

PROCEDURĂ privind obligația furnizorilor de gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

Procedura privind obligația furnizorilor de gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor.

Procedura privind obligația furnizorilor de gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul gazelor naturale.

Procedura se aplică de către furnizorii de gaze naturale, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- a)** contractarea energiei;
- b)** facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c)** ofertarea de prețuri și tarife;
- d)** continuitatea în alimentarea cu energie;
- e)** asigurarea calității energiei furnizate;
- f)** funcționarea grupurilor de măsurare;
- 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 clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.

Furnizorii de gaze naturale au obligația de a organiza și desfășura activități privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali 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.

Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a)** prin punctele unice de contact ale furnizorilor, la depunerea în scris;
- b)** prin intermediul unui centru de telefonie;
- c)** prin intermediul unei adrese de e-mail;

d) prin intermediul formularului on-line;

e) prin fax;

f) prin poștă.

Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

a) în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), își însușește concluzia analizării plângerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

b) în cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

Dispoziții finale

✓ Semestrial, managementul furnizorilor de energie electrică și gaze naturale analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

✓ Furnizorul publică pe pagina proprie de internet și transmite ANRE rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin cel puțin următoarele informații: numărul de plângeri primite, total și defalcat după modalitățile de preluare prevăzute la art. 6, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la art. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită la art. 2, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5.

✓ Pentru fiecare categorie stabilită la art. 2 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4.

✓ Perioada analizată este de un semestru și respectiv un an calendaristic, iar publicarea și transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

Furnizorii au obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.