





Premier Energy S.R.L.	PROCEDURA OPERATIONALA OBLIGATIA FURNIZORILOR DE GAZE NATURALE DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Cod document: CO-08
Ediția: 3 Revizia: 0 1 2 3 4 5		Pag: 1 din 7
Valabil de la: 01.02.2020		Exemplar nr.:

OBLIGATIA FURNIZORILOR DE GAZE NATURALE DE SOLUTIONARE A
PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI
CO-08 SPCF

	ELABORAT	VERIFICAT	APROBAT
NUME	Crecana Veronica	Ionita Ion	Jose Martin Garza
FUNCTIE	SSM	Director Executiv	Administrator
DATA	01.02.2020	01.02.2020	01.02.2020
SEMNATURA			 

Prezentul document nu poate fi copiat, folosit sau facut cunoscut altor persoane, cu exceptia cazului in care exista o autorizare scrisa din partea societatii.

Originalul acestui document se afla pe calculatorul elaboratorului. In cazul tiparii, exemplarul tiparit se va considera ca fiind numai de referinta si este in vigoare atata timp cat versiunea si data emiterii sunt conforme cu originalul. Responsabilitatea directa a persoanei ce utilizeaza instructiunea este sa verifice ca orice copie tiparita sa fie la zi, completa si in vigoare.

EXEMPLAR NR.

CONTROLAT

NECONTROLAT

1. Scop

1.1. Scopul prezentei proceduri este asigurarea unui cadru unitar, simplu și transparent în vederea soluționării plângerilor clienților finali.

1.2. De asemenea, instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali ai Societății cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărindu-se aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii.

2. Domeniu de aplicare

2.1. Întra sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată Societății, referitor la activitatea prestată de aceasta, urmărind prevederile din *Procedura cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali*, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 16/18.03.2015.

2.2. În vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali sunt supuse prevederilor prezentei proceduri următoarele:

- a) Contractarea energiei;
- b) Facturarea contravalorii gazelor naturale consumate;
- c) Ofertarea de preturi și tarife;
- d) Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale;
- e) Asigurarea calității gazelor naturale livrate;
- f) Funcționarea aparatelor de măsură;
- g) Schimbarea furnizorului;
- h) Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de către clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare;
- j) Acordarea negației pentru consumator izolat;
- k) Sistarea programată/neprogramată a furnizării gazelor naturale.

Nu intră sub incidența prevederilor prezentei *proceduri*:

- a) Plângerile clienților finali asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul gazelor naturale;
- b) Plângerile clienților finali a căror rezolvare nu intră în sfera de competență ANRE, inclusiv aspecte legate de proprietate.

3. Documente de referință

- SR EN ISO 9000:2015 Sisteme de Management al Calității. Principii fundamentale si vocabular.
- SR EN ISO 9001: 2015 Sisteme de Management al Calității – Cerințe;
- SR EN ISO 14001:2015 Sisteme de Management de Mediu. Cerinte cu ghid de utilizare.
- SR EN ISO 45001:2018 Sisteme de Managemet al Sanatatii si Securitatii in Munca. Cerinte
- Legea nr. 123/2012 – legea energiei electrice si a gazelor natural, cu modificarile ulterioare.
- Ordin ANRE nr 16/2015- pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

4. Definiții și prescurtări

4.1. Pentru scopurile acestei proceduri se aplică si urmatoarele definiții:

Compartiment responsabil – structura din cadrul societatii furnizoare, in ale carei atributii se afla si primirea si inregistrarea plangerilor clientilor finali.

Plangere – exprimarea unei insatisfactii a unui client final, adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie furnizorului de gaze naturale, referitor la activitatea prestata de acesta, la care este asteptata in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

Parti – titularul unei licente de furnizare si clientul final.

Client final – client care cumpara gaze naturale pentru uz propriu(client final casnic/noncasnic).

Titular de licenta – persoana juridica detinatoare a unei licente de furnizare, eliberate de catre Autoritatea competenta.

Neconformitate – neîndeplinirea unor cerințe.

Tratarea neconformității – acțiune care urmează a fi întreprinsă în legătură cu o entitate neconformă existentă, în scopul rezolvării neconformității.

Definițiile de mai sus se completeaza cu definitiile din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012.

4.2. Prescurtari

ANRE – Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (Autoritatea competenta)

DE – Director Executiv

5. Procedura si responsabilitati

5.1. Responsabilitati

a) **Director Executiv:**

- Împreună cu Directorul Comercial, dacă este cazul și cu persoana responsabilă, analizează plangerile primite de la clienții finali.

- Urmărește respectarea prevederilor din secțiunea a 5-a din *Procedura-cadru* cu privire la soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la aceștia.

b) Director Comercial / Ing. Șef operare sistem:

- Împreună cu persoanele care au competențe asupra soluționării plangerilor, analizează documentele probatorii transmise de către clientul final, cu respectarea principiului confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale acestuia.

- Elaborează sau asigură elaborarea documentului cu privire la: concluzia analizei plangerii; modul de soluționare și temeiul legal.

- Semestrial și respectiv anual împreună cu persoanele care au competențe asupra soluționării plangerilor, analizează activitatea privind soluționarea plangerilor clienților finali și stabilește măsurile corective ce se impun.

- Urmărește respectarea prevederilor din secțiunea a 4-a din *Procedura-cadru* cu privire la soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la aceștia.

c) Departament IT:

- Asigura prin intermediul unui centru de telefonie preluarea plangerilor clienților finali;

- Asigura crearea și menținerea unei adrese de e-mail dedicate, respectiv a unor numere de telefon/fax în vederea preluării plangerilor clienților finali;

- Asigura crearea formularului on-line, în vederea preluării plangerilor clienților finali;

- Asigura publicarea pe pagina de internet a societății a Rapoartelor privind activitatea de soluționare a plangerilor.

d) Personal responsabil:

- Pentru operativitatea și eficiența soluționării plangerilor personalul din cadrul *Societății* implicat în preluarea plangerilor de la clienții finali va proceda la consilierea acestora, în vederea completării corecte.

- Personalul din cadrul *Societății* va efectua o analiză a plangerilor, având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de către clientul final.

- Semestrial și respectiv anual se vor analiza activitatea privind soluționarea plangerilor clienților finali și se vor stabili măsurile corective ce se impun.

5.2. Descriere procedura

Soluționarea plangerilor care fac obiectul prezentei instrucțiuni presupune parcurgerea următoarelor etape:

5.2. Conditii prealabile pentru solutionarea plangerilor primite de la clienti finali, la nivelul societatii

În această etapă prin instituirea unui sistem propriu de preluare, înregistrare, analizare, stabilire măsuri și soluționare a plangerilor, cu privire la încălcări ale unor drepturi ale clienților finali, *Societatea* urmărește aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către clienți a concluziei rezultate în urma analizei plangerii.

Modul de redactare a plangerii se va face în limba română.

Dacă plângerea adresată *Societății* este redactată într-o limbă străină, aceasta va fi însoțită de o traducere legalizată, în caz contrar plângerea nu va fi luată în considerare.

5.2.1. Preluarea plangerilor de la clienții finali și programul de audiențe

Preluarea plangerilor de la clienții finali se face utilizând datele din anexa 1.

În aplicarea alineatului precedent *Societatea* va publica, pe propria pagină de internet și la toate punctele de lucru, următoarele:

- a) Denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plangerilor;
- b) Numărul de telefon/fax, adresa de e-mail dedicate primirii plangerilor;
- c) Programul audiențelor;
- d) Procedura cadru elaborată de ANRE pentru soluționarea plangerilor clienților finali;
- e) Procedura internă privind soluționarea plangerilor clienților finali, armonizată cu Procedura cadru rubricată mai sus;
- f) Categoriile de plângeri, prevăzute la pct. 2.2 din prezenta, cu indicarea pentru fiecare categorie a:
 - Termenului legal de soluționare.
- g) Dreptul cliențului final de a apela la ANRE;
- h) Dreptul cliențului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plangerilor;
- i) Dreptul cliențului final de a se adresa instanței judecătorești competente.

Informațiile de la lit. a), b), c) respectiv f) – i) se vor regăsi obligatoriu pe factura emisă cliențului final sau documentele anexate acesteia.

5.2.2. Inregistrarea plangerilor primite de la clienti

In vederea realizarii activitatii de solutionare a plangerilor *Societatea* pune la dispozitia clientilor finali, la toate punctele de lucru, respectiv pe pagina proprie de internet formularul de inregistrare a plangerii, sectiunea A si B, formularului: CO-16-01 , pe suport de hartie respectiv in format electronic.

Pentru operativitatea si eficienta solutionarii plangerilor personalul din cadrul *Societății* implicat în preluarea plangerilor de la clientii finali va proceda la consilierea acestora, in vederea completarii corecte.

Clientul final va completa formularul mentionat, cu datele de identificare, cel putin datele indicate la sectiunea A din formular, punctele A1-A6, precum si cu informatiile referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexa, daca se impun.

Formularul de inregistrare a plangerii completat de catre clientul final va fi inregistrat la Societate in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali.

Se va acorda numar si data de inregistrare imediat dupa primirea formularului, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat.

Clientii finali pot face plangeri in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care se va anexa imputernicirea respectiva.

5.2.3. Analizarea plangerilor primite de la clientii finali si termene de solutionare

Analizarea plangerilor se va efectua avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de clientul final, utilizand una dintre modalitatile de trimitere a plangerilor, mentionate la pct. 5.2.2, lit. a) – f).

Analizarea plangerilor se realizeaza de catre compartimentul responsabil, cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clientilor finali.

In situatia in care analiza plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali la rubrica "Concluzii" se va inscrie "*plangere nesolutionabila*", cu precizarea in sectiunea C din Formularul de inregistrare a plangerii a cauzelor si informarea in scris corespunzatoare a clientului final.

Termenele de solutionare pe categorii de petitii sunt urmatoarele:

1. *Contractarea gazelor naturale*(incheierea/modificarea unui contract de furnizare)/procesarea cererilor de contractare/notificare transmitere documente: 15 zile de la inregistrarea plangerii;
2. *Facturarea contravalorii gazelor consumate*: in 15 de zile de la inregistrarea plangerii;
3. *Ofertarea de preturi si tarife*: in 30 de zile de la inregistrarea plangerii;
4. *Calitatea gazelor naturale furnizate*: in 15 de zile de la inregistrarea plangerii - se va transmite inclusiv a celui mai recent buletin de analiza cromatografica (conform reglementarilor in vigoare). In conditiile in care se constata ca puterea calorifica superioara a gazelor naturale este diferita de cea facturata, se va recalcula consumul de gaze naturale conform prevederilor legale;
5. *Masurarea cantitatilor de gaze naturale*: in 30 de zile de la inregistrarea plangerii;
6. *Schimbarea furnizorului*: 21 de zile de la inregistrarea plingerii;

7. *Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare:* in 15 de zile de la inregistrarea plangerii;
8. *Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare:* in 30 de zile de la inregistrarea plangerii;
9. *alte tipuri de plangari decat cele prezentate anterior:* in maxim 30 de zile de la primirea plangerii.

5.2.4. Solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia

Societatea va informa in scris clientul final cu privire la concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare si temeiul legal.

Semnarea raspunsului se va face de catre persoanele desemnate din cadrul Societatii in vederea solutionarii plangerii.

Personalul responsabil va completa sectiunea C din Formularul de inregistrare a plangerii precum si Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali.

In functie de rezultatele analizarii plangerii, *Societatea* intreprinde urmatoarele actiuni:

1) in situatia in care *plangerea este intemeiata* (in favoarea clientului final) *Societatea* isi insuseste concluzia analizarii plangerii si se obliga sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

2) in situatia in care *plangerea este neintemeiata* (in defavoarea clientului) sau nesolutionabila, se va intocmi raspuns in acest sens.

In cazul in care clientul final nu accepta solutia propusa de catre Societate sau nu primeste raspuns in termenul legal, acesta se poate adresa la Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei, cu sediul in Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Tel: 021-327.81.74; 021-327.81.00; Fax: 021-312.43.65; e-mail: anre@anre.ro.

Concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare a acestora si dupa caz masurile stabilite vor fi inscrise in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali.

5.2.5. Raportari si arhivare

Semestrial managementul *Societatii* va analiza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si va stabili masurile corective ce se impun.

Societatea, prin compartimentul responsabil va publica pe propria pagina de internet si va transmite catre autoritatea de reglementare (ANRE) rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor, care vor contine cel putin urmatoarele informatii:

- numarul de plangeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare, respectiv dupa tipul clientului final;

- numarul de plangeri primite, total si defalcat pe categorii de plangeri;
- sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite.

Perioada analizata in rapoartele mentionate la pct. 5.2.6. este de un semestru si respectiv un an calendaristic. Acestea se vor publica si se vor transmite la autoritatea de reglementare (ANRE) in maxim o luna de la incheierea perioadei analizate.

In cadrul societatii se va pastra o evidenta a plangerilor primite de la clientii finali, in conformitate cu prevederile legale in vigoare aferente arhivarii, inregistrate si solutionate.

5.2.6. Solutionarea extrajudiciara a litigiilor

Solutionarea extrajudiciara a litigiilor trebuie sa permita solutionarea corecta si prompta a litigiilor in termen de 90 de zile si un sistem de rambursare si / sau compensare a sumelor reale datorate, in conformitate cu principiile enuntate in Recomandarea 98/257/CE din 30.03.1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru solutionarea extrajudiciara a diferendelor cu consumatorii.

Demararea procesului de solutionare a plangerilor de catre autoritatea de reglementare (ANRE) nu aduce atingere dreptului clientilor finali de a se adresa instantelor judecatoresti competente pentru solutionarea plangerilor.

6. Documente conexe

CO-15 Medierea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in domeniul gazelor naturale.

7. Înregistrări

Cod document	Denumire document	Arhivare
CO-08-01 FIP	Formular de inregistrare a plangerii	3 ani
CO-08-02 RUEP	Registru unic de evidenta a plangerilor clientilor finali	3 ani
CO-08-03 SP1	Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final	3 ani

CO-08-04 SP2	Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal	3 ani
CO-08-05 SMS	Sinteza modului de solutionare si masurile corective afereente categoriilor de plangeri	3 ani

Nr. crt	Nr si data inregistrarii plangerii	Modul de preluare Sedi u/Tel/E-mail/Formular on-line, Fax,Postal	Client final	Tip client final casnic/noncasnic	Categorie plangere	Obiectul plangerii	Persoana desemnata pentru raspuns	Termen legal pentru raspuns	Concluziile analizei plangerii Intemeiata/Neintemeiata/Nesolutionabila	Masurile stabilite	Nr. si data raspuns	Raspuns in termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12
1												
2												
3												
4												
5												

STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE MODUL DE PRELUARE SI TIPUL CLIENTULUI FINAL

Perioada:

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale frunizorilor			
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin posta			
TOTAL:				

**STRUCTURA PLANGERILOR IN FUNCTIE DE CATEGORIE, CONCLUZIA ANALIZEI SI
RESPECTAREA TERMENULUI LEGAL**

Perioada:

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri(%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei				
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate				
6	Functionarea grupurilor de masurare				
7	Acordarea deptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare				
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare				
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali				
TOTAL:					
din care: intemeiate					
neintemeiate					
nesolutionabile					

SINTEZA MODULUI DE SOLUTIONARE SI MASURILE CORECTIVE AFERENTE CATEGORIILOR DE PLANGERI

Perioada:

Nr. crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea energiei		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu energie		
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate		
6	Functionarea grupurilor de masurare		
7	Acordarea deptului de schimbare a furnizorului		
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare		
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		