

Acest document operational este impactat de Regulamentul General de Protectie a Datelor cu Caracter Personal (GDPR)

1. Scopul

- Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite.

2. Domeniul de aplicare

- Acest document se aplica pentru societatea Premier Energy Furnizare S.A. (PEF):
 - SC-DSS
 - SC-DGC
 - DV
 - DR
 - Alte departamente responsabile– conform 05-CRM-01-01_P01-A02_Responsabili cu analiza si solutionarea petitiilor

3. Motivul elaborarii/ revizuirii si sinteza modificarilor

- **Motivul elaborarii:** Implementare proiect rebranding
- **Sinteza modificarilor:** N/A
 - Istoricul modificarilor documentelor operationale se gaseste pe server.

4. Reguli si principii generale

- O noua revizie a acestui document operational, impactat GDPR, implica reanalizarea acestuia de catre Responsabilul cu Protectia Datelor (DPO) .
- Acest document operational este:
 - ☒ Cu contact direct cu persoana vizata (vezi definitie la cap.7)
 - ☐ Fara contact direct cu persoana vizata
- Tabelul de mai jos include principalii pasi (din logigrame) afectati de GDPR, precum si principalele operatiuni de prelucrare asupra datelor cu caracter personal corespunzatoare acestor pasi:

#	Operatiune	Logigrama/ Pas	Descriere / efect	Recomandari *
1	Analizare	A05, B05, C05, D05, E05	Analizeaza datele	Sa analizeze datele doar in scopul activitatii procedurate
2	Consultare	B01	Consulta si/sau verifica date	Sa consulte datele in limita necesitatii pentru desfasurarea activitatii procedurate
3	Inregistrare	A01,A02,B02,C01, C02,D01,D02,E01, E02	Colecteaza si inregistreaza date in sistemele informatice/ registre	Sa colecteze/ inregistreze datele in limita si respectand regulile activitatii procedurate
4	Modificare	N/A	Modifica sau corecteaza date	Sa se efectueze modificari doar atunci cand acestea sunt necesare/ solicitate asigurandu-se de exactitatea si corectitudinea datelor

5	Stergere	N/A	Sterge date	Sa stearga datele, in format fizic sau electronic, atunci cand nu mai servesc scopurilor pentru care au fost colectate si pentru care arhivarea nu este necesara conform regulilor interne
6	Stocare	A03, B01, B03, C03, D03, E03	Arhiveaza sau stocheaza datele	Sa stocheze datele, in format fizic sau electronic, doar cat este necesar desfasurarii activitatii procedurate si ulterior sa le arhiveze conform regulilor interne
7	Structurare	N/A	Structureaza, clasifica, grupeaza date	Sa utilizeze minimum de date necesare activitatii procedurate
8	Transmitere	A03, B03, C03, D03, E03	Transmite date	Sa transmita datele in conformitate cu regulile de securitatea si confidentialitate interne. Sa se asigure ca transmiterea datelor este autorizata si se face in mod securizat

***NOTA:** In cazul in care exista neclaritati in urma consultarii tabelului de mai sus, se recomanda tuturor utilizatorilor sa consulte "Politica protectiei datelor cu caracter personal" si si ulterior, in cazul in care inca mai exista neclaritati, sa consulte Responsabilul cu Protectia Datelor (DPO).

Referitor petiti:

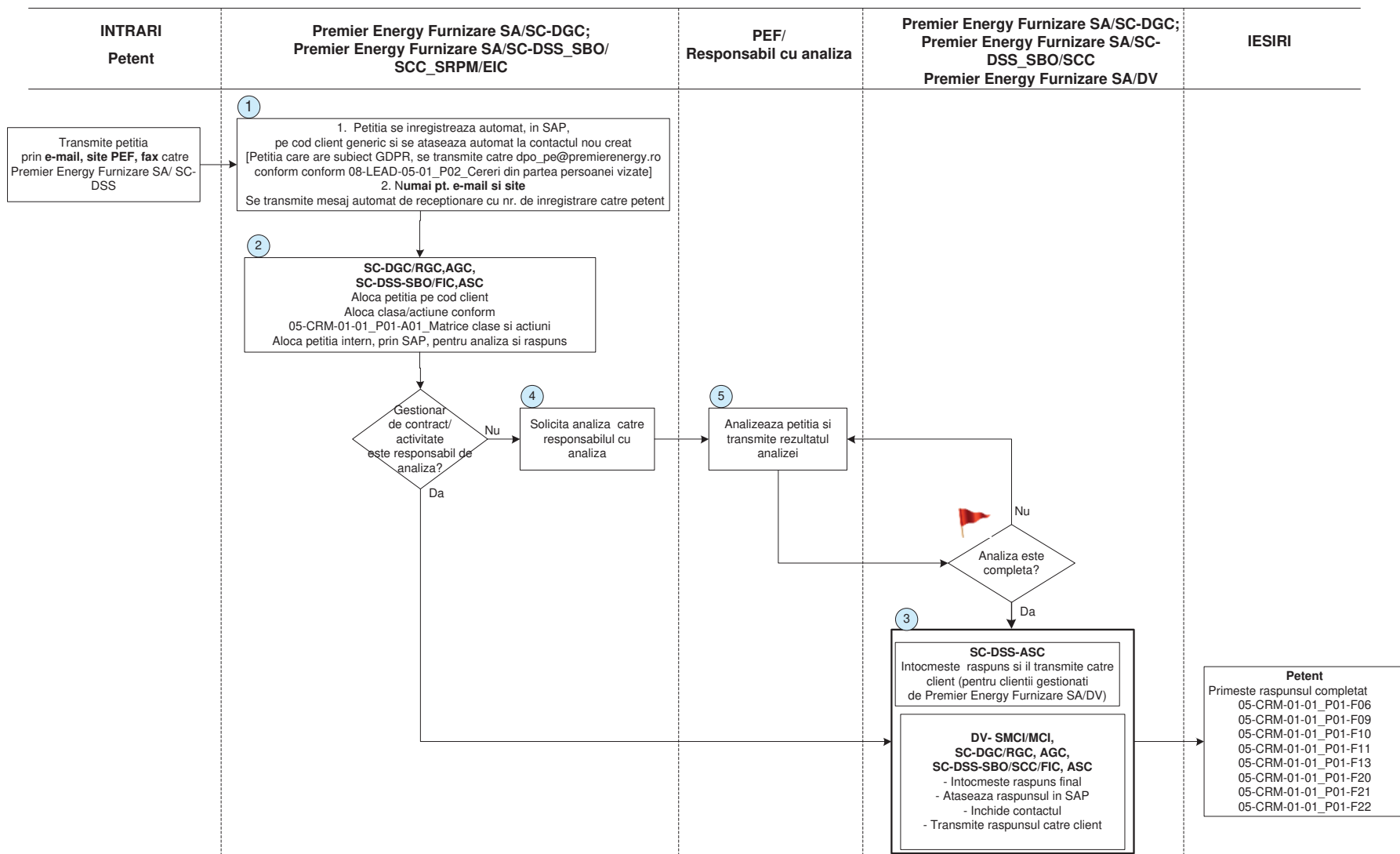
- Limba oficiala utilizata este limba romana, iar documentele adresate furnizorilor, redactate intr-o limba straina, sunt insotite de traducere legalizata. In caz contrar acestea nu sunt luate in considerare.
- La toate petitiile trebuie sa se raspunda in termen legal, conform Matricei de clase si actiuni, cu respectarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare sau distributie a energiei electrice
- Daca se primesc mai multe sesizari pentru aceeaasi problema din partea aceluasi petent, acestea se centralizeaza, petentul urmand sa primeasca un singur raspuns care face referire la toate numerele inregistrate. Termenul de raspuns curge de la prima inregistrare si numarul de iesire este tot de la prima inregistrare.
- Clientii finali pot face plangeri in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care se anexeaza imputernicirea respectiva.
- Petitiile anonime sau cele in care nu sunt trecute datele de identificare a le petentului (nume, prenume, adresa, date contact) nu se iau in considerare si se claseaza, cu mentiunea "Petitie anonima".
- Furnizorul informeaza in scris clientul final cu privire la concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare si temeiul legal.
 - Pentru toate plangerile, la intocmirea raspunsului se completeaza si sectiunea C din formularul 05-CRM-01-01_P01-F01_Inregistrarea plangerii si se ataseaza in SAP impreuna cu copia raspunsului transmis petentului.
- Petitiile clientilor se inregistreaza in SAP:
 - pe cod de client existent (BP)
 - pe cod client generic aferent judetului locului de consum din aria PEF
 - pe client generic BO in afara ariei PEF

- **Petițiile multiple** – principii generale/mod de tratare:
 - În cazul petitiilor multiple (cu spete având termene legale diferite) toate entitățile implicate în analiză și formularea răspunsului respectă termenul legal cel mai scurt. Excepție de la regulă o constituie sesizările privind verificarea metrologică a grupului de măsură, care necesită și termen pentru verificarea contorului în laborator. Termenul de răspuns final pentru aceste petiții este de 30 zile de la data înregistrării petiției.
- **Petițiile de la clienți non- PEF.** – principii generale/mod de tratare:
 - Toate petițiile legate de licența de furnizare trebuie să fie înregistrate în SAP și sunt tratate de gestionarii de contract/activitate
 - Corespondența generală adresată departamentelor specifice, care nu reprezintă petiții legate de licența de furnizare energie electrică/gaze naturale, este înregistrată în SAP și direcționată către departamentele specifice pentru răspuns.
- **KPIs** – N/A

3. Axa Timpului / Logigrama / Descriere pași

- **Axa timp** – N/A
 - PO conține 5 logigrame simbolizate cu litere majuscule (**A, B, C, D, E**). Fiecare logigrama este desenată pe o singură pagină. Denumirile logigramelor sunt următoarele:
 - A.** Petiții primite prin e-mail, site Premier Energy Furnizare, fax
 - B.** Petiții primite prin Posta/audienta
 - C.** Petiții telefonice primite în DSS-Call Center/Back Office
 - D.** Petiții primite în DGC
 - E.** Petiții primite pe web portal

05-CRM-01-01_P01_Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor
A. Petitii primite prin e-mail, site, fax



Descriere pasi

A. Petitii primite prin e-mail, Site, fax

INTRARI logigrama A

Petent

- Transmite petitia prin **e-mail, Site Premier Energy Furnizare, fax** catre:
 - PEF/ SC-DSS,

Pas A1. Se inregistreaza petitia automat in SAP pe cod client generic si se ataseaza automat la contactul nou creat.

Petitia care are subiect GDPR se transmite catre dpo_pe@premierenergy.ro conform 08-LEAD-05-01_P02_Petitii din partea PV

NUMAI pentru e-mail si Site Premier Energy Furnizare

Se transmite mesaj automat de receptionare catre client in care se precizeaza numarul de inregistrare al petitiei.

NOTA:

La plangerile primite prin fax, numarul de inregistrare se comunica prin telefon, e-mail, fax/posta, dupa caz

Pas A2. PEF/SC-DGC/RGC,AGC, PEF/SC-DSS-SBO/FIC,ASC

- Aloca petitia pe cod client (client generic, daca nu este client PE Furnizare; cod client existent, daca este client PE Furnizare)
- Aloca clasa si actiunea conform **05-CRM-01-01_P01-A01_Matrice clase si actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea sesizarilor si reclamatilor**, pe cod client generic
- Aloca petitia intern, prin SAP, pentru analiza si raspuns

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Daca DA,

Pas A3. PEF/SC- DGC/RGC, AGC, PEF/SC- DSS_SBO/SCC/FIC PEF/DV/SMCI, MCI

PEF/SC-DGC/RGC, AGC, PEF/SC-DSS_SBO/SCC/FIC, ASC

- Intocmeste **raspuns**:
 - 05-CRM-01-01_P01-F20_Raspuns catre client _trimis de DSS-BO
 - 05-CRM-01-01_P01-F21_Raspuns catre client _trimis de DGC-CRC
 - 05-CRM-01-01_P01-F22_Raspuns catre client _trimis de DSS-CC
 - 05-CRM-01-01_P01-F06_Raspuns catre autoritati _trimis de DSS-BO
 - 05-CRM-01-01_P01-F13_Raspuns catre Judecatorie_Tribunal_Parchet _trimis de DSS-BO
 - 05-CRM-01-01_P01-F09_Raspuns catre ANRE_1_cu info OD _trimis de PEF-Servicii Clienti
 - 05-CRM-01-01_P01-F10_Raspuns catre ANRE_2_copie raspuns petent _trimis de trimis de PEF -Servicii Clienti
 - 05-CRM-01-01_P01-F11_Raspuns catre ANRE_3_cu info petitie _trimis de Servicii Clienti

PEF/ SC-DSS-ASC – Intocmeste **raspuns** si il transmite catre client (pentru clientii gestionati de PEF/DV)

**PEF/DV- SMCI, MCI,
PEF/SC-DGC/RGC, AGC,
PEF-DSS-SBO/SCC/FIC, ASC**

- Intocmeste raspuns final;
- Ataseaza raspunsul in SAP
- Inchide contactul in SAP
- Transmite raspunsul catre client pe aceeasi cale prin care petitia a fost primita

Daca gestionarul de contract/activitate **NU** este responsabil de analiza:

**Pas A4. PEF/SC-DGC/ RGC, AGC;
PEF/SC-DSS_SBO/SCC/ FIC,ASC_SRP/MEIC**

- Solicita analiza catre responsabilul cu analiza.

Pas A5. PEF/ Responsabil cu analiza (stabiliti in **05-CRM-01-01_P01-A01_Matrice clase, actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea petitiilor in PE Furnizare**):

- Analizeaza petitia si transmite rezultatul analizei,



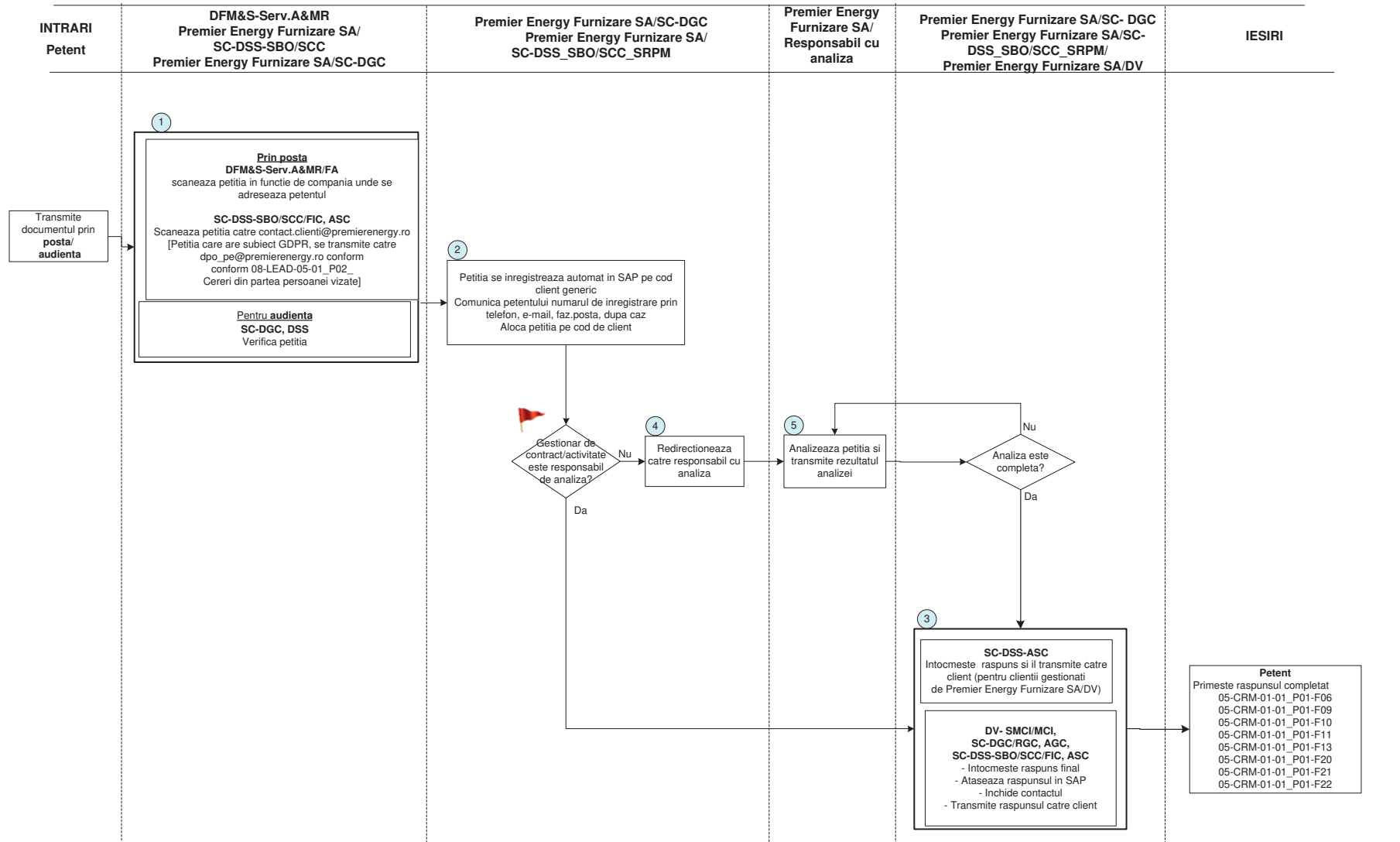
Daca analiza este incompleta, responsabilul cu raspunsul returneaza analiza si solicita completari, iar responsabilul cu analiza reanalizeaza si retransmite rezultatul

Daca analiza este completa procesul se continua cu pasul **A3**

IESIRE logigrama A
Potent

- Primeste raspunsul

05-CRM-01-01_P01_Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor
B. Petitii primite prin Posta/Audienta



B. Petitii primite prin Posta/ Audienta

INTRARE logigrama B

Petent

- Transmite documentul prin **Posta/ Audienta**

Pas B1.

Pentru posta

DFM&S-Serv.A&MR/FA - scaneaza petitia in functie de Societatea unde se adreseaza petentul PEF/SC-DSS-SBO/SCC/FIC, ASC

- Primeste si verifica petitia.
- Scaneaza petitia catre contact.clienti@premierenergy.ro
- Petitia care are subiect GDPR, se transmite catre dpo_pe@premierenergy.ro conform conform 08-LEAD-05-01_P02_Cereri din partea persoanei vizate **Pentru audienta**

PEF/ SC-DGC, DSS

- Verifica petitia.

Pas B2. PEF/SC-DGC

PEF/ SC-DSS_SBO/SCC/FIC, ASC

- Petitia se inregistreaza automat in SAP pe cod client generic
- Comunica petentului numarul de inregistrare prin telefon, e-mail, fax/posta, dupa caz
- Aloca petitia pe cod client (client generic, daca nu este client PE Furnizare; cod client existent, daca este client PE Furnizare)

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Daca **DA**:

Pas B3. PEF/SC- DGC/RGC, AGC,

PEF/SC- DSS_SBO/SCC/FIC, ASC

PEF/DV/SMCI, MCI

PEF/SC-DGC/RGC, AGC,

PEF/SC-DSS_SBO/SCC/FIC, ASC

▪ Intocmeste raspuns:

- 05-CRM-01-01_P01-F20_Raspuns catre client_trimis de DSS-BO
- 05-CRM-01-01_P01-F21_Raspuns catre client_trimis de DGC-CRC
- 05-CRM-01-01_P01-F22_Raspuns catre client_trimis de DSS-CC
- 05-CRM-01-01_P01-F06_Raspuns catre autoritati_trimis de DSS-BO
- 05-CRM-01-01_P01-F13_Raspuns catre Judecatorie_Tribunal_Parchet_trimis de DSS-BO
- 05-CRM-01-01_P01-F09_Raspuns catre ANRE_1_cu info OD_trimis de Servicii Clienti
- 05-CRM-01-01_P01-F10_Raspuns catre ANRE_2_copie raspuns petent_trimis de trimis de - Servicii Clienti
- 05-CRM-01-01_P01-F11_Raspuns catre ANRE_3_cu info petitie_trimis de Servicii Clienti

PEF/SC-DSS- SBO_ ASC

- Intocmeste raspuns si il transmite catre client (pentru clientii gestionati de PEF/DV)

PEF/DV/SMCI, MCI,

PEF/SC-DGC/RGC,AGC,

PEF/SC-DSS-SBO/SCC/FIC,ASC

- Intocmeste raspuns final
- Ataseaza raspunsul in SAP
- Inchide contactul in SAP
- Transmite raspunsul catre client pe aceeasi cale prin care petitia a fost primita

Daca gestionarul de contract/activitate **NU** este responsabil de analiza

Pas B4. PEF/SC- DGC/RGC,AGC,
PEF/SC-DSS_SBO/SCC /FIC, ASC

- solicita analiza catre responsabilul cu analiza.

Pas B5. PEF/ **Responsabil cu analiza** (stabiliti in **05-CRM-01-01_P01-A01_Matrice clase, actiuni si termene- responsabil**)

- Analizeaza petitia si transmite rezultatul analizei,

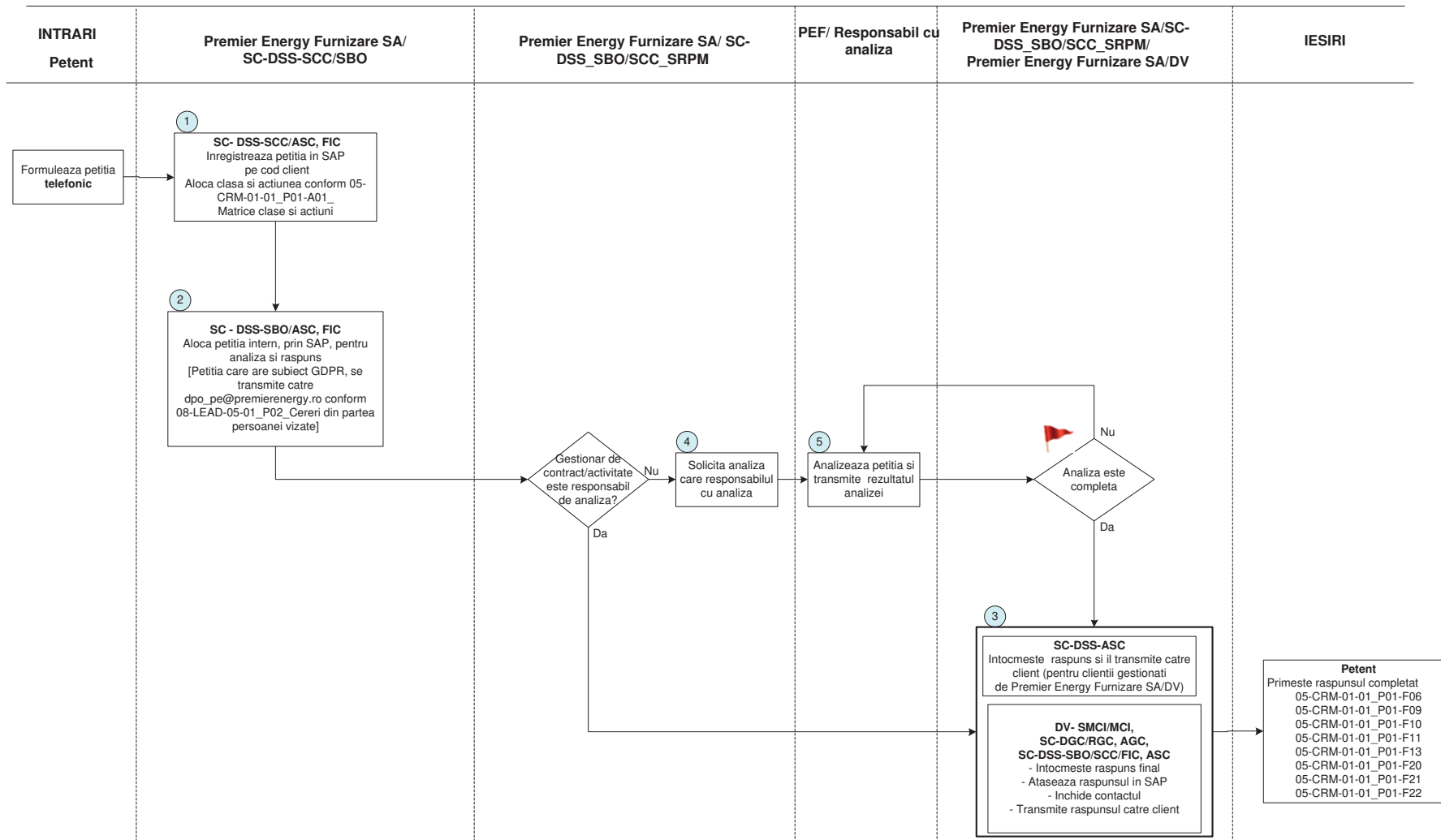


Daca analiza este incompleta, responsabilul cu raspunsul returneaza analiza si solicita completari, iar responsabilul cu analiza reanalizeaza si retransmite rezultatul

Daca analiza este completa procesul se continua cu pasul **B3**

IESIRE logigrama **B**

Potent - Primeste raspunsul



C. Petitii primite telefonic in DSS-Call Center/Back Office

INTRARE logigrama C

Petent

- Formuleaza petitia telefonic (**prin Call Center si Back Office**)

Pas C1. PEF/ SC- DSS-SCC/ASC, FIC

- Inregistreaza petitia in SAP pe cod client (client generic, daca nu este client PE Furnizare; cod client existent daca este client PE Furnizare).
- Aloca clasa si actiunea conform 05-CRM-01-01_P01-A01_Matrice clase si actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea sesizarilor si reclamatilor in Premier Energy Furnizare S.A.,
- Daca petitia are subiect GDPR se aloca clasa conform 08-LEAD-05-01_P02_Petitii din partea PV

NOTA:

- La plangerile primite telefonic se comunica petentului si numarul de inregistrare

Pas C2. PEF/SC – DSS-SBO/ASC, FIC

- Aloca petitia intern, prin SAP, pentru analiza si raspuns
Petitia care are subiect GDPR, se transmite catre dpo_pe@premierenergy.ro conform 08-LEAD-05-01_P02_Petitii din partea PV

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Daca **DA**:

Pas C3. PEF/SC- DSS-SBO/SCC/ASC, FIC DGC/RGC, AGC, PEF/DV- SMCI, MCI

PEF/SC-DSS_SBO/SCC/FIC, ASC

- Intocmeste **raspuns**:
 - 05-CRM-01-01_P01-F20_Raspuns catre client_trimis de DSS-BO
 - 05-CRM-01-01_P01-F21_Raspuns catre client_trimis de DGC-CRC
 - 05-CRM-01-01_P01-F22_Raspuns catre client_trimis de DSS-CC
 - 05-CRM-01-01_P01-F06_Raspuns catre autoritati_trimis de DSS-BO
 - 05-CRM-01-01_P01-F13_Raspuns catre Judecatorie_Tribunal_Parchet_trimis de DSS-BO
 - 05-CRM-01-01_P01-F09_Raspuns catre ANRE_1_cu info OD_trimis de Servicii Clienti
 - 05-CRM-01-01_P01-F10_Raspuns catre ANRE_2_copie raspuns petent_trimis de trimis de Servicii Clienti
 - 05-CRM-01-01_P01-F11_Raspuns catre ANRE_3_cu info petitie_trimis de Servicii Clienti

PEF/ SC-DSS-ASC

- Intocmeste raspuns si il transmite catre client (pentru clientii gestionati de PE Furnizare /DV)

PEF/DV/SMCI, MCI,

PEF/ SC - DSS - SBO/SCC/ASC, FICDGC/RGC, AGC

- Intocmeste raspuns final
- Ataseaza raspunsul in SAP
- Inchide contactul in SAP
- Transmite raspunsul catre client pe aceeasi cale prin care petitia a fost primita

Daca gestionarul de contract **NU** este responsabil de analiza

**Pas C4. PEF/SC - DSS-SBO/SCC/ASC, FIC
PEF/SC-DSS-SRPM/EIC**

- solicita analiza catre responsabilul cu analiza.

Pas C5. PEF/ Responsabil cu analiza (stabiliti in **05-CRM-01-01_P01-A01_Matrice clase, actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea petitiilor in PE Furnizare**)

- Analizeaza petitia si transmite rezultatul analizei,



Daca analiza este incompleta, responsabilul cu raspunsul returneaza analiza si solicita completari, iar responsabilul cu analiza reanalizeaza si retransmite rezultatul

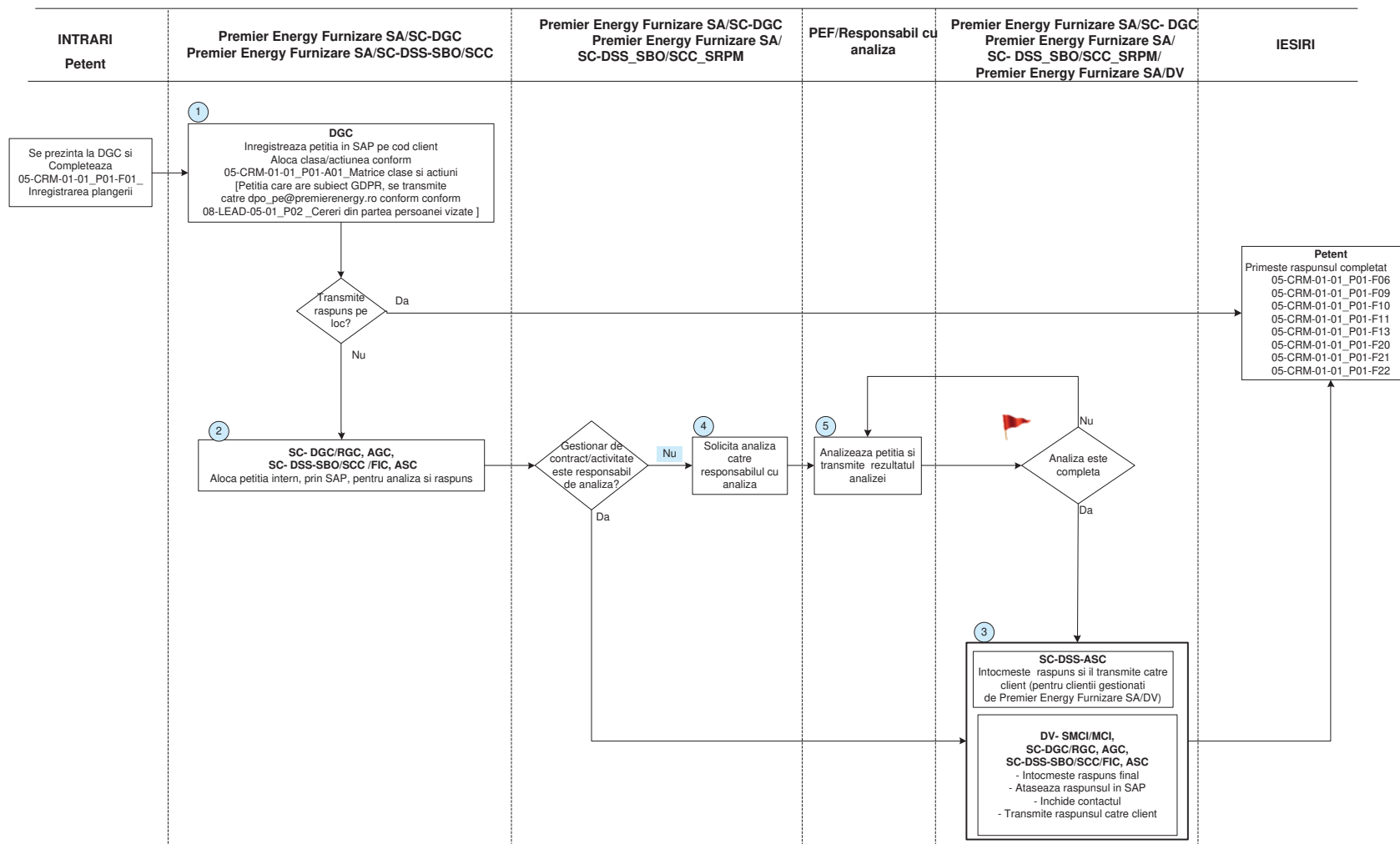
Daca analiza este completa procesul se continua cu pasul C3

IESIRE logigrama C

Petent

- Primeste raspunsul

05-CRM-01-01_P01_Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor
D. Petitii primite in DGC



D. Petitii primite in DGC

INTRARE logigrama D

Petent

- Se prezinta la CRC si completeaza formularul 05-CRM-01-01_P01-F01_Inregistrarea plangerii

Pas D1. PEF/SC-DGC/ RGC, AGC

- Inregistreaza petitia in SAP pe cod client sau cod (client generic, daca nu este client PE Furnizare; cod client existent, daca este client PE Furnizare);
- Aloca clasa si actiunea conform 05-CRM-01-01_P01-A01_Matrice clase si actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea sesizarilor si reclamatiiilor in PE Furnizare.
- **GDPR:**

Petitia care are subiect GDPR, se transmite catre dpo_pe@premierenergy.ro conform conform 08-LEAD-05-01_P02_Petitii din partea PV

NOTA: Verifica daca clientul a primit notificare de confidentialitate GDPR, daca nu se inman eaza formularul 08-LEAD-05-01_P01-F05_Notificare privind prelucrarea datelor cu caracter personal ale clientilor si potentialilor clienti- relatie contractuala_ PE Furnizare, daca da se trece la urmatorul pas

- La plangerile depuse la sediile CRC, se comunica scris petentului numarul de inregistrare

Raspunsul este transmis pe loc?

Daca **DA**, transmite raspuns pe loc:

IESIRE logigrama D

Petent primeste raspunsul la petitie

Daca NU

Pas D2. PEF/SC- DGC/RGC, AGC, PEF/SC- DSS-SBO/SCC /FIC, ASC

- aloca petitia, intern, prin SAP pentru analiza si raspuns

Daca petitia are subiect GDPR, se transmite catre dpo_pe@premierenergy.ro conform 08-LEAD-05-01_P02_Petitii din partea PV

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Daca **DA**:

Pas D3. PEF/SC- DGC/RGC, AGC, PEF/SC-DSS_ SBO/SCC /FIC, ASC

PEF/SC-DGC/RGC, AGC, PEF/SC-DSS_ SBO/SCC/FIC, ASC

- Intocmeste **raspuns:**

- 05-CRM-01-01_P01-F20_Raspuns catre client _trimis de DSS-BO
- 05-CRM-01-01_P01-F21_Raspuns catre client _trimis de DGC-CRC
- 05-CRM-01-01_P01-F22_Raspuns catre client _trimis de DSS-CC
- 05-CRM-01-01_P01-F06_Raspuns catre autoritati _trimis de DSS-BO
- 05-CRM-01-01_P01-F13_Raspuns catre Judecatorie_Tribunal_Parchet _trimis de DSS-BO
- 05-CRM-01-01_P01-F09_Raspuns catre ANRE_1_cu info OD _trimis de Servicii Clienti
- 05-CRM-01-01_P01-F10_Raspuns catre ANRE_2_copie raspuns petent _trimis de trimis de Servicii Clienti
- 05-CRM-01-01_P01-F11_Raspuns catre ANRE_3_cu info petitie _trimis de Servicii Clienti

PEF/SC-DSS-ASC

- Intocmeste raspuns si il transmite catre **client** (pentru clientii gestionati de PE Furnizare /DV)

PEF/DV/ SMCI, MCI,

PEF/SC- DGC/RGC,AGC,

PEF/SC- DSS-SBO/SCC /FIC,ASC

- Intocmeste raspuns final
- Ataseaza raspunsul in SAP
- Inchide contactul in SAP
- Transmite raspunsul catre client pe aceeasi cale prin care petitia a fost primita

Daca gestionarul de contract **NU** este responsabil de analiza:

Pas D4. PEF/SC- DGC/RGC, AGC,

PEF/SC- DSS-SBO/SCC /FIC,ASC

- solicita analiza catre responsabilul cu analiza.

Pas D5. PEF / Responsabil cu analiza (Stabiliti in 05-CRM-01-01_P01-A01_Matrice clase, actiuni, responsabilitati si termene privind tratarea petitiilor in PE Furnizare)

- Analizeaza petitia si transmite rezultatul analizei,
- Daca analiza este incompleta, responsabilul cu raspunsul returneaza analiza si solicita completari, iar responsabilul cu analiza reanalizeaza si retransmite rezultatul

Daca analiza este completa procesul continua cu pasul D3

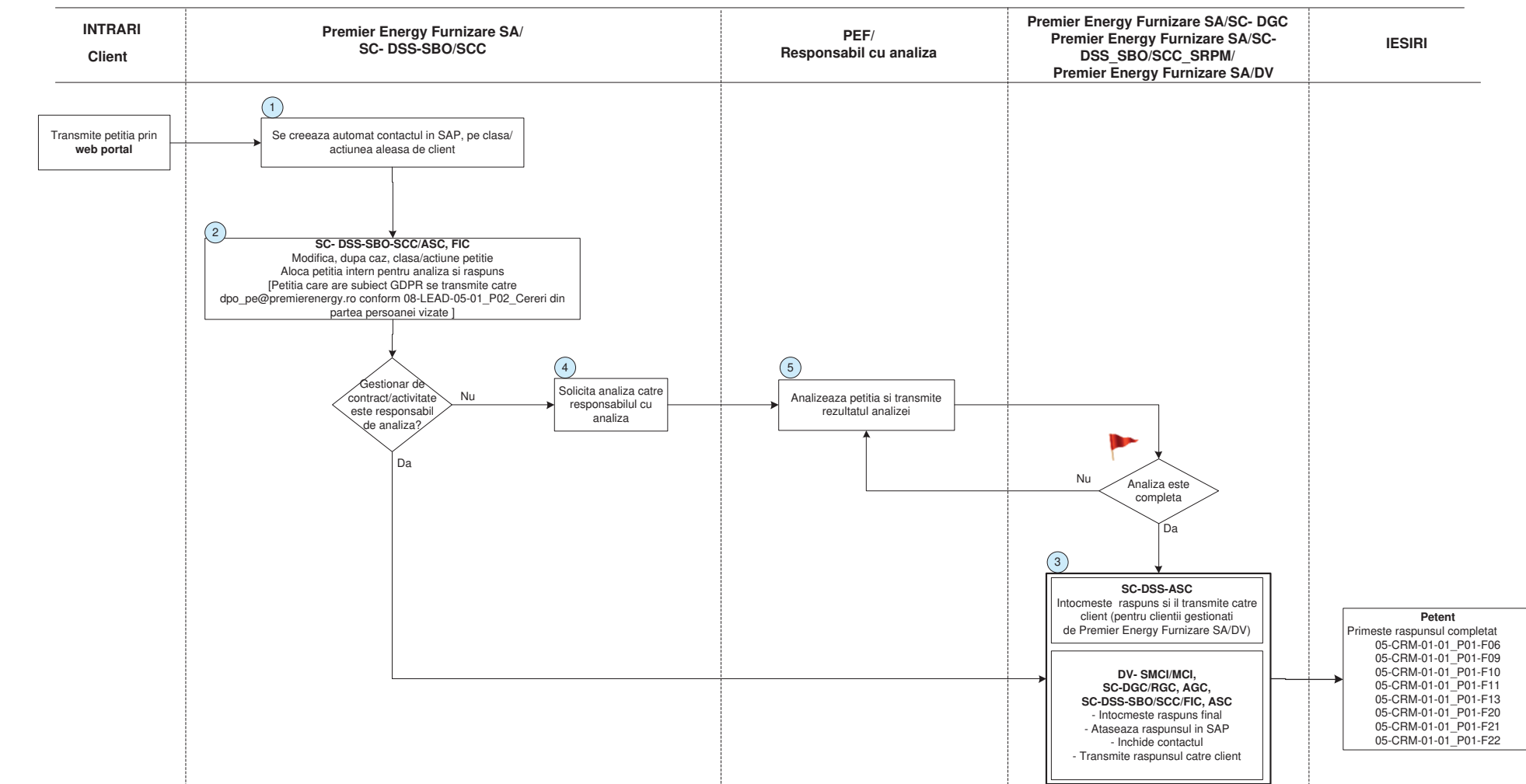


Daca analiza NU este completa procesul revine la pasul D5

IESIRE logigrama D

Potent primeste raspunsul

05-CRM-01-01_P01_Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor
E. Petitii primite pe web portal



E. Petitii primite pe web portal

INTRARE logigrama E

Potent

- Transmite petitia prin web portal

Pas E1.

- Se creeaza automat contactul in SAP, pe clasa/actiunea aleasa de client

Pas E2. PEF/SC- DSS-SBO-SCC/ASC, FIC

- Modifica, dupa caz, clasa/actiune petitie
- Aloca petitia intern pentru analiza si raspuns
 - Petitia care are subiect GDPR se transmite catre dpo_pe@premierenergy.ro conform 08-LEAD-05-01_P02_Petitii din partea PV

Gestionarul de contract/activitate este responsabil de analiza?

Daca **DA**:

Pas E3. PEF/SC-DGC/AGC, DSS BO-SBO-SCC/FIC,ASC **PEF/DV-SMCI, MCI**

PEF/SC-DGC/RGC, AGC, PEF/SC-DSS_SBO/SCC/FIC, ASC

- Intocmeste **raspuns**:
 - 05-CRM-01-01_P01-F20_Raspuns catre client_trimis de DSS-BO
 - 05-CRM-01-01_P01-F21_Raspuns catre client_trimis de DGC-CRC
 - 05-CRM-01-01_P01-F22_Raspuns catre client_trimis de DSS-CC
 - 05-CRM-01-01_P01-F06_Raspuns catre autoritati_trimis de DSS-BO
 - 05-CRM-01-01_P01-F13_Raspuns catre Judecatorie_Tribunal_Parchet_trimis de DSS-BO
 - 05-CRM-01-01_P01-F09_Raspuns catre ANRE_1_cu info OD_trimis de Servicii Clienti
 - 05-CRM-01-01_P01-F10_Raspuns catre ANRE_2_copie raspuns petent_trimis de trimis de Servicii Clienti
 - 05-CRM-01-01_P01-F11_Raspuns catre ANRE_3_cu info petitie_trimis de Servicii Clienti

PEF/SC-DSS- SBO/SCC/ASC

- Intocmeste raspuns si il transmite catre **client** (pentru clientii gestionati de PE Furnizare /DV)

PEF/DV-SMCI, MCI,

PEF/SC- DGC/AGC,

PEF/SC- DSS-SBO/SCC/FIC,ASC

- Intocmeste raspuns final (**DGC**- pentru clientii din Canal Online)
- Ataseaza raspunsul in SAP
- Inchide contactul in SAP
- Transmite raspunsul catre client pe aceeasi cale prin care petitia a fost primita

Daca gestionarul de contract **NU** este responsabil de analiza:

Pas E4. PEF/SC- DSS-SBO/SCC/ASC, FIC; solicita analiza catre responsabilul cu analiza.

Pas E5. PEF / Responsabil cu analiza (stabiliti in 05-CRM-01-01_P01-A01_Matrice clasa si actiuni, responsabili si termene privind tratarea petitiilor in PE Furnizare)

- Transmite rezultatul analizei,



Daca analiza este incompleta, responsabilul cu raspunsul returneaza analiza si solicita completari, iar responsabilul cu analiza reanalizeaza si retransmite rezultatul

Daca analiza este completa procesul continua cu pasul E3

IESIRE logigrama E

Potent

- Primeste raspunsul

4. Tranzactii SAP utilizate in procedura:

Numar	Nume
1.	Lista detaliata cu tranzactii SAP se poate regasi in 05-CRM-01-01_P01-i02 Inregistrarea, directionarea si solutionarea petitiilor prin SAP

5. Prescurtari, definitii, documente de referinta si conexe

▪ **Prescurtari**

- **A&MR** – Archiva si Mailling Room
- **AGC** – Analist Gestione Clienti
- **ASC** – Analist Servicii Clienti
- **ASV** – Administratie Suport Vanzari
- **DE** – Directia Energie
- **DF** – Directia Financiara
- **DFM&S**– Dept.Facility Management and Services
- **DGC**- Departament Gestione Clienti
- **DPO** – Responsabil cu protectia datelor
- **DSS** - Departament Servicii Suport
- **DV** – Directia Vanzari
- **FIC**– Functionar Informatii Clienti
- **GDPR** – General Data Protection - (Regulamentul de Protectie a Datelor cu Caracter Personal)
- **MCI** - Manager Clienti Importanti
- **PEF**- Premier Energy Furnizare S.A.
- **RGC** – Reprezentant Gestione Clienti
- **RV** – Reprezentant Vanzari
- **SC** – Directia Servicii Clienti
- **SMCI** – Senior Manager Clienti Importanti

Definitii

- **Client final** – persoana fizica sau juridica care consuma energie electrica pe baza de contract si ale carei instalatii electrice de utilizare sunt conectate la instalatia de alimentare a furnizorului prin unul sau mai multe puncte de delimitare prin care primeste si, in conditii determinate, retransmite energia electrica/gaze naturale unor subconsumatori. Clientii pot avea unul sau mai multe locuri de consum
- **Client industrial si similar** – clientul care foloseste energia electrica/gaz natural, in principal in domeniul extragerii de materii prime, al fabricarii unor materiale ori al prelucrarii materiilor prime, a materialelor sau a unor produse agricole in mijloace de productie sau bunuri de consum. Prin asimilare santierelor de constructii, statiile de pompare, inclusiv cele pentru irigatii, unitatile de transporturi feroviare, rutiere, navale si aeriene si altele asemenea sunt considerate consumatori industriali. Sunt definiti ca mari consumatori industriali cei cu puteri contractate de peste 100 kW pe loc de consum
- **Client de tip C1 MVA** – clientul cu putere aprobata mai mare sau egala cu 1 MVA

- **Client casnic**- clientul care utilizeaza energie electrica/gaz natural in scopuri exclusiv casnice
- **Gestionar contract** PE Furnizare – Director Directie / Manager Clienti Importanti / Corespondent Comercial, din cadrul DV, care gestioneaza conform portofoliului de clienti alocat contracte reglementate de furnizare a energiei electrice incheiate cu clientii
- **Gestionar contract** PE Furnizare – **SC** – personal din cadrul Sectiei DGC care gestioneaza clientii Premier Energy Furnizare S.A.
- **Clientul eligibil** - Clientul de energie electrica care cumpara energia electrica consumata de la un furnizor licentiat de pe piata, la pret negociat
- **Clienti mari** - clientii cu puteri contractate mai mari de 100 kW, pe loc de consum
- **Clientii mici** - clientii cu puteri contractate de 100 kW sau mai mici, pe loc de consum
- **Contract-cadru** - reglementare cu caracter normativ care stabileste conditiile minimale pentru relatiile comerciale dintre agentii enomici din sector si dintre acestia si clienti
- **Reprezentant vanzari** - persoana din cadrul PE Furnizare – DV : Director, Manager,
- **Plangere** - reclamatia, sesizarea formulata in scris, prin posta electronica, prin telefon pe care un cetatean sau o organizatie legal constituita o poate adresa autoritatilor si institutiilor publice centrale si locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor si ale celorlalte organe centrale, societatilor nationale, societatilor comerciale de interes judetean sau local, precum si regiilor autonome, denumite in continuare autoritati si institutii publice.
- **Petitie** - cererea, reclamatia, sesizarea sau propunerea formulata in scris ori prin posta electronica, pe care un cetatean sau o organizatie legal constituita o poate adresa autoritatilor si institutiilor publice centrale si locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor si ale celorlalte organe centrale, societatilor nationale, societatilor comerciale de interes judetean sau local, precum si regiilor autonome, denumite in continuare autoritati si institutii publice.
- **Petitie multipla** - petitia care contine mai multe probleme intr-o cerere a unui singur client
- **Petitie de la client non-** PE Furnizare - Petitia primita de la clienti non- PE Furnizare, prin orice canal care se poate referi la o tema legata de licenta de distributie / furnizare sau de orice alt subiect
- **Documente de referinta si conexe**
 - al Parlamentului European si al Consiliului privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE („GDPR”)
 - Conditiiile asociate Licentei nr. 1943/13.01.2016.pentru furnizarea de gaze naturale;
 - 05-CRM-01-01_P01-i02_Inregistrarea, directionarea si solutionarea petitiilor prin SAP
 - Legea nr. 123 /2012 – Legea energiei electrice si a gazelor naturale
 - Legea nr. 190/2018 privind masuri de punere in aplicare a GDPR
 - Licenta nr. 2011 pentru furnizarea de energie electrica acordata Premier Energy Furnizare S.A. prin Decizia ANRE nr. 175/15.02.2017;
 - Licenta nr.1943 pentru furnizarea de gaze naturale acordata Premier Energy Furnizare S.A., modificata prin Decizia ANRE nr. 1402/24.08.2016.
 - Metodologia de clasificare a informatiilor si secretelor comerciale
 - Ordinul ANRE 106/2014 privind modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale;
 - Ordinul ANRE 107/2014 pentru stabilirea unor masuri privind furnizarea gazelor naturale la clientii noncasnici in perspectiva eliminarii preturilor finale reglementate;
 - Ordinul ANRE 16/2015- pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali
 - Ordinul ANRE 29/2016 - Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clientii finali
 - Ordinul ANRE nr. 88/ 2015 pentru aprobarea contractelor cadru de furnizare a energiei electrice,
 - Ordinului ANRE 64/2014-Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clientii finali
 - Politica protectiei datelor cu caracter personal

- Politica Secretului Comercial
- Regulamentul General (UE) nr. 679/2016 privind Protectia a Datelor cu Caracter Personal
- Ultima actualizare a legislatiei se poate gasi si pe: http://www.cdep.ro/pls/legis/legis_pck.frame

8. Aspecte de mediu si SSM

- Se respecta cerintele de mediu prevazute in documentatia SMI si legislatia in vigoare. Deseurile rezultate se gestioneaza conform procedurii operationale Managementul deseurilor.
- Aspectele privind securitatea si sanatatea in munca sunt evidentiata in evaluarile de risc realizate pentru locurile de munca din cadrul societatii, unde sunt precizate si masurile specifice pentru reducerea sau eliminarea factorilor de risc.

9. Controlul documentului

- Revizia in vigoare a acestui document se gaseste pe server
- Cand o parte a documentului se modifica, acesta primeste o noua revizie.

10. Lista inregistrarilor utilizate in/ rezultate din procedura:

#	Nume
1.	Inregistrarile aferente formularelor din capitolul urmator
2.	Registrul unic de evidenta a plangerilor

11. Lista documentelor generate de aceasta procedura:

#	Instructiuni
1.	05-CRM-01-01_P01-i01_Primirea, inregistrarea si analiza prin DGC/ DSS a solicitarilor primite de la clientii gestionati de Premier Energy Furnizare S.A.
2.	05-CRM-01-01_P01-i02_Inregistrarea, directionarea si solutionarea petitiilor prin SAP
3.	05-CRM-01-01_P01-i03_Tratatarea petitiilor primite de Premier Energy Furnizare S.A. de la clienti
4.	05-CRM-01-01_P01-i04_Intretinere IVR_Premier Energy Furnizare S.A.
5.	05-CRM-01-01_P01-i05_Tratatarea solicitarilor clientilor noncasnici de furnizare a energiei electrice la tarife pentru clienti casnici
6.	05-CRM-01-01_P01-i06_Modul De Lucru AUDIENTE_Premier Energy Furnizare S.A.
7.	05-CRM-01-01_P01-i07_Solutionarea cererilor de schimbare de titular de contract in cazul modificarilor de natura administrativa
8.	05-CRM-01-01_P01-i08_Primirea, inregistrarea si solutionarea solicitarilor clientilor privind transmiterea prin e-mail a facturilor de energie electrica, precum si a altor documente
9.	05-CRM-01-01_P01-i09_Inregistrarea si solutionarea solicitarilor de incadrare a unui client casnic in categoria de client vulnerabil
10.	05-CRM-01-01_P01-i10_Descrierea modului de lucru privind cazurile identificate de concurenta neloiala
11.	05-CRM-01-01_P01-i11_Inregistrarea solicitarilor telefonice, respectiv informatiile oferite solicitantului, privind relistare copii facturi la cererea clientilor
12.	05-CRM-01-01_P01-i12_Inregistrarea solicitarilor telefonice, respectiv informatiile oferite clientului, privind incheierea contractului de furnizare a energiei electrice la noul client - casnic/noncasnic
13.	05-CRM-01-01_P01-i13_Inregistrarea solicitarilor telefonice, respectiv informatiile oferite clientului, privind preluarea contractului de furnizare a energiei electrice la clienti casnici/noncasnici

14.	05-CRM-01-01_P01-i14_Inregistrarea solicitarilor telefonice, respectiv informatiile oferite solicitantului, privind rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice/gaze naturale pentru clientii casnici/noncasnici mici
15.	05-CRM-01-01_P01-i15_Inregistrarea solicitarilor telefonice, respectiv informatiile oferite solicitantului, privind incheierea mandatelor de debit direct
16.	05-CRM-01-01_P01-i16_Primirea, inregistrarea si analiza solicitarilor telefonice privind informatii despre neemiterea facturilor/ verificarea soldurilor
17.	05-CRM-01-01_P01-i17_Monitorizare performante agenti Call Center
18.	05-CRM-01-01_P01-i18_Preavizare in masa a clientilor cu date incomplete in baza de date SAP
19.	05-CRM-01-01_P01-i19_Preavizarea locurilor de consum cu contracte de furnizare a energiei electrice neactualizate (clienti decedati, alt proprietar, noncasnic cu contract de casnic, contract de furnizare a energiei electrice pe alt nume, societati radiate
20.	05-CRM-01-01_P01-i20_Actualizarea, corectarea datelor de contact client si a datelor de identificare client/ loc consum
21.	05-CRM-01-01_P01-i21_Preavizare in masa a clientilor cu contracte incheiate pe perioada determinata
22.	05-CRM-01-01_P01-i22_Accesare aplicatie inregistrare convorbire Call Center
23.	05-CRM-01-01_P01-i23_Tratirea solicitarilor telefonice referitoare la furnizarea gazelor naturale
24.	05-CRM-01-01_P01-i24_Primirea si inregistrarea solicitarilor telefonice privind stadiul unei solicitari anterioare nesolutionate care vizeaza activitatea de distributie_rev02
25.	05-CRM-01-01_P01-i25_Primirea, inregistrarea si analiza sesizarilor/solicitarilor telefonice privind defectarea/accesul/verificarea grupului de masura
26.	05-CRM-01-01_P01-i26_Procesarea deranjamentelor prin Call Center PEF si CRCZ – Call Center 0251929
27.	05-CRM-01-01_P01-i27_Tratirea solicitarilor telefonice privind modificarea consumului estimat de energie electrica
28.	05-CRM-01-01_P01-i28_Inregistrarea solicitarilor telefonice, respectiv informatii oferite solicitantului, privind obtinerea avizului de amplasament/coexistenta
29.	05-CRM-01-01_P01-i29_Primirea si inregistrarea sesizarilor telefonice privind cazurile de nerespectare a normelor legale de consum energie electrica (sustrageri de energie electrica)
30.	05-CRM-01-01_P01-i30_Tratirea solicitarilor telefonice privind parametrii de calitate a energiei electrice (tensiune, frecventa, etc)
31.	05-CRM-01-01_P01-i31_Inregistrarea solicitarilor telefonice, respectiv informatiile oferite solicitantului, privind reconectarea la cerere
32.	05-CRM-01-01_P01-i32_Inregistrarea si tratarea sesizarilor telefonice privind citirea eronata a grupului de masura
33.	05-CRM-01-01_P01-i33_Primirea si tratarea solicitarilor telefonice privind desigilarea si resigilarea contorului la cerere si retragerea instalatiilor electrice de sub tensiune
34.	05-CRM-01-01_P01-i34_Tratire returnari posta
35.	05-CRM-01-01_P01-i35_Tratirea prioritara, in CRC, a clientilor cu status de loialitate
36.	05-CRM-01-01_P01-i36_Primirea si tratarea, in DSS/ DGC, a cererilor referitoare la emitere individuala a facturilor pentru consumul de energie electrica
37.	05-CRM-01-01_P01-i37_Inregistrarea solicitarilor telefonice, respectiv informatiile oferite solicitantului, privind informatii despre datele de facturare
38.	05-CRM-01-01_P01-i38_Utilizarea info kiosk de catre clientii care viziteaza CRC

39.	05-CRM-01-01_P01-i39_Procesarea si solutionarea petitiilor primite in DSS si DGC
40.	05-CRM-01-01_P01-i40_Identificarea, verificarea si corectarea practicilor comerciale neconforme in cadrul activitatii de vanzare derulata prin SC-DVz

Numar	Formulare
1.	05-CRM-01-01_P01-F01_Inregistrarea plangerii PO
2.	05-CRM-01-01_P01-F02_Cerere pentru transmiterea doar in format electronic, prin e-mail, a corespondentei pentru furnizarea energiei electrice si gazelor naturale Generat de 05-CRM-01-01_P01-i08
3.	05-CRM-01-01_P01-F04_Raspuns favorabil client vulnerabil Generat de 05-CRM-01-01_P01-i09
4.	05-CRM-01-01_P01-F05_Raspuns nefavorabil client vulnerabil Generat de 05-CRM-01-01_P01-i09
5.	05-CRM-01-01_P01-F06_Raspuns catre autoritati_trimis de DSS-BO
6.	05-CRM-01-01_P01-F07_Adresa furnizor_practici neloiale Generat de 05-CRM-01-01_P01-i10
7.	05-CRM-01-01_P01-F08_Fisa de evaluare performante agenti Call Center Generat de 05-CRM-01-01_P01-i17
8.	05-CRM-01-01_P01-F09_Raspuns catre ANRE_1_cu info OD_trimis de Servicii Clienti
9.	05-CRM-01-01_P01-F10_Raspuns catre ANRE_2_copie raspuns petent_trimis de trimis de Servicii Clienti
10.	05-CRM-01-01_P01-F11_Raspuns catre ANRE_3_cu info petitie_trimis de Servicii Clienti
11.	05-CRM-01-01_P01-F12_Registru evidenta clienti vulnerabili
12.	05-CRM-01-01_P01-F13_Raspuns catre Judecatorie_Tribunal_Parchet_trimis de DSS-BO
13.	05-CRM-01-01_P01-F14_Notificare reziliere CFEE- incetare drept folosinta Generat de 05-CRM-01-01_P01-i07_ [utilizat si in 05-CRM-01-01_P01-i19]
14.	05-CRM-01-01_P01-F15_Informare actualizare situatie contractuala Generat de 05-CRM-01-01_P01-i19
15.	05-CRM-01-01_P01-F16_Notificare OR_incetare CFEE si CD_LC nedeconectat Generat de 05-CRM-01-01_P01-i19
16.	05-CRM-01-01_P01-F17_Notificare incetare CFEE ca urmare a expirarii valabilitatii CFEE Generat de 05-CRM-01-01_P01-i19
17.	05-CRM-01-01_P01-F18_Adeverinta debite pentru vanzare imobil
18.	05-CRM-01-01_P01-F19_Declaratie index contor
19.	05-CRM-01-01_P01-F20_Raspuns catre client_trimis de DSS-BO
20.	05-CRM-01-01_P01-F21_Raspuns catre client_trimis de DGC-CRC
21.	05-CRM-01-01_P01-F22_Raspuns catre client_trimis de DSS-CC

#	Anexe
1.	05-CRM-01-01_P01-A01_Matrice clasa si actiuni, responsabili si termene privind tratarea petitiilor
2.	05-CRM-01-01_P01-A02_Responsabili cu analiza si solutionarea petitiilor
3.	05-CRM-01-01_P01-A03_Matrice de responsabilitati/entitate organizatorica, in analiza si solutionarea petitiilor
4.	05-CRM-01-01_P01-A04_Practici de concurenta neloiala Generat de 05-CRM-01-01_P01-i10
5.	05-CRM-01-01_P01-A05_Mesaj de receptionare email