



N A R U C
National Association of Regulatory Utility Commissioners



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Relațiile cu Consumatorii

Partea II:

Contessa Poole-King
Coordinator Servicii pentru Consumatori
Comisia Serviciilor Publice Missouri

C.P 360

Jefferson City, MO 65102

(573) 526-1952

contessa.king@psc.mo.gov

www.psc.mo.gov



Iunie 2010

Relațiile cu Consumatorii

Partea II:

- Politica reclamațiilor
- Oficial vs. Nepficial
- Regulile Serviciilor pentru Consumatori și
Aplicarea lor
- Evidența datelor consumatorilor
- Soluționarea alternativă a litigiilor

Politica reclamațiilor

4 CSR 240-2.070 Reclamațiile

(1) Comisia din proprie inițiativă, staf-ul comisiei prin intermediul juristului general, oficiul de consiliere publică sau orice persoană sau companie de utilități publice care se consideră lezată în drepturi de o încălcare a unui regulament, regulă, ordin sau decizie din jurisdicția Comisiei, poate depune o reclamație. Partea lezată sau reclamantul, are opțiunea de a depune o reclamație neoficială sau oficială.

Politica reclamațiilor

4 CSR 240-13.070 Procedura de Reclamații

(1) Înainte de depunerea unei reclamații oficiale sau neoficiale, consumatorul trebuie să solicite despăgubiri direct de la compania de utilități în condițiile prevăzute în prezentul capitol. Comisia își rezervă dreptul de a excepta această cerință în anumite circumstanțe.

Două tipuri de reclamații ale consumatorului

- ❑ Reclamația neoficială
- ❑ Reclamația oficială



Reclamația neoficială

❑ **Ancheta pe cazul consumatorului:** Poate fi efectuată de staf-ul PSC fără a contacta compania de utilități. Anchetele de asemenea utilizează funcția sistemului informațional EFIS Quick Hits care include “referirile” la alte surse de informații în chestiuni pentru care PSC nu are jurisdicție (wireless, chestiuni legate de facturarea serviciilor de TV prin cablu, provider-ii de Internet, serviciile de satelit).

❑ **Reclamația neoficială:** În mod tipic se invocă probleme de facturare, achitare, calitatea sau securitatea serviciului care necesită ca staf-ul PSC să contacteze compania de utilități pentru mediere sau soluționare. Aceasta nu înseamnă neapărat că compania a încălcat regulile sau reglementările Comisiei sau tariful companiei.

Reclamația neoficială

Reclamantul trebuie să specifice fie în scris, la telefon, sau în persoană la oficiile comisiei:

- ✓ Numele, strada și numărul de telefon al fiecărui reclamant, dacă o (1) persoană își afirmă autoritatea să acționeze în numele altora, sursa acelei autorități.
- ✓ Adresa unde este oferit serviciul de utilitate în cauză.
- ✓ Compania de utilități împotriva căreia se depune reclamația.
- ✓ Natura reclamației și interesul reclamantului.
- ✓ Despăgubirea solicitată și măsurile depuse de reclamant pentru a rezolva reclamația.

Reclamația neoficială

Cooperarea companiei este esențială

■ Educarea consumatorilor:

- În chestiuni ca întreruperile, procesele dintre companii, procesul de instalare, facturarea locală vs. Inter-urbană, etc.

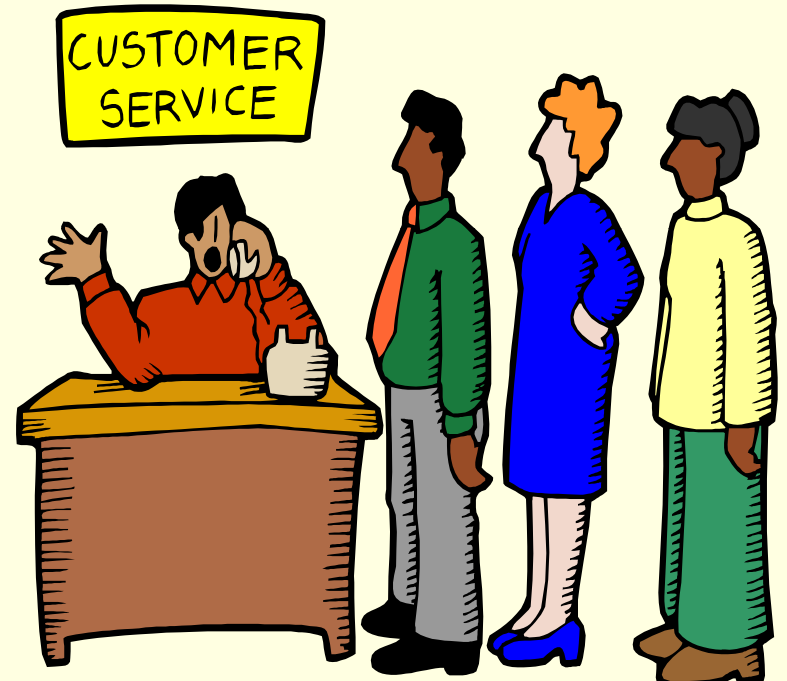
■ Răspuns în timp util cu informații complete:

- Răspuns la deconectări în 1 zi lucrătoare și în 3-15 zile pentru restul problemelor.
- Oferirea de informații cât mai detaliate pentru a evita solicitarea informațiilor suplimentare de către personalul Serviciilor pentru Consumatori.

Reclamația neoficială

“Petrecem foarte mult timp cu consumatorii pentru a primi toate informațiile necesare pentru a putea investiga problemele pe care le au cu companiile de utilități”-*Gay Fred*

-Manager al Departmentului Servicii pentru Consumatori al PSC



Reclamația oficială

- ✓ Dacă reclamantul nu este satisfăcut de rezultatul reclamației neoficiale, acesta poate depune o reclamație oficială ca procedură de contestare.
- ✓ Comisia poate cere, în orice moment după depunerea reclamației oficiale, un răspuns de la compania de utilități privind pretențiile aduse acesteia și poate dispune efectuarea unei investigații de către staf pe faptele reclamației.

Compania va prezenta un răspuns iar staf-ul va prezenta un raport cu constatări pentru comisie și toate părțile implicate în cazul reclamat.

Reclamația oficială

- ✓ Comisia dispune o pre-audiere ca părțile să poată discuta eventuale chestiuni adăugătoare necesare, să enunțe lista martorilor și a probelor.

Părțile propun judecătorului data și durata estimativă a audierilor. Ulterior judecătorul propune părților să discute o soluționare posibilă.

- ✓ Comisia, după primirea notelor informative de la părți, determină dacă va avea loc audierea și stabilește data, ora și locul acesteia.

Reclamația oficială

- ✓ Formularul Reclamației oficiale
- ✓ Capitolul 2 –Practica și Procedura
- ✓ Manual – modalitate de reprezentare în fața Comisiei Serviciilor Publice din Missouri:
 - ? În ce constă procesul de reclamații
 - ? Ce alte instrumente are PSC care mă pot ajuta
 - ? La ce trebuie să mă aștept când apar în fața PSC
 - ? La ce să mă aștept în Audierea Reclamației
 - ? Poate Oficiul Consilierului Public sa mă reprezinte personal în PSC

Regulile Serviciilor pentru Consumatori și aplicarea lor

Sfera de aplicare:

- ☆ Anchete
- ☆ Reclamații neoficiale
- ☆ Comentarii Publice
- ☆ Rapoarte privind întreruperile
- ☆ Rapoarte de incidente
- ☆ Reguli/Tarife
- ☆ Reclamații oficiale
- ☆ Reglementări
- ☆ Rapoarte
- ☆ Educarea/informarea consumatorilor

Regulile Serviciilor pentru Consumatori și aplicarea lor

Primirea, investigarea și răspunsul la revendicările și reclamațiile neoficiale pentru a asigura respectarea regulilor Comisiei și tarifelor companiilor de utilități. Aceasta presupune:

- **Aplicarea Capitolului 13 - Practici de Servicii & Facturare pentru consumatorii rezidențiali de electricitate, gaz și apă.**
- **Aplicarea Legii Drepturilor Consumatorilor (identificată de fiecare companie).**
- **Aplicarea regulilor și regulamentelor (statale și federale).**

Regulile Serviciilor pentru Consumatori și aplicarea lor

Continuarea procesului.....

- Asistență la elaborarea propunerilor de reguli și reglementări.
- Educarea consumatorilor.
- Documentarea tuturor faptelor în orice reclamație sau anchetă.
- Servesc drept legătură dintre consumator și companie.
- Oferă analiză profesională (examinarea faptelor, analizarea facturilor, verificarea aplicării regulilor și reglementărilor).
- Medierea unei soluții echitabile și rezonabile atât pentru consumator cât și pentru companie.

Strategiile companiilor de a se conforma

Permiterea comunicărilor deschise și comune

- ⇒ Reclamații / Anchete
- ⇒ Cerințe de raportare
- ⇒ Reguli și propuneri de reguli
- ⇒ Propuneri și discuții privind tarifele
- ⇒ Discuții prealabile privind promovarea beneficiilor pentru consumatori și cum se poate lucra în echipă
- ⇒ Schimbul de informații
- ⇒ Întâlniri periodice cu compania de utilități
 - Mese rotunde
 - Vizite la locații

Înregistrările reclamațiilor consumatorilor



Sistemul Informațional Electronic (EFIS) este depozitarul tuturor reclamațiilor și anchetelor consumatorilor pentru accesibilitate, referință și analiză.



Verificarea stării



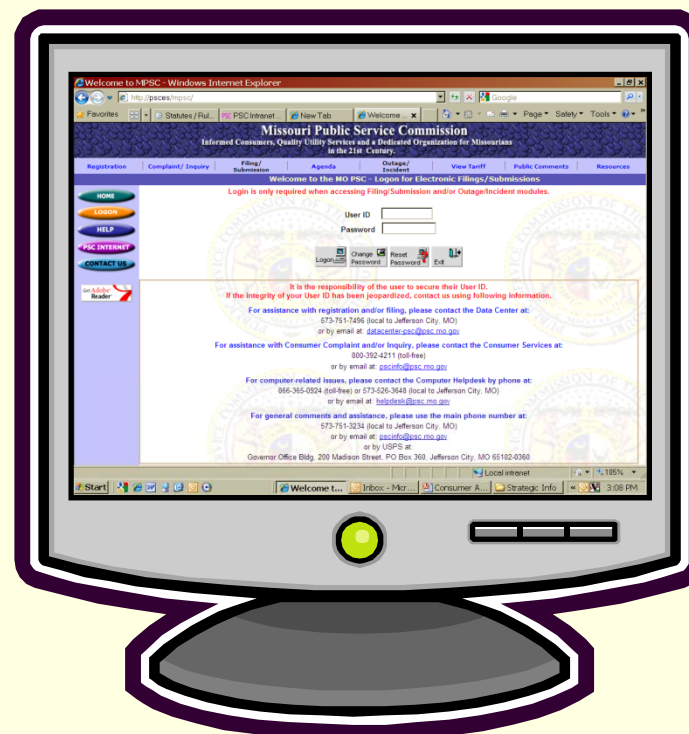
Însărcinarea



Date



Rapoarte



http://psces/mpsc/

Google

favorites Welcome to MPSC

Page Safety Tools

Missouri Public Service Commission

Informed Consumers, Quality Utility Services and a Dedicated Organization for Missourians in the 21st Century.

Registration | Complaint/Inquiry | Filing/ Submission | Agenda | Outage/ Incident | View Tariff | Public Comments | Resource

Complaint-Inquiry

HOME
LOGOUT
HELP
C INTERNET
CONTACT US
TASK LIST
ADMIN
AFF ASSIGN

Adobe Reader

logged in as:
ntessa Poole
King

[Quick Hit](#)
[Complaint/Inquiry](#)
[Status Check](#)
[Reply To PSC](#)
[Consumer Survey Input](#)

Exit

Local intranet 115%

http://psces/mpsc/

Google

favorites Welcome to MPSC

Page Safety Tools

Missouri Public Service Commission

Informed Consumers, Quality Utility Services and a Dedicated Organization for Missourians in the 21st Century.

Registration Complaint/ Inquiry Filing/ Submission Agenda Outage/ Incident View Tariff Public Comments Resources

Consumer Complaint/Inquiry

SESSION TIMEOUT WARNING: Please be advised that when logged into EFIS, your EFIS session **will** time out (expire) after 20 minutes of inactivity. If your session times out, you will be returned to the logon screen (even if you were able to continue typing text or making entries on the screen). In addition, any data or attachments awaiting submission will be lost.

For assistance with a Complaint or Inquiry, please contact Consumer Services at: 800-392-4211 (toll-free) or by email at: pscinfo@psc.mo.gov

*** Required Fields**

☒ Complaint ☐ Inquiry

☒ New ☐ Existing ☐ Re-open

Mode of Receipt

☒ Residential ☐ Non-Residential

☐ Other

*** Utility Type**

*** Utility Company Name**

*** Priority**

*** Complaint Issue**

*** Complaint Sub Issue**

Consumer's Account No.

*** Additional Name**

<u>Account Name</u>	<u>Reporting Party</u>
* First Name	First Name
Middle Initial	Middle Initial

Adobe Reader

logged in as: Melissa Poole King

Local intranet 100%

http://psces/mpsc/

Google

favoritesWelcome to MPSC

Home

Logout

Help

Internet

Contact Us

Task List

Admin

Off Assign

Adobe Reader

logged in as:
tessa Poole
King

Registration

Complaint/ Inquiry

Filing/ Submission

Agenda

Outage/ Incident

View Tariff

Public Comments

Resources

Missouri Public Service Commission

Informed Consumers, Quality Utility Services and a Dedicated Organization for Missourians in the 21st Century.

Consumer Complaint/Inquiry

Middle Initial

* Last Name

* Street Address

Mailing Address

* City

* State

Zip

* County

* Home Phone

Work Phone

Cellular/Pager

Fax

E-Mail

Preferred Contact Time

From

AM

To

AM

Home

Work

Preferred Contact Method

Phone

E-Mail

Letter

Fax

Cellular/Pager

* Complaint/Inquiry Description

(Allows only 500 characters)

Route To

Sl.No.

Attachment(s)

Middle Initial

Last Name

Street Address

Mailing Address

(If different from above)

City

State

Zip

County

Contact Phone

Ext

AM

AM

Home

Work

Phone

E-Mail

Letter

Fax

Cellular/Pager

Select

Select

Submit

Attach

Resolve

Exit

Local intranet

95%

http://psces/mpsc/

Google

favorites Welcome to MPSC

Page Safety Tools

Missouri Public Service Commission

Informed Consumers, Quality Utility Services and a Dedicated Organization for Missourians in the 21st Century.

Registration | Complaint/Inquiry | Filing/ Submission | Agenda | Outage/ Incident | View Tariff | Public Comments | Resource

Complaint-Inquiry

HOME
LOGOUT
HELP
C INTERNET
CONTACT US
TASK LIST
ADMIN
AFF ASSIGN

Adobe Reader

logged in as:
ntessa Poole
King

[Quick Hit](#)
[Complaint/Inquiry](#)
[Status Check](#)
[Reply To PSC](#)
[Consumer Survey Input](#)

Exit

Local intranet 115%

http://psces/mpsc/ Google

★ Favorites Welcome to MPSC

Home Page Safety Tools

Missouri Public Service Commission

Informed Consumers, Quality Utility Services and a Dedicated Organization for Missourians in the 21st Century.

Registration Complaint/ Inquiry Filing/ Submission Agenda Outage/ Incident View Tariff Public Comments Resources

Complaint-Inquiry

HOME
LOGOUT
HELP
PSC INTERNET
CONTACT US
TASK LIST
ADMIN
STAFF ASSIGN

Get Adobe Reader

Logged in as:
Contessa Poole
King

Complaint / Inquiry No. C201008388 [Help for Complaint / Inquiry Number](#)

First Name Andy **Last Name** Pirnie

Utility Type Electric

Utility Company Kansas City Power & Light Company-Investor(Electric)

Utility Account No.

Complaint / Inquiry Descriptions
(jsv) Owner has rental property at Bannister address. The renter (Tanzenia Burch) moved out the beginning of March 2010. Company turned service on 3/16/10. Owner (Andy Pirnie) got bill 3/17/10 for \$339 for reconnect fee (\$45), diversion fee (\$150), meter damage (\$15), meter damage (\$100). Customer called company and they gave him number to fraud div. of KCP&L and he has gotten no return call. Cannot get new renter without service turned on.

Complaint / Inquiry Issue Rules/Regulations

Status Closed

Additional Name

Home Phone 816-508-9245

Work Phone

Cellular/Pager

Reporting Party

Contact Name

Done Local intranet 100%

Start 2 Interne... Inbox - Micr... Consumer Af... Strategic Info 9:52 AM

http://psces/mpsc/ Welcome to MPSC

Missouri Public Service Commission
Informed Consumers, Quality Utility Services and a Dedicated Organization for Missourians in the 21st Century.

Complaint-Inquiry

Date	Attachment(s)
4/9/2010 11:32:28 AM	COMPLAINT-INQUIRY - Save (CRAIGP)
4/13/2010 11:48:14 AM	pimie andy-denied service.doc
4/14/2010 9:07:53 AM	pimie andy acct info.pdf
4/14/2010 9:08:21 AM	pimie andy rcpt ltr.doc
4/14/2010 9:10:44 AM	pimie andy closure ltr after call.doc

Date	Attachment(s)	Action
4/9/2010 11:33:24 AM	Pamela Craig	Sending to Co via EFIS.
4/13/2010 11:48:23 AM	Pamela Craig	See attachment. Will fax copy of bill, lease and credit report for renter Tanzania Burch.
4/13/2010 11:54:47 AM	Pamela Craig	Co indicates on 03/15/10 Andy called to turn on above address. A turn on order issued for 03/16/10. On 03/16/10 when field personnel went to property to turn on service, he found tampering/diversion. Meter seal pulled from meter and open potential clip on meter damaged. Meter needs replacing. On 03/17/10 service was not in anyone's name since 09-2009, Rep Pro billed owner for diversion.
4/13/2010 11:55:53 AM	Pamela Craig	On 04/09/10 Rev Pro spoke with Andy regarding the bill he received for diversion. He stated he rented property to Tanzania Burch and he will fax copy of lease. Rev Pro received lease, removed diversion charges from Andy's account and scheduled turn on for him. Credit report shows Tanzania there. I spoke to Andy and he appreciated the help.
4/14/2010 9:07:24 AM	Pamela Craig	Task transferred to self
4/14/2010 9:12:06 AM	Pamela Craig	Sending closing letter, closing complaint.

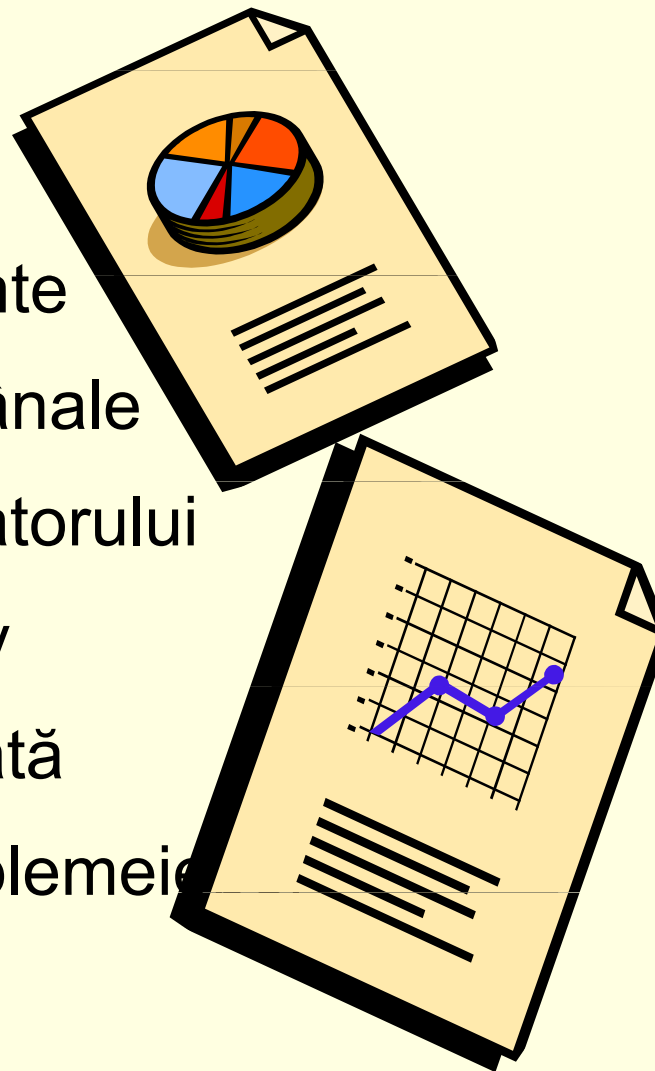
Local intranet 87%

Sistemul eficient de soluționare a reclamațiilor

- ➔ Standardizarea listei de reclamații și problematici de rezolvare după tipul de utilitate.
- ➔ Identificarea încălcărilor regulilor sau prevederilor statutare ale Comisiei / Federale concrete.
- ➔ Identificarea calendarului reclamației (data primirii și soluționării).
- ➔ Oferirea feedback-ului privind soluționarea pentru consumator și companie.
- ➔ Obținerea informației , de ex. economii pentru consumator, reclamații după tipul de utilitate, compania și zona geografică.

Rapoartele Serviciilor pentru Consumatori

- ◆ Raport de sarcină
- ◆ Raport Constituent
- ◆ Raport de Întreruperi/Incidente
- ◆ Rapoarte Statistice Săptămânale
- ◆ Raport economiilor consumatorului
- ◆ Raport Specific de Company
- ◆ Raport de problemă reclamată
- ◆ Raport de soluționare a problemei



http://psces/mpsc/

favorites Welcome to MPSC x PSC PSC Intranet Page New Tab

Missouri Public Service Commission
Informed Consumers, Quality Utility Services and a Dedicated Organization for Missourians
in the 21st Century.

Registration | Complaint/ Inquiry | Filing/ Submission | Agenda | Outage/ Incident | View Tariff | Public Comments | Resources

Consumer Quality

HOME
LOGOUT
HELP
PSC INTERNET
CONTACT US
TASK LIST
ADMIN
AFF ASSIGN

Adobe Reader

logged in as:
ntessa Poole
King

[Complaint/Inquiry](#)
[Outage/Incidents](#)
[Reports](#)

Exit

Local intranet 100%

Missouri Public Service Commission

Informed Consumers, Quality Utility Services and a Dedicated Organization for Missourians
in the 21st Century.

Registration | Complaint/ Inquiry | Filing/ Submission | Agenda | Outage/ Incident | View Tariff | Public Comments | Resources

Reports

HOME
LOGOUT
HELP
C INTERNET
CONTACT US
TASK LIST
ADMIN
AFF ASSIGN

[Monthly Outage](#)
[Duration of Complaints](#)
[Constituent Services Office Report](#)
[Open Complaints with Tasklist History](#)



logged in as:
ntessa Poole
King

File Edit View Insert Format Tools Data Window Help Type a question for help

100% Arial 10 B I U

F19 5/4/2010

A	B	C	D	E	F	G	H
Open Complaints with Tasklist History							
Complaint No	Routed To	Date Filed	Request Submitted	Request Received	Response Expected	Complainant Name	Utility Company Name
C201007816	BARRC1	3/18/2010	3/22/2010	3/22/2010	4/1/2010	Medlin, Carol	Raytown Water Company
C201008046	BARRC1	3/25/2010	4/22/2010		4/29/2010	Dunn, Jim	AT&T Missouri
C201008307	BARRC1	4/5/2010	4/21/2010	4/21/2010	4/21/2010	Jowers, Ruthe	Kansas City Power & Light Compai
C201008354	BARRC1	4/6/2010	4/27/2010	4/27/2010	4/23/2010	Eikermann, Gregory	AT&T Missouri
C201008357	BARRC1	4/7/2010	4/27/2010		4/30/2010	Callies, Gary	AmerenUE
C201008508	BARRC1	4/12/2010	4/26/2010	4/26/2010	4/26/2010	Powell, Ameena	Missouri Gas Energy
C201008533	BARRC1	4/13/2010	4/20/2010		4/23/2010	Hudson, James	AmerenUE
C201008538	BARRC1	4/13/2010	4/20/2010		4/23/2010	Kremer, Victoria	AmerenUE
C201008542	BARRC1	4/13/2010	4/28/2010	4/28/2010	4/30/2010	Reed, Scott	Missouri Gas Energy
C201008565	BARRC1	4/14/2010	4/21/2010	4/21/2010	4/23/2010	Carey, Robert	Kansas City Power & Light Compai
C201008581	BARRC1	4/15/2010	4/15/2010		4/29/2010	Lerette, Tammy	Birch Communications (Birch)
C201008584	BARRC1	4/15/2010	4/25/2010	4/25/2010	4/29/2010	Lerette, Tammy	AT&T Missouri
C201008586	BARRC1	4/15/2010	4/22/2010		4/29/2010	Pickens, Clarissa	Kansas City Power & Light Compai
C201008715	BARRC1	4/16/2010	4/19/2010	4/19/2010	4/21/2010	Parks, Antoine	AmerenUE
C201008742	BARRC1	4/19/2010	4/20/2010	4/20/2010	4/26/2010	Liddell, Jeanne	AmerenUE
C201008775	BARRC1	4/20/2010	4/27/2010	4/27/2010	4/30/2010	Lewis, Patricia	Missouri-American Water Company
C201008787	BARRC1	4/20/2010	4/20/2010		5/4/2010	Browne, Edward	Missouri Gas Energy
C201008826	BARRC1	4/22/2010	4/27/2010	4/27/2010	4/27/2010	Stewart, Bryant	Laclede Gas Company
C201008827	BARRC1	4/22/2010	4/22/2010		5/6/2010	Rodgers, Elmer	Missouri-American Water Company
C201008828	BARRC1	4/22/2010	4/26/2010	4/26/2010	4/30/2010	Brown, Ted	Laclede Gas Company
C201008927	BARRC1	4/23/2010	4/26/2010	4/26/2010	4/26/2010	Rhymes, Sheila	Laclede Gas Company
C201008931	BARRC1	4/23/2010	4/23/2010		5/7/2010	Rasnic, Josh	AmerenUE
C201008977	BARRC1	4/27/2010	4/27/2010	4/27/2010	5/11/2010	Atkinson, Bob	AmerenUE
C201008982	BARRC1	4/27/2010	4/27/2010		5/4/2010	Clark, Betty	Laclede Gas Company
C201009011	BARRC1	4/27/2010	4/27/2010		4/28/2010	White, Dwayne	Missouri Gas Energy
C201009012	BARRC1	4/27/2010	4/28/2010		5/12/2010	Osborn, Larry	Kansas City Power & Light Compai
C201009013	BARRC1	4/27/2010	4/28/2010		4/29/2010	Behnk, Rhonda	Missouri-American Water Company
C201009038	BARRC1	4/28/2010	4/28/2010		5/12/2010	Whitesel, Ed	FairPoint Communications Missour
C201005898	BAXA01	1/14/2010				Wymer, Glenda	AmerenUE
C201007609	BAXA01	3/12/2010				Deguire, Francis	AmerenUE
C201008126	BAXA01	3/29/2010	4/7/2010	4/7/2010	4/20/2010	Yang, Michael	Kansas City Power & Light Compai
C201008273	BAXA01	4/2/2010				Turpin, Debra	Empire District Electric Company,
							KCP&L Greater Missouri Operation

Factori care determină volumul de lucru

- Comisia
- Legislativul
- Agențiile Statale:
Serviciile Sociale &
DNR
- Agențiile Federale :
FERC & FCC
- Publicul General
- Condițiile meteo
- Demersurile companiilor
de utilități:
 - stabilirea tarifelor
 - Fuziunile
 - demersuri privind
tarifele
 - PGA
 - ISRS
 - FAC

Departamentul Servicii pentru Consumatori

Date statistice pe anul fiscal 2007



Reclamații:	5,854
Anchete & Comentarii Publice :	<u>5,084</u>
Total:	10,938

Reclamații oficiale procesate de staf-ul Departamentului:

Gaz:	- 30
Electricitate:	- 8
Apă:	- 1

Reclamații după tipul de utilitate:

Gaz:	- 2454
Electricitate:	- 2252
Telefon:	- 998
Apă:	- 110
Canalizare:	- 40

Principalele probleme reclamate:

Gaz:

Facturarea estimată, costul înalt al gazului

Electricitate:

Pene de curent, facturare incorectă

Apă:

Calitatea serviciului, facturarea incorectă

Telefon:

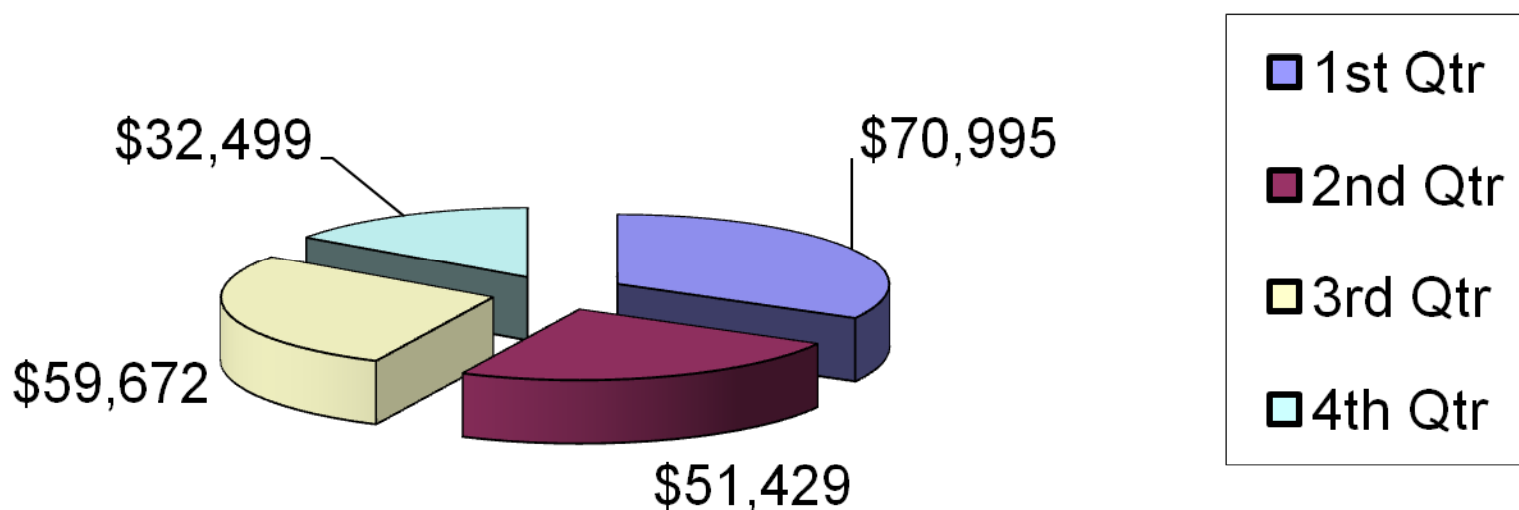
Deconectări. facturare incorectă

Departamentul Servicii pentru Consumatori

Date statistice pe anul fiscal 2007

Serviciile pentru consumatori ale MPSC au economisit consumatorilor- \$214,595

Economiile Consumatorilor în a.f.2007



Departamentul Servicii pentru Consumatori

Date statistice pe anul fiscal 2008



Reclamații & Anchete:	4,649
Comentarii publice:	<u>2,345</u>
Total:	6,994

Reclamații oficiale procesate de staf-ul Departamentului:

Gaz:	- 20
Electricitate:	- 11
Apă:	- 4
Telefon:	- 1

Reclamații după tipul de utilitate:

Electricitate:	- 1185
Gaz:	- 1097
Telefon:	- 817
Apă:	- 279
Canalizare:	- 117

Principalele probleme reclamate:

Gaz:

Facturarea estimată, costul înalt la gaz

Electricitate:

Probleme cu serviciile, facturarea incorectă

Apă:

Facturarea incorectă, facturi mari, lipsa facturilor, facturi anterioare

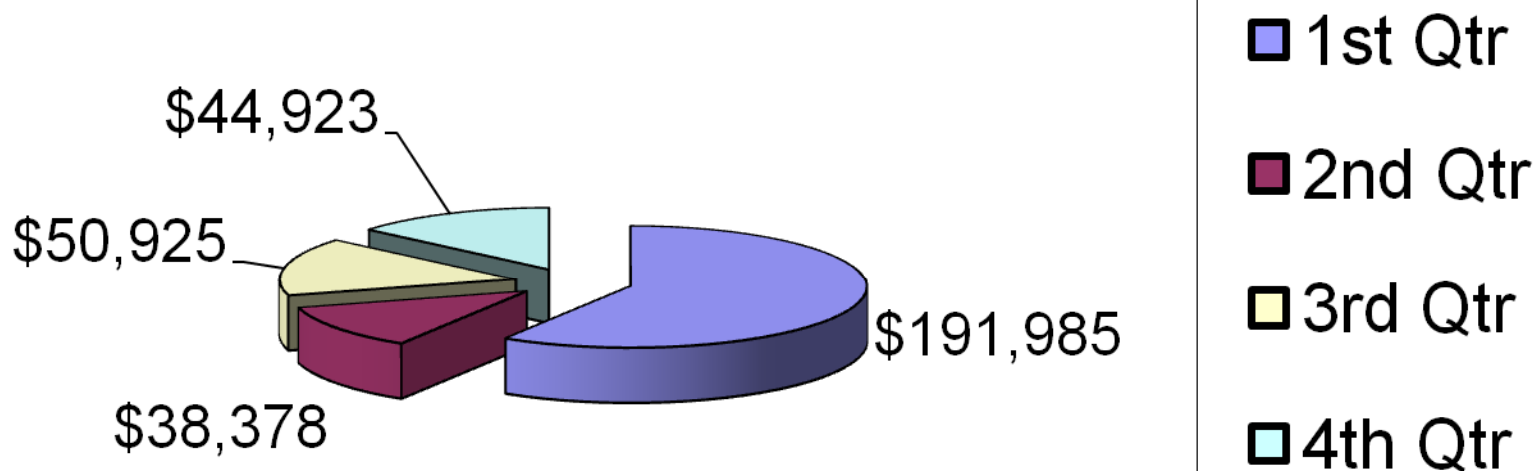
Telefon: Deconectări, facturare incorectă

Departamentul Servicii pentru Consumatori

Date statistice pe anul fiscal 2008

Serviciile pentru Consumatori ale MPSC au economisit consumatorilor - \$326,211

Econimiile consumatorilor în a.f.2008



Departamentul Servicii pentru Consumatori

Date statistice pe anul fiscal 2009



Reclamații:	2,859
anchete:	2,789
Comentarii Publice :	<u>1,201</u>
Total:	6,849

Reclamații oficiale procesate de staf-ul Departamentului:

Gaz:	- 8
Electricitate:	- 5
Canalizare:	- 2

Reclamații după tipul de utilitate:

Gaz:	- 1120
Electricitate	- 1072
Telefon: -	415
Apă:	- 214
canalizare:	- 38

Principalele probleme reclamate:

Gaz:

Deconectări, costul înalt al gazului

Electricitate:

Deconectări, refuzuri, depozite

Apă:

Deconectări, contestarea facturii

Telefon:

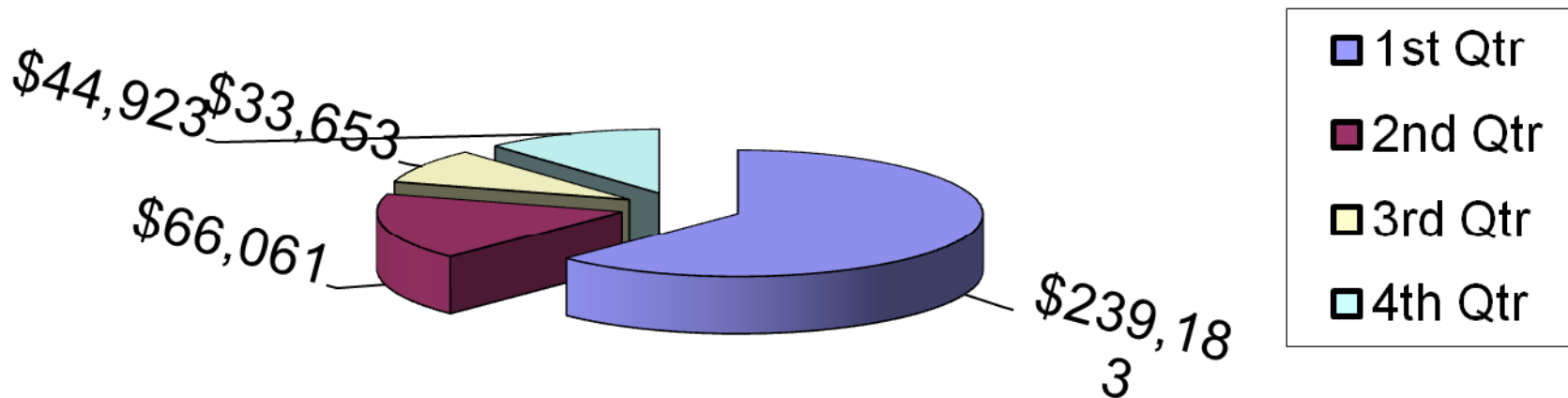
Înterruperi majore, contestarea facturii

Departmentul Servicii pentru Consumatori

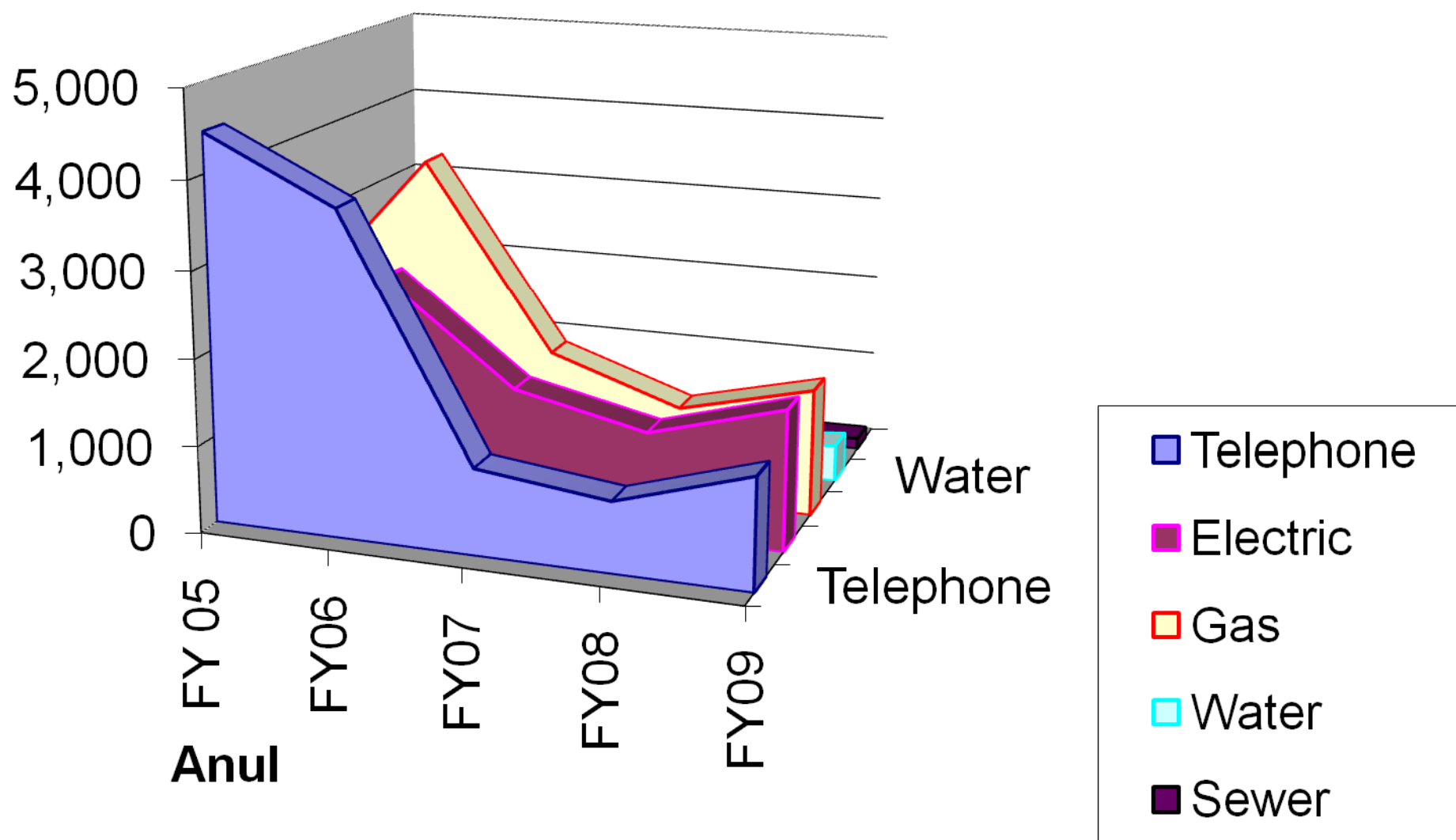
Date statistice pe anul fiscal 2009

Serviciile pentru Consumatori ale MPSC au economisit consumatorilor- \$383,820

**Economiile consumatorilor în a.f.2009
\$383,820**



Reclamație / Anchetă după tipul de utilitate



Informația este crucială



- ☐ Justifică scopul nostru
- ☐ Indică tendințe pentru acțiuni imediate
- ☐ Sprijină modificări legislative și de regului
- ☐ Ajută la identificarea necesităților consumatorilor
- ☐ Ajută la rezolvarea problemelor consumatorilor



N A R U C
National Association of Regulatory Utility Commissioners



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Întrebări ?

Contessa Poole-King

**Coordinator Servicii pentru Consumatori
Comisia Serviciilor Publice Missouri**



P.O. Box 360
Jefferson City, MO 65102
(573) 526-1952

Contessa.king@psc.mo.gov

www.psc.mo.gov

Iunie 2010





N A R U C
National Association of Regulatory Utility Commissioners



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Soluționarea alternativă a litigiilor

Robert M. Clayton
Președinte
Comisia Serviciilor Publice Missouri

P.O. Box 360
Jefferson City, MO 65102
(573) 751-4221
robertclayton@psc.mo.gov
www.psc.mo.gov



Scopurile Prezentării

- A oferi o introducere generală a soluționării alternative a litigiilor și a medierii
- Privire de ansamblu asupra abilităților folosite în mediere
- Aspecte de mediere de luat în considerare

Temele Prezentării

- Definirea soluționării alternative a litigiilor și a medierii
- Procesul medierii
- Abilitățile de mediere
- Aspecte de mediere de luat în considerare

Soluționarea alternativă a litigiilor

- O procedură de rezolvare a conflictelor prin mijloace extra-judiciare, precum arbitrajul, medierea sau mini-procesul.



Garner, Bryan A. Black's Law Dictionary. 7th ed.

Medierea

- O metodă fără caracter obligatoriu de soluționare a litigiilor prin implicarea unei părți neutre care încearcă să ajute părțile în conflict să ajungă la o soluție reciproc agreabilă.



Garner, Bryan A. Black's Law Dictionary. 7th ed.

Arbitrajul

- O metodă de soluționare a litigiilor cu implicarea unei sau mai multor părți terțe neutre care de regulă sunt agreeate de părțile în conflict și a cărei soluții sunt obligatorii.



Garner, Bryan A. Black's Law Dictionary. 7th ed.

Medierea vs. Arbitrajul

Medierea :

- Decizia nu are caracter obligatoriu
- Mediatorul ajută părțile să negocieze pentru a ajunge la o înțelegere
- Decizia este reciproc agreabilă
- Negocierile pot să continue și după luarea deciziei
- Este un instrument util în orice moment al litigiului

Arbitrarea:

- Decizia este obligatorie
- Arbitrul ia decizia finală pentru părți
- Decizia nu se bazează neapărat pe reguli, proceduri sau legi
- Temeiuri limitate pentru contestare
- Cea mai utilă la începutul procesului de litigiu

De ce medierea?

- Proces privat
- Necesitate redusă de litigare
- Mai flexibilă pentru interesele și necesitățile părților
- Alternativă mai puțin costisitoare și mai puțin formală
- Părțile conlucrează pentru a găsi o soluție
- Mai reușită din punct de vedere a interacțiunii pe viitor

Utilizarea medierii

- ❑ Cele mai potrivite situații pentru mediere
 - Litigii între două părți
 - Părțile vor trebuie să interacționeze și în viitor
 - Părțile sunt interesate să ajungă la o înțelegere reciprocă
 - Disputarea chestiunilor concrete

Utilizarea medierii

- Situații mai puțin favorabile pentru mediere
 - Litigii între mai multe părți
 - Cazuri care implică probleme complexe
 - Cazuri cu mai multe probleme
 - Părțile se axează pe rezultatul legal sau financiar
 - Părțile doresc o soluție definitivă
 - Părțile doresc o declarație pentru a facilita soluționarea litigiilor în viitor
 - Părțile doresc interpretarea de către autoritate a politicii publice

Scopurile medierii

- Înțelegerea problemelor care trebuie abordate
- Accentul pe explorarea intereselor tuturor
- Interese definite și nu doar presupuse
- A vedea în problemele conflictuale o problemă comună care poate fi rezolvată reciproc
- Recunoașterea și înțelegerea diferențelor dintre părți

Procesul de mediere

- 1. Începutul medierii**
- 2. Înțelegerea problemelor**
- 3. Clarificarea chestiunilor**
- 4. Evaluarea opțiunilor**
- 5. Ajungerea la un acord**

1. Începutul medierii

Scopuri pentru începutul medierii

- **Mediatorul explică procesul de mediere iar părțile trebuie să înțeleagă procesul ca să știe la ce să se aștepte**
- **Părțile semnează un Acord de Mediere**
- **Mediatorul răspunde la întrebări și încearcă să creeze o atmosferă pozitivă**
- **Părțile acordă încredere în proces și în mediator**

2. Înțelegerea problemelor

- **Identificarea problemelor și intereselor ambelor părți**
- **Mediatorul parafrazează în mod neutru și reîncadrează elementele cheie ale problemei**
- **Se determină dacă părțile cad de acord asupra cărorva lucruri**

3. Clarificarea chestiunilor

- **Chestiuni**

Lucruri de discutat

- **Interese**

**Necesitățile pe care părțile
încearcă să și le îndeplinească**

4. Evaluarea opțiunilor

- **Părțile stabilesc opțiuni de de rezolvare pentru fiecare problemă**
- **Discută și analizează opțiunile, căutând cea mai agreabilă soluție**
- **Evaluează consecințele opțiunilor**

5. Ajungerea la un acord

- **Se determină că interesele părților sunt satisfăcute**
- **Se organizează ședințe comune pentru a clarifica acordul**
- **Opțiuni de modificare**
- **Stabilirea acordului final**

Încheierea medierii

- **Dacă se ajunge la un acord:**
 - **Analizarea înțelegerilor concrete pe chestiunile concrete**
 - **Se stabilește cine va întocmi acordul**
- **Dacă nu se ajunge la un acord:**
 - **Se întreprind acțiuni pe chestiunile în care părțile au ajuns la înțelegere**
 - **Se discută opțiunile posibile pentru soluționarea problemelor nerezolvate**

Abilități utile în mediere

1. Îmbunătățirea abilităților de ascultare
2. Determinarea intereselor și a poziției
3. Tactici de negociere
4. Forme de întrebări
5. Întâlniri de suport (*caucus*)

Îmbunătățirea abilităților de ascultare

1. Fii atent

- Reduce distragerile
- Focusează-te pe discuția dintre părți
- Evită judecățile premature
- Observă mesajele non-verbale

2. Dă de înțeles că asculți

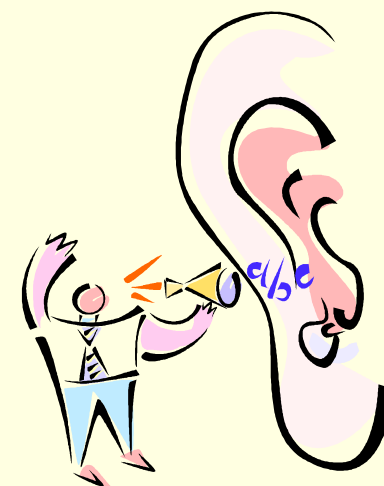
- Contactul vizual
- Poziția și gesturile către vorbitor
- Expresia feții
- Ia notițe

3. Răspunde vorbitorului

- Comunicarea verbală
- Comunicarea non-verbală
- Încurajează vorbitorul să continue

4. Recapitulează

- Identifică în mod neutru viziunile și necesitățile părților
- Ajută părțile să vadă lucrurile în alt mod
- Cere confirmare



Interesul vs. Poziția

- Interesul
 - Determină poziția părților
- Poziția
 - Ce vrea partea



Tactici de negociere -2 Categorii

- Strategii adversariale & bazate pe poziție
 - Inversarea Rolului
 - Diminuarea puterii părții de a spune “NU”
 - Amenințări & Avertismente

- Strategii de rezolvare a problemei & bazate pe interes
 - Utilizarea compromisurilor
 - Accentul pe viitor
 - Accentul pe problemele care stau la bază
 - Evidențierea beneficiului pentru parte

Forme de întrebări

- Întrebări relevante
- Întrebări deschise
- Întrebări înguste
- Întrebări de clarificare



Întâlnirea de suport (*Caucus*)

■ Ce este întâlnirea de suport?

- Mediatorul se întâlnește cu părțile individual
- Este un instrument pentru a ajuta părțile să conlucreze pentru a ajunge la o înțelegere
- Poate avea loc la orice moment în timpul medierii
- Poate avea loc de numeroase ori
- Afirmările sunt confidențiale

■ Cum poate întâlnirea de suport să ajute la mediere?

- Descoperă și clarifică detaliile pe care părțile sunt dispuse să le dezvăluie în mod privat
- Se poate depăși impasul
- Reduce tensiunea dintre părți
- Ajută părțile să înțeleagă efectele opțiunilor
- Introduce variații ale opțiunilor deja enunțate

Aspecte de mediere de luat în considerare

- Confidențialitatea
- Tipurile de cazuri
- Mediatorul
- Stabilirea opțiunilor favorabile de soluționare
- Un acord prin care ambele părți au de câștigat (Win-Win Agreement)

Confidențialitatea

- Legi care crează privilegiul probator
- Obligația de raportare stabilită prin lege
- Mediatorii pot fi citați ca martori în cazurile în care au participat ca mediatori
- Dezvăluirea limitată a informației



Tipuri de cazuri

- Cazuri simple vs. complexe
- Cazuri cu două părți vs. Cu mai multe părți
- Litigii între părți inegale

Mediatorul

- Nu trebuie să fie parte a autorității de reglementare și nici un eventual factor de decizie
- Rămâne neutru
- Scopul lui este de facilita & reuși soluționarea
- Judecător pensionat, profesor de drept, avocat angajat
- Trebuie să cunoască domeniul



Stabilirea opțiunilor favorabile de soluționare

- Permite părților să ajungă la soluție proprie
- Examinarea celei mai bune alternative față de acordul negociat
- Accentul pe probleme nu pe poziții

Un acord prin care ambele părți au de câștigat

- ◆ Alternative luate în considerare
- ◆ Interese abordate
- ◆ Opțiuni discutate
- ◆ Legitimitate
- ◆ Respectarea angajamentelor
- ◆ Eficiență
- ◆ Relație



N A R U C
National Association of Regulatory Utility Commissioners



USAID
FROM THE AMERICAN PEOPLE

Întrebări?

Robert M. Clayton
Președinte
Comisia Serviciilor Publice Missouri

P.O. Box 360
Jefferson City, MO 65102
(573) 751-4221

robertclayton@psc.mo.gov
www.psc.mo.gov



Iunie 2010

