

CODUL DE CONDUITA AL CLIENTULUI

PREMIER ENERGY FURNIZARE S.A.

CUPRINS:

CE NE REPREZINTA, VALORI SI PRINCIPIILE SERVICIULUI CLIENTI	3
SCOPUL CODULUI DE CONDUITA PENTRU CLIENTI	4
1. ANGAJAMENTUL NOSTRU FATA DE CLIENTI.....	5
2. VALORI RESPECTATE DE COMPANIE IN RELATIA CU CLIENTII	5
3. DREPTURI SI OBLIGATII.....	7
4. LISTA DE CONDUITE INACCEPTABILE	10
5. MASURI IN CAZUL INCALCARIII CODURILOR	11
6. RAPORTAREA INCALCARILOR CODULUI	11

CE NE REPREZINTA, VALORI SI PRINCIPIILE SERVICIULUI CLIENTI

A. CE NE REPREZINTA

Sloganul nostru este: Dam energie casei tale, ca tu sa pui lumea in miscare!

Vrem sa fim partenerul tau, atent la nevoile tale si care iti ofera solutii eficiente. Suntem determinati sa furnizam servicii de incredere si sa ne angajam in parteneriate pe termen lung.

B. VALORI:

▪ INCREDERE

Ne dorim sa construim o relatie pe termen lung, bazata pe incredere, transparenta si responsabilitate, fie ca ne esti client, partener sau angajat. De aceea, grupul Premier Energy face totul cu onestitate si respect, pentru un parteneriat sustenabil ce va trece testul timpului. Ne asiguram ca vei fi parte importanta din deciziile noastre in fiecare etapa si vei fi mereu la curent cu toate noutatile din domeniu.

▪ MODERNITATE

Suntem mereu la curent cu tot ceea ce este nou si ne place sa facem schimbari care urmeaza cele mai noi trenduri. Adoptam tehnologii noi, integrate, si vrem sa aducem energia verde cat mai aproape de tine si de familia ta, pentru un viitor mai curat. Actionam mereu cu responsabilitate fata de natura si ne dorim sa contribuim la dezvoltarea unui sistem cu acces facil si transparent la informatii.

▪ EFICIENTA

Suntem pasionati de ceea ce facem si ne dorim sa atingem obiectivele pe care ni le-am propus intr-un timp cat mai scurt. De aceea, cautam excelenta in toate actiunile noastre, fara a afecta in niciun fel calitatea si siguranta. Ne propunem mereu obiective ambitioase si lucram intens pentru a le indeplini, totul pentru ca tu sa te bucuri de energie in confortul casei tale si sa regasesti in Premier Energy un partener de incredere.

▪ SIGURANTA

Obiectivul nostru este sa aducem stabilitate in viața ta, fie ca ne esti client, partener sau angajat. Stim cat este de important pentru tine sa te simti implicat si la curent cu toate noutatile. De aceea, ne asiguram ca aceste principii se reflecta permanent in munca noastra si in serviciile pe care ti le oferim, pentru ca tu sa fii mereu in siguranta si sa te bucuri tot timpul de confort si de stabilitate.

C. PRINCIPIILE SERVICIULUI RELATII CU CLIENTII

- Ne bazam pe faptul ca onestitatea fata de clienti este o conditie prealabila pentru o relatie de afaceri durabila si de succes ;
- Principiul "fair play"-ului reglementeaza toate aspectele relatiilor noastre cu clientii. Intotdeauna ne onoram cu un grad ridicat de profesionalism angajamentele fata de toti clientii nostri si ne asumam responsabilitatea pentru propriile actiuni;
- Produsele si serviciile noastre sunt conforme cu standardele nationale si internationale aplicabile;
- Metodele noastre de afaceri - marketing si publicitate - sunt aplicate onest si de o maniera care nu contravine codului etic;
- Respectam confidentialitatea raporturilor cu clientii nostri si protejam datele lor cu caracter personal. Ne angajam sa utilizam legitim aceste date numai pentru scopuri justificate de afaceri, prevenind astfel orice abuzuri asupra acestora.

SCOPUL CODULUI DE CONDUITA PENTRU CLIENTI

Codul de conduita al clientului (numit in cele ce urmeaza „Cod de conduita”) defineste valori etice si de conduita in afaceri impartasite in companie si defineste interactiunile companiei cu clientii sai. Prin definirea clara a drepturilor si obligatiilor Companiei fata de clientii sai dar si drepturile si obligatiile acestora in raport cu compania, dorim sa simplificam si sa imbunatatim relationarea cu consumatorii.

Imbunatatirea serviciilor oferite clientilor este un obiectiv important, aflandu-se permanent in atentia Companiei. Prin acest Cod de conduita, Compania intentioneaza sa ofere clientilor o protectie suplimentara fata de orice eventual abuz sau incalcare a drepturilor acestora. Codul va permite clientilor, prin intermediul sistemului „Vorbeste Liber”, sa informeze imediat Compania asupra oricaror eventuale neconformitati, care vor fi investigate si in masura necesitatii, corectate sau sanctionate. Codul va conduce la eficientizarea activitatii de relatii cu publicul prin reducerea numarului de sesizari.

Acesta se constituie intr-un avantaj fata de companiile concurente, oferind clientului elemente inovative de relationare.

Codul este compus din 6 capitole care descriu următoarele aspecte:

1. ANGAJAMENTUL NOSTRU FATA DE CLIENTI

Suntem decisi sa oferim un nivel inalt de servicii clienti tuturor clientilor Companiei. Clientii nostri asteapta din partea noastra servicii eficiente si corecte, asa cum fiecare dintre noi asteapta sa primeasca in calitate de client.

In calitate de clienti aveti dreptul sa fiti tratati corect si cu consideratie in orice moment in care contactati Compania noastra.

In toate relatiile noastre cu clientii, noi ne angajam sa:

- Fim primitori, echitabili si politicosi;
- Fim prieteni si accesibili;
- Intelegem nevoile dumneavoastra (ne consultam mereu clientii asupra serviciilor oferite, pentru a le imbunatati constant. Transmitem factura in format electronic in ziua emiterii, tuturor abonatilor E-factura. Tinem cont mereu de programul clientilor nostri in derularea operatiunilor. Raspundem rapid la intrebarile transmise prin Info Linia Premier Energy legate de serviciile oferite , etc);
- Fim profesionisti, bine informati si mandri de ceea ce facem;
- Ne ridicam la nivelul asteptarilor dumneavoastra si, atunci cand nu putem, sa explicam motivele noastre;
- Informam corect asupra a ceea ce putem oferi clientilor nostri si ce trebuie sa astepte sa primeasca din partea noastra;
- Tratatam clientii asa cum ne asteptam si noi sa fim tratati;
- Respectam confidentialitatea datelor cu caracter personal a clientilor nostri;
- Raspundem tuturor reclamatilor clientilor si sa folosim sugestiile lor pentru imbunatatirea serviciilor noastre;
- Oferim servicii de calitate si depunem continuu eforturi de imbunatatire a acestora;
- Respectam prevederile legislatiei in vigoare privind regulile concurentei.

In schimb solicitam clientilor nostri sa fie politicosi si respectuosi fata de noi si sa ne furnizeze informatiile de care avem nevoie pentru a furniza serviciile noastre la un nivel inalt de calitate.

2. VALORI RESPECTATE DE COMPANIE IN RELATIA CU CLIENTII

Compania este orientata spre clienti si prin toate masurile luate vizeaza satisfacerea celor mai inalte cerinte in domeniu.

A. Capacitate

In ultima perioada Compania si-a intensificat eforturile in vederea dezvoltarii resurselor necesare bunei functionari a sistemului de relatii cu clientii. Cu un mix de angajati, tehnologie si prevederi

interne actualizate, dorim sa asiguram functionarea serviciului de relatii cu clienti la cele mai inalte standarde.

B. Impartialitate

Nu toleram tratarea clientilor sau furnizorilor in mod preferential si nici favorizarea unora in detrimentul altora pe criterii de prietenie, simpatie, etc.

C. Contracte si comunicari catre clienti

La semnarea contractelor cu clientii nu vom abuza niciodata de pozitia noastra pe piata. Vom cauta intotdeauna sa sprijinim clientii in alegerea ofertei celei mai avantajoase.

Dorim sa dezvoltam dialogul cu clientii nostri, dialog in care Compania sa-i informeze asupra ultimelor evolutii in domeniul sau de activitate, iar clientii sa transmita opiniile lor fata de serviciile oferite precum si propuneri de imbunatatire a acestora.

D. Conduita angajatilor

Adoptam permanent o conduita etica si corecta fata de clientii nostri.

E. Controlul calitatii si satisfacerea clientului

Compania investeste permanent in asigurarea unui nivel ridicat al calitatii serviciilor sale, sens in care la nivelul companiei a fost implementat un sistem integrat de asigurare a calitatii.

F. Opinia clientilor

Dorim sa primim din partea clientilor nostri opinii privind serviciile si produsele noastre.

Apreciem orice sesizare a clientilor nostri prin care sa ne fie semnalate situatii de nerespectare a Codurilor.

Compania pune la dispozitia clientilor sai mijloace prin intermediul carora pot comunica liber orice incalcare a prezentului cod sau manifestare neconforma cu normele si reglementarile in vigoare. Ne dorim ca prin aceasta masura sa imbunatatim permanent activitatea pentru a oferi clientilor nostri o experienta mai buna in cadrul interactiunilor cu noi (prezentat in capitolul „Raportarea incalcarilor codului”).

G. Confidentialitatea datelor si informatiilor

Compania (angajatii, managerii) precum si partenerii acesteia au obligatia de a asigura pastrarea confidentialitatii datelor si informatiilor detinute. Confidentialitatea trebuie asigurata in orice moment, la serviciu, in afara locului sau timpului de munca precum si cel putin 12 luni dupa incetarea contractului de munca cu companiile lor in cazul angajatilor, si dupa terminarea contractelor dintre parteneri si Companie.

Confidentialitatea datelor cu caracter personal ale clientilor trebuie sa fie o prioritate atat a Companiei cat si partenerilor sai. Toti angajatii au obligatia de a respecta legislatia si reglementarile in vigoare privind protectia datelor cu caracter personal si in particular sa se asigure ca datele cu caracter personal sunt protejate impotriva accesului neautorizat.

Angajatii Companiei nu vor dezvalui informatii confidentiale nimanui din afara companiei, inclusiv familiei sau prietenilor cu exceptia cazului in care exista un temei legal, se face cu aprobarea si este in interesul Companiei.

H. Anticoruptie

Compania respinge orice forma de coruptie, santaj sau deturnare de fonduri.

Coruptia este abuzul, activ sau pasiv, in scopul obtinerii de avantaje financiare private sau alte beneficii: cadouri, ospitalitate, invitatii la evenimente, plata unor costuri de calatorie sau servicii unor functionari publici, parteneri de afaceri sau membrii de familie ai acestora.

Ne asteptam ca si clientii nostri sa interzica/respinga demersurile privind oferirea sau primirea oricaror cadouri sau beneficii ce depasesc limitele obisnuite in practicile politetii sau comerciale, daca astfel se incalca legea sau ar putea influenta sau ar da impresia ca influenteaza capacitatile profesionale in realizarea activitatii sau a sarcinilor respective pentru companie sau pentru o terta parte.

Orice forma de coruptie, santaj, deturnare de fonduri este strict interzisa si poate conduce la imediata terminare a colaborarii cu respectivul client, precum si la initierea unor actiuni in justitie.

I. Concurenta loiala

Compania promoveaza concurenta libera si deschisa pe piata. Aceasta isi va stabili in mod unilateral si independent propria politica comerciala, fara a permite imixtiunea partenerilor comerciali. Compania nu va tolera sub nicio forma acordurile anticoncurentiale cu concurentii, urmarind sa concureze pe piata in mod legal si cu buna credinta, doar din punct de vedere pret si calitate servicii.

Clientii vor utiliza standarde inalte in materie de afaceri corecte si competitie loiala conform legislatiei nationale si internationale in materie de concurenta.

Clientii nu se vor implica la randul lor in actiuni de ofertare prin cooperare secreta si intelegeri anti-concurentiale, fixare de preturi, discriminare prin pret, abuz de pozitie dominanta in piata si/ sau orice alte practici de concurenta neloiala.

3. DREPTURI SI OBLIGATII

Valorile etice si de conduita reprezinta angajamentul nostru fata de clienti si o extensie a cadrului legal national si european. In continuare prezentam aspectele relevante din punctul de vedere al drepturilor si obligatiilor clientilor.

Legislatia ce sta la baza reglementarii obligatiilor si drepturilor furnizorului de energie electrica si gaze naturale, precum si cele ale clientilor finali, este:

- Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123 din 2012, cu modificarile si completarilor ulterioare;
- Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clientii finali, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 5/2023;

- Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 29/2016, cu modificarile si completarile ulterioare;

A. Principalele drepturi ale clientului final

- Dreptul de a consuma energie electrica/gaze naturale;
- Dreptul de a-si schimba furnizorul de energie electrica/gaze naturale, fara plata vreunei taxe pentru schimbarea acestuia, cu respectarea conditiilor contractuale si legale;
- Dreptul de a beneficia de oricare dintre tarifele reglementate aplicabile categoriei din care fac parte sau sa beneficieze de serviciul universal, in conditiile stabilite prin reglementarile ANRE;
- Dreptul de a fi informat in legatura cu conditiile generale de contractare, preturile si tarifele aplicabile, consumul de energie electrica/gaze naturale, intreruperile programate in furnizarea energiei electrice/gazelor naturale etc;
- Dreptul de acces pentru citire la grupurile si sistemele de masurare;
- Dreptul de a solicita furnizorului sau operatorului de distributie sa ia masuri pentru remedierea defectiunilor si a deranjamentelor survenite in retelele de energie electrica/gaze naturale;
- Dreptul de a fi despagubit pentru daunele provocate de catre furnizor;
- Sa solicite si sa primeasca de la furnizor explicatii privind elementele facturii;
- Sa denunte unilateral contractul de furnizare, cu respectarea conditiilor contractuale si legale;
- Sa fie notificat in mod corespunzator cu privire la orice intentie de modificare a conditiilor/clauzelor contractuale si sa fie informati, in momentul notificarii, cu privire la dreptul de a denunta contractul;
- Sa denunte orice contract in cazul in care nu accepta noile conditii/clauze notificate de catre furnizor;
- Sa beneficieze de mai multe modalitati de plata;
- Sa beneficieze de proceduri transparente, simple si ieftine de solutionare a plangerilor;
- Sa primeasca un decont final de regularizare a tuturor obligatiilor de plata, in termen de maximum 42 de zile de la data incetarii contractului de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale.

B. Principalele obligatii ale clientului final:

- Sa plateasca contravaloarea facturii emise de catre furnizor la pretul si/sau tariful si in conditiile prevazute in contractul de furnizare si reglementarile legale aplicabile;
- Sa comunice in scris furnizorului, in termen de 30 zile, orice modificare a elementelor care au stat la baza incheierii contractului;
- Sa respecte clauzele contractelor de furnizare, inclusiv a conditiilor prevazute in anexele acestora.

C. Principalele drepturi ale furnizorului

- Sa incaseze de la client contravaloarea consumului de energie electrica/gaze naturale, in termenul si in conditiile prevazute in contract, inclusiv factura cu decontul final, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum si facturile aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii cu energie electrica/gaze naturale, dupa caz, si altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului;
- Sa perceapa clientului dobanzi penalizatoare prevazute in contract pentru intarziere in efectuarea platii facturii, in termenul si in conditiile prevazute in contract;
- Sa solicite clientului, conform prevederilor contractuale si legale aplicabile, constituirea de garantii financiare;
- Sa factureze consumul recalculat de energie electrica/gaze naturale pentru o perioada anterioara, conform reglementarilor aplicabile, atunci cand se constata inregistrarea eronata a consumului de energie electrica/gaze naturale;
- Sa factureze clientului consumul de energie electrica/gaze naturale la preturile/tarifele si in conditiile stabilite in contractul de furnizare incheiat cu acesta;
- Sa intrerupa furnizarea energiei electrice/gazelor naturale, in conformitate cu prevederile contractuale si legale in vigoare.

D. Principalele obligatii ale furnizorului:

- Sa asigure legatura intre clientul final si operatorul de retea, privind serviciul de retea atunci cand contractul de retea este incheiat de furnizor;
- Sa protejeze la intreruperea alimentarii cu energie electrica clientii vulnerabili si sa intermedieze executii de lucrari la acestia, in conditiile prevederilor legale in vigoare;
- Sa investigheze reclamatii privind calitatea serviciului de furnizare, precum si reclamatii privind inregistrarile eronate ale aparatelor de masurare;
- Sa puna la dispozitia clientului final informatiile privind eventualele sume de bani datorate/platite clientului final/de clientul final, aferente facturilor emise, pentru ultimul an calendaristic, la cererea acestuia;
- Sa respecte prevederile contractelor de furnizare/retea, ale standardului de performanta pentru serviciul respectiv, precum si orice alta reglementare aplicabila in domeniul energiei electrice/gazelor naturale.

4. LISTA DE CONDUITE INACCEPTABILE

În calitate de furnizor de produse și servicii de interes public în cadrul comunității în care activează, relațiile Companiei cu clienții săi sunt foarte importante. Toți clienții indiferent de vârstă și statut sunt bineveniți în cadrul spațiilor Companiei, care va face tot posibilul de a le oferi un mediu plăcut și de calitate în cadrul căruia să se desfășoare interacțiunile cu clienții.

În calitatea sa de angajator, Compania este obligată să ofere tuturor angajaților săi un mediu de muncă sigur și competitiv, condiții în care Compania așteaptă din partea clienților săi să nu manifeste următoarele comportamente, considerate inacceptabile:

- Accesul în spații sub efectul, consumul sau vânzarea de alcool, droguri sau al unor substanțe halucinogene;
- Tratarea angajaților sau a altor clienți/parteneri cu lipsa de respect;
- Utilizarea unui comportament anti-social sau indecent, limbaj lipsit de respect, inclusiv hartuirea angajaților și altor clienți;
- Orice tentativă de a oferi beneficii angajaților prin intermediul cărora să influențeze desfășurarea obiectivă a activității profesionale;
- Accesul în spații fără respectarea unor norme minime de conduită corespunzătoare, decentă care să asigure atât condițiile de Securitate și Sănătate în muncă precum și evitarea producerii unor neplăceri clienților sau personalului Companiei;
- Furtul sau distrugerea unor bunuri ale angajaților sau clienților;
- Agresivitatea, lupta sau provocarea altor persoane la luptă, abuz fizic sau agresiune;
- Accesul în spații cu arme sau substanțe periculoase;
- Nerespectarea nevoilor celorlalți clienți de a beneficia de facilitățile oferite, manifestarea unui comportament galagios sau violent;
- Deteriorarea sau distrugerea bunurilor, echipamentelor sau mobilierului Companiei;
- Acte care pun în pericol sănătatea și siguranța proprie, a celorlalți clienți sau a angajaților;
- Lipsa de atenție cu bunurile proprii de valoare. Compania nu este responsabilă pentru obiectele pierdute sau furate;
- Lasarea copiilor nesupravegheați pe perioada prezentei în spațiile Companiei;
- Nerespectarea confidențialității informațiilor referitoare la angajați sau clienți;
- Utilizarea unor echipamente de înregistrare fotografică, audio sau video în spațiile Companiei;
- Fumatul inclusiv al unor țigări electronice, în alte spații, cu excepția celor special destinate acestei activități;
- Distribuirea sau afisarea unor anunțuri sau materiale publicitare fără aprobarea prealabilă a Companiei;
- Inducerea panicii prin anunțarea unor false atentate teroriste. Apelarea la numărul de urgență 112 pentru a anunța false amenințări teroriste;
- Accesul cu animale de companie;

- Raportarea cu rea-credinta a unor fapte eronate, malitioase si/sau jignitoare la adresa angajatilor si/sau Companiei.

5. MASURI IN CAZUL INCALCARII CODURILOR

Clientii au obligatia de a fi respectuosi si de a lua in considerare drepturile si obligatiile celorlalti clienti si/sau ale angajatilor.

In timp ce noi vom depune orice efort pentru a continua sa-i servim pe ceilalti clienti si sa ne continuam activitatea, incalcarea prevederilor prezentului Cod de conduita poate conduce la suspendarea sau refuzul de a-i servi pe autori, si dupa caz, la sesizarea autoritatilor statului abilitate, pentru restabilirea ordinii de drept incalcate.

Compania isi rezerva dreptul de a solicita oricarei persoane care incalca reglementarile acestui Cod de conduita sau care desfasoara activitati ilegale in spatiile companiei sa paraseasca incinta si/ sau de a apela la sprijinul fortelor de ordine publica pentru solutionarea situatiei.

6. RAPORTAREA INCALCARILOR CODULUI

1. Canale interne de raportare

Orice angajat, client, furnizor sau partener al Furnizorului va putea raporta direct orice situatie de neconformitate cu legislatia actuala sau cu prezentul Cod de conduita. Situatiile identificate pot fi raportate prin intermediul adresei de email neconformitate@premierenergy.ro sau prin intermediul formularului existent in sectiunea de Etica a site-ului Companiei (www.premierenergy.info).

Pentru a investiga in mod corespunzator sesizarile primite, este important ca acestea sa includa cat mai multe fapte specifice si relevante posibil. Se recomanda includerea datelor de contact pentru eventuale intrebari sau clarificari ulterioare si pentru a permite informarea dumneavoastra asupra modului de rezolvare a sesizarii primite.

Compania se obliga sa comunice rezultatele investigatiilor realizate fiecărei persoane care a inclus si datele proprii de contact in cadrul sesizarii sale, in conformitate cu prevederile legale.

Protejam orice persoana care semnaleaza o incalcare a codului. Compania nu intreprinde si nici nu accepta nici o masura discriminatorie sau represalii impotriva persoanelor care folosesc procesul de sesizare/raportare a incalcarilor codului in cazul in care utilizatorul:

- Prezinta informatiile cu buna-credinta;
- Considera ca situatia este adevarata;
- Nu actioneaza cu rea intentie sau face afirmatii false;
- Nu cauta sa obtina vreun castig personal sau financiar.

Sesizarile inregistrate prin sistemul Vorbeste Liber (Whistleblowing) privind aspectele de conduita vor fi gestionate in conformitate cu legislatia in vigoare.

Identitatea avertizorilor de integritate nu va fi dezvaluita si va ramane confidentiala, cu exceptia cazului in care exista dispozitii legale contrare.

Utilizarea abuziva a acestor forme de raportare poate duce la masuri disciplinare si proceduri legale impotriva autorului abuzului.

Investigam cu atentie fiecare sesizare. Toate sesizarile primite sunt incredintate unui grup limitat de persoane care au experienta in tratarea unor astfel de situatii si care va asigura confidentialitatea oricaror date de identitate sau cu caracter personal.

Compania accepta si sesizarile anonime in cazul in care autorii acestora constata ca aceasta este singura modalitate de abordare a problemei lor.

La transmiterea sesizarilor prin canalele mentionate mai sus pentru raportarea unor situatii ce ar putea fi considerate ca fiind incalcari ale normelor legale sau a prevederilor prezentului cod va incurajam sa va dezvaluiti identitatea pentru a ne putea permite sa va informam asupra verificarilor intreprinse si masurilor luate pentru remedierea situatiei.

2. Canale externe de raportare

Conform prevederilor legale, avertizorii de integritate pot alege sa raporteze o incalcare a prevederilor legale direct catre autoritatea competenta - Agentia Nationala de Integritate. Acestia pot transmite sesizarile utilizand canalele puse la dispozitie de autoritate <https://avertizori.integritate.eu/>

Raportarea prin canalele externe se face, de exemplu, intr-una dintre situatiile in care:

- avertizorul considera ca exista risc de represalii in cazul raportarii interne, sau
- nu este posibila remedierea incalcarii in mod eficace prin intermediul canalului intern.