

**SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR
FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR
NATURALE****PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR CLIEȚILOR
FINALI CU PRIVIRE LA
FURNIZAREA GAZELOR NATURALE****Aprobat:** DIRECTOR GENERAL

Eugen MOCAN

Verificat: DIRECTOR ECONOMIC

Petru SFERDIAN

Elaborat: Șef Serviciu Comercial

MARIUS NICOLESCU

Precizari :

- Acest document contine informatii care sunt proprietatea S.C. Gaz Vest S.A.
- Se interzice multiplicarea, modificarea sau difuzarea manualului fara acordul directorului general
- Data intrarii in vigoare : 22.05.2015
- Exemplar nr. : 1

**SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR
FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR
NATURALE****1. SCOP**

Prezenta procedură se întocmește cu scopul de a asigura un cadru simplu și transparent, precum și de a asigura un standard ridicat de soluționare și de a defini clar etapele care trebuie urmate în vederea preluării, înregistrării, investigării, stabilirii măsurilor și soluționării plângerilor clienților finali referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedura se aplică la toate compartimentele implicate în relația cu clienții în vederea soluționării plângerilor, referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale, primite de la clienți finali, în legătură cu :

- a) contractarea gazelor naturale,
- b) facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate,
- c) ofertarea de prețuri și tarife în domeniul gazelor naturale,
- d) continuitatea în alimentarea cu gazelor naturale,
- e) asigurarea calității gazelor naturale furnizate,
- f) funcționarea grupurilor/sistemelor de măsurare,
- g) schimbarea furnizorului de gaze naturale,
- h) informarea clienților finali (conform prevederilor legale în vigoare),
- i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, cu privire la nerespectarea prevederilor legale în vigoare.

Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorului de gaze naturale.

Nu intra sub incidența prezentei proceduri:

1. plângerile împotriva operatorului de transport și de sistem și a operatorilor de distribuție referitoare la obligațiile ce le revin potrivit legii, precum și divergențele dintre operatorul de transport și de sistem și proprietarul rețelei de transport;
2. neînțelegerile privind accesul la sistemul de distribuție a gazelor naturale;
3. disputele de pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de gaze naturale;
4. disputele asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementarilor în vigoare din sectorul gazelor naturale;
5. disputele a căror rezolvare nu intră în competența ANRE, inclusiv aspecte legate de proprietate;
6. plângerile împotriva operatorilor licențiați din sectorul gazelor naturale, ale căror obligații sunt cuantificate prin indicatori de calitate, stabiliți prin standardele de performanță aferente.

Prezenta procedură completează procedura PSL 27 de aplicare a Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

Conform SR EN ISO 9000:2001: Sisteme de Management al Calității. Principii fundamentale și vocabular;

SR EN ISO 14001:2005 - Sisteme de management de mediu – Cerințe cu ghid de utilizare;

Manualul de management integrat al calității și mediului - cod MMICM-GV;

ANRE – Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, autoritatea competență în sectorul energiei electrice și a gazelor naturale;

Client – clientul angro, clientul final de gaze naturale sau un operator economic din sectorul gazelor naturale care cumpără gazele naturale;

Client casnic (C) - clientul care cumpără gazele naturale pentru consumul casnic propriu;

Client noncasnic (NC) - clientul care cumpără gazele naturale ce nu sunt destinate consumului casnic propriu;

Client final - clientul care cumpără gazele naturale pentru uz propriu;

Furnizarea gazelor naturale – activitatea comercială de vânzare a gazelor naturale către clienți;

Furnizor – persoana fizică sau juridică ce realizează activitatea de furnizare a gazelor naturale;

Plângere – sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca o manifestare a insatisfacției clienților finali adresată furnizorului de gaze naturale, referitor la activitățile acestuia, la care se așteaptă în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calității - Cerințe;

- SR ISO 9000:2001 - Sisteme de management al calității - Principii fundamentale și vocabular;

- SR EN ISO 14001:2005 - Sisteme de management de mediu – Cerințe cu ghid de utilizare;

- Manualul de management integrat al calității și mediului - cod MMICM-GV;

- Legea nr. 123/10.07.2012 - Legea energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare;

**SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR
FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR
NATURALE**

- Ordinul ANRE nr. 37/2007 de aprobare a Standardului de performanță pentru activitatea de furnizarea gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ANRE nr. 86/2009 de aprobare a Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorului de energie electrică și gaze naturale;
- Ordinul ANRE nr. 62/2008 de aprobare a Regulamentului de măsurare a cantității de gaze naturale tranzactionate pe piața din România;
- Ordinul ANRE nr. 35/2013 de aprobare a Procedurilor privind soluționarea/medierea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei;
- Ordinul ANRE nr. 42/2012 de aprobare a Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali;
- Ordinul ANRE nr. 16/2015, publicat în M.Of. nr. 193/23.03.2015, de aprobare a Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

5. RESPONSABILITĂȚI**5.1. Director General**

5.1.1. Analizează plângerile clienților finali, înregistrate la societate și le repartizează Directorului Economic sau Directorului Tehnic – dezvoltare (în cazul plângerilor referitoare la sistemul de măsurare) în vederea investigării și soluționării.

5.1.2. Stabilește căile și procesele de comunicare internă și externă, asigură resursele necesare desfășurării eficiente a activității de furnizare a gazelor naturale;

5.1.3. Aprobă responsabilitățile ce revin personalului/compartimentelor desemnate/ implicate în activitatea de furnizare a gazelor naturale, inclusiv cele referitoare la plângerile clienților finali;

5.1.4. Semnează înștiințarea oficială a reclamantului cu privire la soluționarea problemei;

5.1.5. Dispune repunerea clientului final în drepturi, conform prevederilor legale, dacă se dovedește că plângerea a fost întemeiată, inclusiv rambursarea și/sau compensarea sumelor datorate, acolo unde este cazul.

5.1.6. Conduce sesiunile trimestriale de analiză a managementului cu privire la soluționarea plângerilor clienților finali și decide asupra acțiunilor corective/preventive care se impun;

5.1.7. Aprobă rapoartele/sintezele prevăzute în Anexele nr. 4, 5 și 6.

5.2. Registratura societății – Birou relații cu clienții

5.2.1. Înregistrează petiția / plângerea sosită în Registrul de intrare-ieșire și ulterior în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali” (Anexa nr.3 la procedură).

5.2.2. Înregistrează petiția/plângerea în programul informatic “Petiții”.

5.2.3. Transmite clientului final, cel târziu a doua zi lucrătoare, numărul și data de înregistrare a plângerii. Pentru a face dovada transmiterii datelor, acestea se vor transmite prin email, fax sau chiar prin mesaj text (sms) – în funcție de modul în care clientul a transmis plângerea.

5.2.4. Asigură transmiterea adresei de răspuns către clientul care a formulat plângerea și completează în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali” concluzia plângerii, modul de soluționare și după caz, măsurile stabilite precum și numărul și data adresei de răspuns.

Asigură întocmirea și păstrarea „Registrului unic de evidență a plângerilor clienților finali” prevăzut în Anexa nr. 3 la procedură).

5.3. Director Economic.

5.3.1. În funcție de rezoluția Directorului general și a conținutului plângerii, solicită verificări (în baza de date sau în teren, după caz) / date / documente de la departamentul aferent (serviciul comercial, serviciul financiar – contabilitate, etc);

5.3.2. După analiza datelor / documentelor, în cazul în care se constată că petiția este întemeiată propune luarea măsurilor necesare, completează formularul C din „Formularul de înregistrare a plângerii” din Anexa 2 și coordonează pregătirea răspunsului către petiționar;

5.3.3. Respinge/clasează plângerea în cazul în care aceasta este considerată neîntemeiată, completează formularul C din „Formularul de înregistrare a plângerii”, pregătește răspunsul către reclamant și-l înaintează Directorului General;

5.3.4. Verifică închiderea procedurii de soluționare a plângerii;

5.3.5. Participă la sesiunile trimestriale de analiză a managementului cu privire la soluționarea plângerilor clienților finali și propune acțiuni corective/preventive care se impun;

5.4. Director Tehnic - Dezvoltare.

5.4.1. Înlouiește Directorul economic, pe perioada în care acesta este în concediu sau nu este în societate, caz în care preia toate atribuțiile acestuia, prevăzute prin prezenta procedură, inclusiv cele de verificare a plângerii repartizate de Directorul general.

5.4.2. În cazul petițiilor referitoare la sistemele de măsurare, în funcție de rezoluția Directorului general și a conținutului plângerii, solicită verificări (în baza de date sau în teren, după caz) / date / documente de la departamentul aferent (Serviciul tehnic-avizări, serviciul exploatare, metrolog etc);

**SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR
FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR
NATURALE**

5.4.3. După analiza datelor / documentelor, în cazul în care se constată că petiția este întemeiată propune luarea măsurilor necesare completează formularul C din „Formularul de înregistrare a plângerii” din Anexa 2 și coordonează pregătirea răspunsului către petiționar;

5.4.4. Respinge/clasează plângerea în cazul în care aceasta este considerată neîntemeiată, completează formularul C din „Formularul de înregistrare a plângerii”, pregătește răspunsul către reclamant și-l înaintează Directorului General;

5.4.5. Verifică închiderea procedurii de soluționare a plângerii;

5.4.6. Participă la sedințele semestriale de analiză a managementului cu privire la soluționarea plângerilor clienților finali și propune acțiuni corective/preventive care se impun;

5.5. Oficiu Juridic

La solicitarea Directorului economic sau a Directorului tehnic-dezvoltare, după caz, analizează plângerile clienților finali și exprimă, în scris, punctul său de vedere/opinia sa asupra legalității plângerii sau răspunsului, în vederea soluționării plângerilor.

5.6. Serviciul Comercial

5.6.1. Ține evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

Urmărește ca fiecare plîngere sa fie soluționată în termen, sesizând Directorul economic sau Directorului tehnic-dezvoltare despre apropierea/ajungerea la termenul maxim pentru soluționare plîngerii și transmiterea răspunsului.

5.6.2. Centralizează datele și întocmește analiza semestrială/anuală a plângerilor primite de la clienții finali, inclusiv a plângerilor referitoare la sistemele de măsurare;

La solicitarea Directorul economic sau Directorului tehnic-dezvoltare întocmește adresa de răspuns către reclamant pe care o înaintează pentru aprobare Directorului general.

Pregătește rapoartele/sintezele prevăzute în Anexele nr. 4, 5 și 6 și le înaintează pentru aprobarea Directorului general. După aprobare, transmite rapoartele semestriale privind activitatea de soluționare a plângerilor la ANRE și le publică pe site-ul societății.

Serviciul comercial **va asigura ca** următoarele informații:

a) denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor;

b) numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor;

c) programul audiențelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcție, zi și interval orar;

d) Procedura - cadru elaborată de ANRE pentru soluționarea plângerilor clienților finali;

e) procedura internă privind soluționarea plângerilor de la clienții finali armonizată cu prezenta procedură;

f) categoriile de plângeri, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:

- termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;

- termenului legal de soluționare;

g) dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;

h) dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;

i) dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente;

să fie facute public astfel:

- publicarea pe pagina de internet a societății;

- publicarea la punctele unice de contact, prevăzute în Anexa 1 - prin grija șefilor de sectoare din cadrul Serviciului exploatare;

- înscrierea pe facturile de consum gaze naturale/anexele la acestea, a informațiilor prevăzute la literelor a), b), c), f) și i), prin grija Biroului abonați.

5.7. Responsabil Metrolog

5.7.1. Ține evidența plângerilor, referitoare la sistemele de măsurare, înregistrate și soluționate în conformitate cu prevederile legale în vigoare; Centralizează datele;

5.7.2. În vederea întocmirii analizei semestriale a plângerilor primite de la clienții finali, transmite, lunar, către Serviciul comercial, toate datele și documentele necesare (petiția/ plângerea, documentele aferente verificărilor dispuse, răspunsul către petiționar, alte acte / documente / înscrisuri relevante speței).

5.8. Șefii de sector/departamente/servicii certifică, la solicitarea Directorului economic sau a Directorului tehnic – dezvoltare, după caz, veridicitatea reclamației prin procesul verbal de constatare întocmit de către personalul din subordine, efectuează verificări sau investigații, colectează documente / acte / înscrisuri necesare soluționării reclamației.

Transmit Directorului economic sau a Directorului tehnic-dezvoltare toate informațiile, documentele întocmite cu ocazia constatărilor sau copii ale documentele aflate în evidențele societății referitoare la obiectul plângerii în vederea soluționării plângerii și formulării răspunsului.

**SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR
FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR
NATURALE****6. PROCEDURĂ****6.1 Modalitățile prin care consumatorul poate înainta o plângere:**

- a) în scris, **direct**, prin punctele unice de contact - prezentate în Anexa nr. 1 (punctele unice de contact și localitățile arondate acestora). Programul de lucru la punctele unice de contact este: de Luni – Vineri, orele 08:00 – 16:00.
- b) **prin fax** la numărul 0257 – 348 410.
- c) **prin intermediul e-mail** la adresa : **reclamatii@gazvest.com**
- d) în scris, **prin poștă**, la adresa : S.C. Gaz Vest S.A. Arad, mun. Arad, str. Prunului nr. 129, cod poștal 310214, jud. Arad.
- e) **prin telefon** la numărul 0257-348404;

6.2 Întocmirea plângerii:

Clientul completează formularul prezentat în Anexa nr. 2. Formularul de înregistrare a plângerii este pus la dispoziție la punctele unice de contact ale societății (conform Anexa 1 publicate pe pagina de internet a societății) sau poate fi descărcat de pe pagina <http://www.gazvest.com/reclamatii.php>.

În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării, clientul poate solicita, la Biroul relații cu clienții sau la personalul de la punctele de lucru, asistență cu privire la modul de completarea a formularului. În mod expres clientul poate solicita informații cu privire la: codul clientului final, codul locului de consum, încadrarea plângerii.

De asemenea clientul poate solicita și informații despre posibilitățile de soluționare a plângerii, lista documentelor care trebuie anexate pentru susținerea cererii.

Limba în care este redactată plângerea este limba română, aceasta va fi completată lizibil și nu va conține un limbaj licențios – dacă Oficiul juridic constată că plângerile/petițiile transmise societății, în scris, conțin limbaj sau expresii licențioase sau aduc atingere persoanei sau societății, acestea vor fi clasate în baza raportului încheiat de Oficiul juridic în acest sens.

Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia – în acest caz împuternicirea va fi în formă autentică și se va anexa la plângere.

6.3 Înregistrarea plângerii:

În cazul în care plângerea este depusă la unul din punctele unice de contact ale societății, pentru derularea cu operativitate a procedurii, formularul de înregistrare a plângerii, împreună cu anexele/actele probatorii, vor fi transmise prin fax la sediul social al societății, prin grija personalului de la punctul de lucru. Ulterior se vor transmite la sediul societății, prin poștă/curier toate documentele originale. Cel mai târziu a doua zi lucrătoare, Biroul relații cu clienții-Registratura va comunica clientului numărul și data de înregistrare a plângerii. Pentru a face dovada transmiterii datelor, acestea se vor transmite prin email sau fax – în mod similar celui în care clientul a transmis plângerea sau dacă nu se poate prin unul din aceste moduri se va transmite clientului numărul și data de înregistrare a plângerii prin mesaj text (sms) – dacă există în evidența societății numărul de telefon de contact al acestuia.

În cazul în care plângerea este depusă direct la sediul social, petentului îi se va fi comunica, pe loc, numărul de înregistrare a acesteia.

Înregistrarea plângerilor se face cu ajutorul programului informatic „Plângeri” de către Biroul relații cu clienții - Registratură. Odată pe săptămână, prin grija Serviciului comercial, se tipărește un raport din „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali” - acest raport se semnează și se îndosariază.

6.4 Analiza, procesarea plângerilor primite de la clienții finali

După înregistrare plângerile sunt transmise la Directorul General. În baza celor menționate în plângere și a documentelor probatorii puse la dispoziție de client, Directorul General poate decide solicitarea către client și a altor acte / documente probatorii, sau, în funcție de natura plângerii, le poate repartiza pentru soluționare Directorului Economic sau Directorului Tehnic-Dezvoltare - în lipsa Directorului Economic sau cazul în care plângerea se referă la funcționarea sistemelor/sistemului de măsurare.

În funcție de natura reclamației Directorul Economic poate solicita departamentelor cu atribuții în activitatea reclamată, verificarea informațiilor cuprinse în plângere și a documentelor anexate acesteia, date/documente /informații suplimentare/relevante speței sau poate solicita un raport/referat scris din partea departamentului de specialitate sau a Oficiului juridic. După analiză ia decizia cu privire la cerere/plângere și înaintează Formularul C spre aprobare Directorului General împreună cu propunerea de răspuns către clientul final.

Directorul General aprobă modul cum a fost soluționată cererea sau poate solicita date suplimentare, după care aprobă forma finală a răspunsului către clientul final – acesta va cuprinde obligatoriu modul de soluționare a plângerii și temeiul legal.

În situația în care plângerea este întemeiată se dispune luarea măsurilor reparatorii care se impun iar clientul final este informat în scris despre acestea.

În situația în care plângerea nu este întemeiată sau nesoluționabilă se întocmește un răspuns în acest sens.

În cazul în care plângerea se referă la funcționarea sistemului de măsurarea a cantităților de gaze naturale gazelor livrate clientului acesta va fi soluționată conform procedurii specifice de lucru prin grija Directorului Tehnic-

**SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR
FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR
NATURALE**

Dezvoltare. După analiză acesta ia decizia cu privire la cerere/plângere și înaintează Formularul C spre aprobare Directorului General împreună cu propunerea de răspuns către clientul final.

Directorul General aprobă modul cum a fost soluționată cererea sau poate solicita date suplimentare, după care aprobă forma finală a răspunsului către clientul final – acesta va cuprinde obligatoriu modul de soluționare a plângerii și temeiul legal.

Neînțelegerile precontractuale (divergențe apărute în procesul de perfectare a contractelor de furnizare) vor fi rezolvate conform procedurii interne PSL 46 - întocmită conform prevederilor Ordinului ANRE nr. 35/2013 sau, în cazul nesoluționării, părțile (client final / furnizor) pot apela spre mediere la ANRE.

Divergențele ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul client/furnizor sau de către instanța de judecată competentă.

6.5 Informarea clienților finali privind modul rezolvarea a plângerilor primite de la aceștia

Biroul relații cu clienții - Registratura transmite secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" împreună cu răspunsul (de acceptare sau respingere a plângerii) clientului și completează în programul informatic, raportul "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali" concluzia plângerii, modul de soluționare și după caz, măsurile stabilite precum și numărul și data adresei de răspuns.

6.6 Termene și categorii de plângeri

- Rezolvarea plângerilor clienților finali cu privire la **facturarea** consumului de gaze naturale
 - obligația de a răspunde plângerilor, adresate în scris, cu privire la facturile de consum gaz, explicând acestora conținutul facturilor și în cazul în care petiția clienților se dovedește a fi întemeiată, se va proceda la recalcularea facturilor.
 - Se tratează în conformitate cu procedura de aplicare a standardului de furnizare a gazelor naturale.

Termenul de răspuns este de 15 zile de la data înregistrării plângerii.

- Plângeri cu privire la **calitatea** gazelor naturale furnizate
 - obligația de a răspunde plângerilor oricărui client final, cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate
 - obligația de a furniza gaze naturale care să respecte condițiile minime de calitate a gazelor naturale prevăzute în Acordul tehnic de exploatare a punctelor de predare/preluare comercială.
 - Se tratează în conformitate cu procedura de aplicare a standardului de furnizare a gazelor naturale.

Plângerile clienților cu privire la valoarea **puterii calorifice** utilizate la facturare se poate face în maxim două luni de la data emiterii facturii (conform art.8 (6) din Ordinul ANRE 37/2007).

Termenul de răspuns este de 15 zile de la data înregistrării plângerii.

- Rezolvarea plângerilor clienților finali cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale
 - obligația de a răspunde plângerilor oricărui client final cu privire la cantitățile măsurate, la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea.

Termenul de răspuns este de 30 zile de la data înregistrării plângerii.

- Alte plângeri
 - se înregistrează în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", iar în funcție de problematică este repartizată pentru verificare și soluționare Directorului Economic sau Directorului Tehnic – Dezvoltare.

Termenul de răspuns este de 30 de zile de la data înregistrării plângerii.

6.7. Posibilitatea clientului final de a apela la ANRE sau instanțelor competente

Pentru divergențele nesoluționate pe cale amiabilă clientul final se poate adresa la ANRE București: tel. 021 3278100 sau e-mail anre@anre.ro.

Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești competente sau de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor.

6.8. Modul de întocmire și menținere a programului informatic „Plângeri” și a registrului plângerilor adresate de clienții finali

- Data la care corespondența este primită și înregistrată la S.C. Gaz Vest S.A. Arad.
- Data predării dacă este transmisă personal sau data poștei
- Data primirii de către destinatar dacă este expediată prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire
- Data raportului afirmativ de primire dacă este expediată prin fax sau poștă electronică.

6.9 Programul audiențelor

Programul audiențelor este afișat pe site-ul societății.

Pentru programarea audiențelor clientul final va contacta Secretariatul societății la nr. de telefon : 0257 / 272750, 272751

6.10 Analiza managementului societății

Semestrial managementului societății analizează activitatea privind soluționarea plângerilor. În acest sens Serviciul comercial centralizează datele din Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali, împreună cu documentele/actele conexe și pregătește rapoartele/sintezele (conform modelelor din Anexele nr. 4, 5 și 6).

**SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR
FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR
NATURALE**

Managementul analizează rapoartele și stabilește măsuri de corecție și de îmbunătățire a activității societății, care se impun, după care se aprobă de Directorul general.

Prin grija Serviciului comercial rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor se transmit la ANRE și se publică pe site-ul societății. Aceste rapoarte vor conține cel puțin următoarele informații: numărul de plângeri primite, total și defalcat după modul de primire a plângerii, respectiv tipul clientului final (casnic/noncasnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri (contractarea gazelor naturale, facturare consum gaze naturale, ofertare prețuri și tarife, continuitate în alimentarea cu gaze naturale, funcționarea sistemului de măsurare, schimbarea furnizorului, informarea clienților finali, modul de rezolvare a plângerilor cu privire la nerespectarea prevederilor legale – se includ aici și numărul plângerilor rezolvate în termenul legal, respectiv numărul plângerilor întemeiate/neîntemeiate/nerezolvate), sinteza modului de soluționare și măsurile corective stabilite.

Rapoartele se transmit la ANRE în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

7. Înregistrări

- 7.1. Anexa nr. 2 : Formular de înregistrare a plângerii (Formularele A,B,C)
- 7.2. Anexa nr. 3 : Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali
- 7.3. Anexa nr. 4 : Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
- 7.4. Anexa nr. 5 : Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal .
- 7.5. Anexa nr. 6 : Sinteza și modul de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri .

8. Anexe

- 8.1. Anexa nr. 1 : Lista punctelor unice de contact și localitățile arondate acestora
- 8.2. Anexa nr. 2 : Formular de înregistrare a plângerii (Formularele A,B,C)
- 8.3. Anexa nr. 3 : Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali
- 8.4. Anexa nr. 4 : Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final
- 8.5. Anexa nr. 5: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal
- 8.6. Anexa nr. 6 : Sinteza și modul de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri .

SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR NATURALE

ANEXA nr. 1

Lista punctelor unice de contact și localitățile arondate acestora

NR.CRT	PUNCTE UNICE DE CONTACT	LOCALITATE ARONDATE
1	PÎNCOTA, jud. ARAD	NĂDAB
2		ȘIRIA
3		GALȘA
4		MÂSCA
5		PÎNCOTA
6		MĂDERAT
7		INEU
8		ȘIMAND
9		ZERIND
10		IERMATA NEAGRĂ
11	ARAD, jud. ARAD	ZIMAND CUZ
12		ZIMANDU NOU
13		ANDREI ȘAGUNA
14		CURTICI
15		VINGA
16		MACEA
17		SÂNMARTIN
18		ȘOFRONEA
19	GIARMATA, jud. TIMIS	RECAȘ
20		IZVIN
21		PECIU NOU
22		ORTIȘOARA
23		REMETEA MARE
24		COȘTEIU
25		ȘAG
26		PARȚA
27		SÎNANDREI
28		CARANI
29		SĂCĂLAZ
30		GIARMATA
31	SĂULEȘTI, jud. GORJ	SĂULEȘTI
32		BIBEȘTI
33		DOLCEȘTI
34		PURCARU
35		ȚĂNȚĂRENI
36		FLOREȘTI
37	NEGREȘTI OAȘ, jud. SATU MARE	NEGREȘTI OAȘ
38		POMI
39		BORLEȘTI

SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR NATURALE

40		ACIUA
41		CERTEZE
42		VAMA
43	VETIȘ, jud. SATU MARE	BOTIZ
44		VETIȘ
45		OAR
46		DECEBAL
47		SĂLACEA
48		VAȘAD
49		CURTUIȘENI
50	SÎNTANDREI, jud. BIHOR	MĂDĂRAS
51		TAMAȘEU
52		SÎNTANDREI
53		PALOTA

ANEXA nr. 2

Formular de înregistrare a plângerii (Formularele A,B,C)

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. crt.	Client final	Furnizor gaze naturale
1.	Nume:	Nume: GAZ VEST SA
2.a	Cod client final:	
2.b	Cod identificare a punctului de măsură/ Cod loc de consum	
3.	Adresă de corespondență:	Adresa: Str. Prunului nr. 129
4.	Localitate:	Localitate: ARAD
5.	Cod poștal:	Cod poștal: 310214
6.	Tel. Fax	Tel./Fax: 0257348404, 0257348410
7.	E-mail	E-mail
8.	Reprezentant legal:	Alte detalii:

B. PLÂNGERE CLIENT FINAL		
I. Probleme reclamate		
Data la care a apărut problema:/...../..... (zi, lună, an)		
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:		
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE GAZE NATURALE
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale
	3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife

SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR NATURALE

ANEXA nr. 4

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada:

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. Plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contract 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 poștă			
TOTAL:				

ANEXA nr. 5

Sinteza și modul de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri.

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plângere	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea energiei				
5.	Asigurarea calității energiei furnizate				
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informare clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare				
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL:					
din care: întemeiate					
neîntemeiate					
nesoluționate					

**SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR
FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR
NATURALE**

ANEXA Nr. 6

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada

		Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea energiei		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informare clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		

**SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR
FINALI CU PRIVIRE LA FURNIZAREA GAZELOR
NATURALE**