Etaj 3, 030684 Romania	9:00 – 17:00

- b) prin intermediul centrului de telefonie, respectiv numerele de telefon +40 3 14 25 44 35, în intervalul orar 9:00 - 17:00;
 - c) prin intermediul adresei de e-mail info.bucharest@gen-i.eu;
 - d) prin intermediul formularului on-line, disponibil la www.gen-i.ro;
 - e) prin poștă, la adresa Gen-I Bucharest – Electricity Trading And Sale Srl
 - f) Bucuresti Sectorul 3, Strada Remus, Nr. 1-3, Biroul E3.12(A), Camera A, Etaj 3, 030684 Romania.
- 2) În aplicarea alin. 1, furnizorul publică pe pagina proprie 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 ANRE pentru soluționarea plângerilor clienților finali;
 - e) Categoriile de plângeri, potrivit art. 6, termenele legale pentru depunere/soluționare pentru fiecare categorie;
 - f) Informații privind dreptul clientului final de a apela la ANRE, respectiv modalitatea de exercitare a acestuia, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;
 - g) dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
 - h) dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente.
 - 3) Informațiile de la alin. 2 lit. a, b, c, e-h se vor regăsi de asemeni pe facturile comunicate clienților finali pentru furnizarea de energie electrică și/ sau gaze naturale.

ART. 4 ÎNREGISTRAREA PLÂNGERILOR PRIMITE DE LA CLIENȚII FINALI

- 1) În vederea activității de înregistrare și soluționare a plângerilor, Furnizorul la dispoziția clienților finali, la toate punctele unice de contact, respectiv pe pagina proprie de internet, pe hârtie și respective în format electronic, "Formularul de înregistrare a plângerii" – secțiunile A și B, conform modelului publicat în anexa nr. 1 la Procedura Cadru ANRE.
- 2) În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, Furnizorul acordă consiliere clienților finali.
- 3) Clientul final completează formularul menționat la alin. 1 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.
- 4) Formularul de la alin. 1, completat de clientul final, este înaintat furnizorului pentru înregistrare în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", ținut conform modelului din anexa nr. 2 la Procedura Cadru ANRE.
- 5) 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.
- 6) Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

ART. 5 ANALIZAREA PLÂNGERILOR PRIMITE DE LA CLIENȚII FINALI

- 1) Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.
- 2) Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.
- 3) 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.

ART. 6 CATEGORIILE ȘI TERMENLE DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR FORMULATE DE CLIENȚII FINALI

- 1) Prezenta Procedură se aplică de către Furnizor în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali în legătură cu următoarele categorii de plângeri:

Categorie plângere	Termen de soluționare
a) transmitere a unei oferte de furnizare, ofertarea de prețuri și tarife	15 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, respectiv 5 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale
b) încheierea unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare
c) modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare
d) factur(i) emis(e)	5 zile lucrătoare
e) întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum/funcționarea grupurilor de măsurare	5 zile lucrătoare
f) schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare
g) asigurarea calității energiei furnizate	În termen legal potrivit Standardelor din 2021 pentru activitatea de furnizare
h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	În termen legal potrivit Standardelor din 2021 pentru activitatea de furnizare
i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	În termen legal potrivit Standardelor din 2021 pentru activitatea de furnizare

- 2) Enumerarea categoriilor de la alin. 1 nu este limitativă.

ART. 7 SOLUȚIONAREA ȘI INFORMAREA CLIENȚILOR FINALI PRIVIND MODUL DE REZOLVARE A PLÂNGERILOR PRIMITE DE LA ACEȘTIA

- 1) Furnizorul informează în scris clientul final 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". Răspunsul comunicat clientului final se face de persoanele desemnate din cadrul furnizorului în vederea soluționării plângerii.
- 2) În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:
 - 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.
- 3) În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de furnizor sau nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, acesta poate apela la ANRE. Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor.
- 4) 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.

ART. 8 SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR PRIVIND MASURAREA CANTITATILOR DE GAZE NATURALE

- 1) Managementul Furnizorului analizează semestrial activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun. Furnizorul soluționează plângerile privind măsurarea cantităților de gaze naturale potrivit cu:
 - a) *Procedura din 2021 de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale* – aprobată prin Ordinul ANRE 142/2021, și, după caz,
 - b) *Algoritmul de calcul al cantităților de gaze naturale măsurate eronat clienților finali* - Anexa nr. 2 la Procedura aprobată prin Ordinul nr. 142/2021.
- 2) Prevederile alin. 1 se aplică plângerilor privind cantitățile de gaze naturale cu sistemele de bază, respectiv cu:
 - a) *mijloacele de măsurare a gazelor naturale supuse controlului metrologic legal, care se regăsesc în Lista oficială L.O. - 2012;*
 - b) *sistemele/mijloacele de măsurare a gazelor naturale, nesupuse controlului metrologic legal.*

ART. 9 DISPOZITII FINALE

- 1) Managementul Furnizorului analizează semestrial activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.
- 2) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet și transmite ANRE rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin cel puțin informațiile cerute de Procedura Cadru ANRE.
- 3) Furnizorul păstrează evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

ANEXA nr. 1: FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. /Data

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale
1.	Nume:	Nume:
2.a	Cod client final:	
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum:	
3.	Adresa de corespondență:	Adresa:
4.	Localitate:	Localitate:
5.	Cod poștal:	Cod poștal:
6.	Tel./Fax:	Tel./Fax:
7.	E-mail:	E-mail:
Reprezentant legal:		Alte detalii:

B. PLÂNGERE CLIENT FINAL
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
		FURNIZARE GAZE NATURALE
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale
	3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife
	6.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale

	7.	Calitatea gazelor furnizate
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare
	9.	Schimbarea furnizorului
	10.	Informarea clienților finali
	11.	Standarde de performanță furnizare gaze naturale
	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.	
	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 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 nesoluționabilă:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura:

ANEXA nr. 2: PROCES-VERBAL privind punctele rămase divergente după parcurgerea etapei de soluționare la nivelul titularului de licență, la încheierea contractului/actului adițional pentru

Nr. crt.	Formularea articolului aflat în divergență	Formularea titularului de licență	Formularea solicitantului	Justificarea titularului de licență	Justificarea solicitantului
1.					
2.					
3.					
4.					
...					

Data: _____

Semnătura: _____