

OBLIGATIA FURNIZORILOR DE GAZE NATURALE DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI

1. Scop

1.1. Prezenta instructiune are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu, transparent si un standard ridicat in vederea solutionarii plangerilor clientilor finali ai S.C. INSTANT CONSTRUCT COMPANY S.A.

1.2. De asemenea, stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor clientilor finali cu privire la incalcarea unor drepturi ale acestora, urmarindu-se aplicarea corecta a prevederilor legale, inclusiv comunicarea in scris catre acestia, in termenele legale, a concluziei rezultate in urma analizei plangerii.

2. Domeniu de aplicare

2.1. Intra sub incidenta prezentei instructiuni orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata societatii, referitor la activitatea prestata.

2.2. In vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali sunt supuse prevederilor prezentei instructiuni urmatoarele:

- a) Contractarea energiei;
- b) Facturarea contravalorii gazelor naturale consumate;
- c) Ofertarea de preturi si tarife;
- d) Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale;
- e) Asigurarea calitatii gazelor naturale livrate;
- f) Functionarea aparatelor de masura;
- g) Schimbarea furnizorului;
- h) Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;
- i) Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de catre clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare;

Nu intră sub incidența prevederilor prezentei *instructiuni de lucru*:

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

3. Documente de referință

- SR EN ISO 9001: 2008 Sisteme de Management al Calității – Cerințe;
- SR EN ISO 14001:2005 Sisteme de Management de Mediu. Cerinte cu ghid de utilizare
- Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 – pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;
- Ordinul ANRE nr. 86/2009 – pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale;
- Legea nr. 123/2012 – legea energiei electrice si a gazelor naturale.

4. Definiții și prescurtări

4.1 Definitii

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.

4.2. Prescurtari

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

Societate – S.C. INSTANT CONSTRUCT COMPANY S.A.

DC – Director Comercial

RMCM – Reprezentantul managementului pentru calitate, mediu

5. Procedura si responsabilitati

5.1. Responsabilitati

a) Director Comercial:

- Persoana responsabila, analizeaza plangerile primite de la clientii finali.
- Urmărește respectarea prevederilor din secțiunea a 5-a din *Procedura-cadru* cu privire la solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia.
- Împreună cu persoanele care au competențe asupra solutionarii plangerilor, analizează documentele probatorii transmise de catre clientul final, cu respectarea principiului confidentialitatii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale acestuia.
- Elaborează sau asigură elaborarea documentului cu privire la: concluzia analizei plangerii; modul de solutionare si temeiul legal.
- Semestrial si respectiv anual împreună cu persoanele care au competențe asupra solutionarii plangerilor, analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective ce se impun.
- Urmărește respectarea prevederilor din secțiunea a 4-a din *Procedura-cadru* cu privire la solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia.

b) Departament IT:

- Asigura prin intermediul unui centru de telefonie preluarea plangerilor clientilor finali;
- Asigura crearea si mentinerea unei adrese de e-mail dedicate, respectiv a unor numere de telefon/fax in vederea preluarii plangerilor clientilor finali;
- Asigura crearea formularului on-line, in vederea preluarii plangerilor clientilor finali;
- Asigura publicarea pe pagina de internet a societatii a Rapoartelor privind activitatea de solutionare a plangerilor.

c) Personal responsabil:

- 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.
- Personalul din cadrul *Societății* va efectua o analiza a plangerilor, avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de catre clientul final.
- Semestrial si respectiv anual se vor analiza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si se vor stabili masurile corective ce se impun.

5.2. Descriere procedura

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

5.2.1 Instituirea unui sistem propriu de preluare, înregistrare, analizare, stabilire masuri 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 analizării 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.

5.2.2 Preluarea plangerilor de la clienții finali se poate face utilizând următoarele modalități:

- a) În scris, la sediul FOL Roata de Jos, Republicii 77
- b) Prin intermediul unui centru de telefonie:
0727/225566;0727/225558;0727/225562
- c) Prin intermediul unei adrese de e-mail:
plangeri.instantconstructcompany@yahoo.ro
instantconstruct20@yahoo.co.uk
office@instantconstructcompany.ro
- d) Prin fax: 0244/374996
- e) Prin posta: Campina, str. A.I. Cuza, nr. 12, Bl. A2, Ap. 4

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 ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plangerilor:
 - Sediul Central: Departament Comercial: Marti:10-12 și Joi:14-16.
 - Sediul FOL: Luni: 10-12; Miercuri: 12-14; Vineri: 9-11.
- b) Numarul de telefon/fax, adresa de e-mail dedicate primirii plangerilor:
 - Telefon: 0727225566
 - Fax: 0244/374996
 - E-mail: plangeri.instantconstructcompany@yahoo.ro
instantconstruct20@yahoo.co.uk
office@instantconstructcompany.ro
- c) Programul audiențelor:
Acestea se desfășoară după următorul program:

Program audiențe Roata de Jos		
Gheorghe Florin	Sef FOL	Luni 10.00-12.00
Gheorghe Florin	Sef FOL	Marti 10.00-12.00
Gheorghe Florin	Sef FOL	Miercuri 12-14.00
Gheorghe Florin	Sef FOL	Joi 14.00-16.00
Gheorghe Florin	Sef FOL	Vineri 9.00-11.00

Program audiente Sediul Central		
Anghel Cristiana	Director Economoc	Luni 09.00-11.00
Mitoi Ion	Director Comercial	Marti 10.00-12.00
Anghel Cristiana	Director Economoc	Joi 14.00-16.00
Mitoi Ion	Director Comercial	Vineri 9.00-11.00

- d) Procedura cadru elaborata de ANRE pentru solutionarea plangerilor clientilor finali: publicata in Monitorul Oficial nr. 193/23.03.2015.
- e) Procedura interna privind solutionarea plangerilor clientilor finali, armonizata cu Procedura cadru rubricata mai sus;
- f) Categoriile de plangeri, prevazute la pct. 2.2 din prezenta, cu indicarea pentru fiecare categorie a termenului legal de solutionare
- Contractarea energiei: **15 zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - Facturarea contravalorii gazelor naturale consumate: **15 zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - Ofertarea de preturi si tarife: **30 zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale: **30 zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - Asigurarea calitatii gazelor naturale livrate: **15 zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - Functionarea aparatelor de masura: **30 zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - Schimbarea furnizorului: **21 zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare: **15 zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de catre clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare: **30 zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Alte tipuri de plangeri decat cele prezentate anterior:* in maxim **30 de zile** calendaristice de la inregistrarea plangerii.
- g) Dreptul clientului final de a apela la ANRE
In cazul in care clientul final nu este multumit de raspunsul la petitia sa, are dreptul de a apela la ANRE: 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.
- h) Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;
- i) Dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente.

Informatiile de la lit. a), b), c) respectiv f) – i) se vor regasi obligatoriu pe factura emisa clientului final sau documentele anexate acestuia.

5.2.3. 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, conform modelului din Anexa nr. 1 (cod formular: F IL 83 – FIP, ed. 1, rev. 0), pe suport de hartie respectiv in format electronic.

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

Clientul final va completa formularul mentionat in Anexa nr. 1, cu datele de identificare, cel putin datele indicate la sectiunea A din Anexa nr. 1, 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, in conformitate cu Anexa nr. 2 (F IL 83 – RUEP, ed. 1, rev. 0).

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.

5.2.4. 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, alin. a) – e).

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 analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali (Anexa nr. 2, cod formular: F IL 83 – RUEP, ed. 1, rev. 0) la rubrica "Concluzii" se va inscrie "*plangere nesolutionabila*", cu precizarea in sectiunea C din Formularul de inregistrare a plangerii (Anexa nr. 1, cod formular: F IL 83 – FIP, ed. 1, rev. 0) a cauzelor si informarea in scris corespunzatoare a clientului final.

Termenele de solutionare pe categorii de petitii sunt mentionate la pct. 5.2.2, alin. 2, lit. f).

5.2.5 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 analizei 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 (Anexa nr. 1) precum si Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali (Anexa nr. 2)

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

- 1) in situatia in care *plangerea este intemeiata* (in favoarea clientului final) *Societatea* isi

insuseste concluzia analizei 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 analizei plangerii, modul de solutionare a acestora si dupa caz masurile stabilite vor fi inscrise in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali (Anexa nr. 2)

5.2.6 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.

5.2.7 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. Înregistrări

anexa	Denumire	Cod formular	Anexa
	Formular de inregistrare a plangerii	F IL ICC-10-01-FIP	1
	Registru unic de evidenta a plangerilor clientilor finali	F IL ICC-10-02-RUEP	2
	Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final	F IL ICC-10-03-SP1	3
	Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal	F IL ICC-10-04-SP2	4
	Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri	F IL ICC-10-05-SMS	5

FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII

Nr. _____ din data _____

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. crt	Client final	Furnizor gaze naturale	
1.	Nume:	Nume:	
2.a	Cod client final		
2.b	Cod loc de consum		
3.	Adresa de corespondenta:	Adresa:	
4.	Localitatea:	Localitatea:	
5.	Cod postal:	Cod postal:	
6.	Tel./Fax:	Tel./Fax:	
7.	E-mail:	E-mail:	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	
B. PLANGERE CLIENT FINAL			
1. Probleme reclamate			
Data la care a aparut problema: ____ / ____ / ____ (zi/luna/an)			
Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu:			
Plangere in legatura cu:	FURNIZARE GAZE NATURALE		
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze	
	2.	Modalitatea defacturare gaze naturale	
	3.	Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale	
	4.	Plati neinregistrate, plati alocate eronat; facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale	
	5.	Oferta de preturi si tarife	
	6.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	
	7.	Calitatea gazelor furnizate	
	8.	Functionarea grupurilor de masurare	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clientilor finali	
	11.	Standarde de performanta furnizare gaze naturale	
	12.	Altele	
Informatii suplimentare:			
Alte tipuri de probleme:			
2. Detalii cu privire la plangere			

3. Cerinte client final		
Solicitare:	1. Esalonarea la plata facturilor de gaze naturale	
	2. Penalitati conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale	
	3. Verificare contor gaze naturale	
	4.	
	5.	
	Alte tipuri de solicitari:	
4. Documente anexate		
Lista documentelor probatorii:	1.	
	2.	
	3.	
Data	Semnatura client final	

C.		FORMULAR PENTRU	
FURNIZORUL DE ENERGIE			
Nr. de inregistrare raspuns:			
Raspuns la plangerea nr.:			
Sunt de acord cu cerintele clientului final si voi lua urmatoarele masuri:			
Sunt partial de acord si propun urmatoarele:			
Nu sunt de acord, inasa propun urmatoarele:			
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata:		Justificarea legala:	
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila:		Cauza:	
Responsabil furnizor:			
Data:		Semnatura:	

Registru unic de evidenta a plangerilor clientilor finali

Nr. Crt.	Nr. si data inregistrarii plangerii	Modul de preluare Sediul/Tel./E-mail/Formular on-line/Fax/Posta	Client final	Tip client final casnic/noncasnic	Categorie plangere	Obiectul plangerii	Persoana desemnata pentru raspuns	Termen legal pentru raspuns	Concluziile analizarii 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	Numar plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
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:				

Anexa 4 la IL ICC-10-SPCF

Structura plangerilor in functie de categorii, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada: _____

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Numar 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 masura				
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare				
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti 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.		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 masura		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienti finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		