

Procedura de solutionare a reclamatilor inregistrate de clientii finali

1. SCOP:

Procedura stabilește modul în care responsabilii din cadrul departamentelor de specialitate ale Enel X Romania tratează plângerile clienților finali, respectiv preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor, soluționarea plângerilor privind serviciile, produsele și echipamentele achiziționate prin Enel X Romania, precum și transmiterea răspunsului final.

2. Modalități de înregistrare a reclamațiilor:

- prin poștă la registratura Enel X Romania: Mircea Voda nr.33, sector 3, București;
- site-ul www.enelx.ro prin formularul de contact din pagina site-ului special destinată pentru înregistrarea reclamațiilor sau sesizărilor,
- adresa de e-mail contactexro@enel.com;
- Serviciul relatii clienti – apel cu tarif normal: 031-9987.

3. Înregistrarea reclamațiilor/sesizarilor primite de catre Enel X Romania:

3.1 Pentru reclamațiile/sesizarile adresate prin e-mail, site, poștă sau depuse la registratura Enel X Romania se alocă număr de înregistrare și dată, și acestea sunt evidențiate în Registrul electronic, inclusiv pentru reclamațiile/sesizările cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal primite pe orice canal.

3.2 În cazul reclamațiilor/sesizărilor depuse la registratura Enel X Romania se va consemna calitatea petentului (în cazul în care nu este specificat în document), și anume titular contract sau mandatat/reprezentant al clientului;

3.3 Petentul va fi informat asupra numărului alocat documentului la locul de intrare în societate dacă acesta se prezintă personal, răspunsul la reclamație făcând referire la acel număr. Pentru documentele primite pe site sau prin e-mail, petentul va primi pe e-mail numărul de înregistrare.

4. Tratarea reclamatilor/sesizarilor primite de catre Enel X Romania:

4.1 După repartizarea reclamațiilor/sesizărilor, se vor parcurge următoarele etape în vederea soluționării acestora:

- identificarea cerințelor clientului
- analizarea reclamației/sesizării
- în cazul în care există suficiente informații în sistemul informatic, se formulează răspunsul către petent;
- în cazul în care sunt necesare informații suplimentare, reclamația/sesizarea se planifică pentru informare, în vederea întocmirii răspunsului către petent.

4.2 Reclamațiile/sesizările anonime, se analizează în vederea verificării aspectelor semnalate și a inițierii eventualelor măsuri care se impun. În cazul în care, pentru reclamația sau sesizarea petentului anonim, este identificat contractul, aspectele semnalate se analizează.

4.3 În cazul reclamațiilor/sesizărilor în care nu sunt menționate destule date de identificare, se vor solicita petentului (dacă este posibil) informații suplimentare.

4.4 Dacă nu este posibilă identificarea petentului sau a contractului, reclamația/sesizare se va clasa, în cazul în care nu se revine cu elemente suplimentare pentru identificare.

4.5 În cazul reclamațiilor/sesizărilor inițiate de către persoane terțe, responsabilul din partea Enel X Romania, solicită prezentarea unei împuterniciri notariale de a reprezenta titularul contractului de servicii ori documente legalizate ale unor instituții specializate sau decizii definitive ale instanțelor de judecată care să justifice calitatea sa de a iniția o plângere în numele titularului de contract.

4.6 Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, primite direct de către departamentul Protecția Datelor, vor fi trimise către Customer Care care va înregistra reclamația și va întocmi răspunsul cu suport din partea Responsabilului cu Protecția Datelor, după caz.

5. Formularea răspunsului la reclamațiile/sesizările primite de către Enel X Romania:

5.1 Răspunsul transmis către petent, va face referire la numărul alocat care a fost comunicat petentului, în urma înregistrării reclamației/sesizării în sistemul informatic.

5.2 Transmiterea răspunsurilor către petenți se va realiza în termenele stabilite, indiferent dacă acestea sunt favorabile sau nefavorabile.

5.3 În cazul unei reclamații sau sesizări colective, răspunsul va fi transmis numai către petentul pe numele căruia a fost înregistrată reclamația/sesizarea în sistemul informatic.

5.4 Răspunsul elaborat va fi formulat în acord cu tipul și categoria reclamației sau sesizării.

6. Închiderea reclamațiilor/sesizărilor:

6.1 După întocmirea, validarea de către Enel X Romania/ Entitatea Organizatorică specializată (dacă este cazul) și transmiterea răspunsului către client, analistul servicii clienți închide reclamația sau sesizarea în sistemul și atașează răspunsul, ca document. Dacă răspunsul petentului este transmis telefonic, cu acordul petentului, convorbirea va fi înregistrată.

6.2 Pentru reclamațiile sau sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, după întocmirea răspunsului, se poate valida propunerea de răspuns final cu Responsabilul cu Protecția Datelor, ulterior urmand a fi transmis clientului și închisă cererea în sistemul informatic.

7. Termenul de raspuns al reclamatilor/sesizarilor:

7.1 Termenul de raspuns de la primirea reclamatiei/sesizarii prin canalele de contact oficiale este de maxim 30 de zile calendaristice, exceptie situatiile in care este precizat in contract timpul de solutionare;

7.2 În cazul în care pentru analiza aspectelor semnalate de petent, este nevoie de un termen mai mare față de termenele stabilite, se va transmite răspuns intermediar prin care petentul va fi informat despre stadiul soluționării reclamației/sesizării și noul termen alocat pentru elaborarea răspunsului final.