

P.O. 51- SOLUTIONAREA PLANGERILOR CONSUMATORILOR FINALI

VERIFICAT si APROBAT:
DIRECTOR GENERAL,
ADRIAN TIGHICI

ELABORAT:
Reprezentant management
DELIA MAZILU

Cuprins

P.O. 51 -SOLUTIONAREA PLANGERILOR CONSUMATORILOR FINALI.....	1
1 Scop.....	2
2 Domeniu.....	2
3 Definiții/Abrevieri.....	2
4 Documente de referință.....	2
5 Mod de lucru.....	2
6 Responsabilități	4
7 Înregistrări.....	4

Exemplar nr. _____
Deținător _____

1. Scop

Procedura operationala stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul gazelor naturale.

2. Domeniu de aplicare

Procedura se aplică in cadrul serviciilor biroului I.T. si al serviciilor care au in dotare si opereaza cu echipamente/ instalatii, programe informatice si electrice.

3. Definitii si abrevieri

Conform **SR EN ISO 9001:2015**. Sisteme de management al calității.Cerințe;

Conform **SR EN ISO 14001:2015**. Sisteme de management al mediului. Cerințe cu ghid de utilizare;

Conform **SR EN ISO 45001: 2018**. Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare;

Conform Legii Gazelor nr.123/2012 actualizată la zi;

I.T. - tehnologia necesară pentru prelucrarea (procurarea, procesarea, stocarea, convertirea și transmiterea) informației, în particular prin folosirea computerelor

Abrevieri:

4. Documente de referinta

- **SR EN ISO 9001:2015** – Sisteme de management al calitatii. Cerințe;
- **SR EN ISO 14001:2015**. Sisteme de management al mediului. Cerinte cu ghid de utilizare;
- **SR EN ISO 45001: 2018**. Sisteme de management al sănătății și securității în muncă. Cerințe și îndrumări pentru utilizare;
- **Ord. ANRE nr.16/2015** pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- **Ord. ANRE nr. 86/2009** pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale;

5. Mod de lucru:

5.1. Intra sub incidenta prezentei proceduri orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata furnizorilor de energie electrica si gaze naturale, referitor la activitatile prestate de acestia, la care este asteptata in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

5.2. Procedura se aplica in vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali, in legatura cu:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de preturi si tarife;
- d) continuitatea in alimentarea cu energie;
- e) asigurarea calitatii energiei furnizate;
- f) functionarea grupurilor de masurare;
- 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 clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare.

5.3. Etapele procesului

5.3.1. Conditii prealabile pentru solutionarea plangerilor primite de la clientii finali.

Preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor clientilor finali cu privire la incalcare ale unor drepturi ale acestora, se va realiza cu aplicarea corecta a prevederilor legale, inclusiv comunicarea in scris catre acestia, in termenele legale, a concluziei rezultate in urma analizarii plangerii.

Limba oficiala utilizata in aplicarea prevederilor procedurii este limba romana; in cazul documentelor redactate intr-o limba straina, acestea vor fi insotite de traducere legalizata; in caz contrar, acestea nu vor fi luate in considerare.

5.3.2. Preluarea plangerilor de la clientii finali

Preluarea plangerilor de la clientii finali se face utilizand urmatoarele modalitati:

- la birourile de relatii cu clientii organizate la: sediul din municipiul Vaslui, str. Calugareni, nr.43 – Birou unic si la sediile districtelor din municipiul Husi (str. Florilor, bl.22 parter) si orasul Negresti (str. Unirii, bl.E2, sc.F, parter);
- telefonica – la nr. De telefon 0235316120/ 0235324141- municipiul Vaslui; 0235471128-municipiul Husi si 0235458491- orasul Negresti sau la telverde gratuit: 080080240;
- pe adrese de e-mail: office@gazest.ro;
- prin intermediul formularului on-line afisat pe site-ul societatii;
- prin fax – la nr.0235316188;
- prin posta.

5.3.3. Publicare – se vor publica pe pagina de internet (site-ul) societatii si la avizierele punctelor de relatii cu clientii de la sediul din Vaslui, districtele Husi si Negresti urmatoarele:

- denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor;
- numere de telefon/fax, adrese de e-mail prevazute la punctul 5.3.2;
- programul audientelor, prezentat sub forma: nume, prenume, functie, zi si interval orar;
- Procedura-cadru elaborata de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE) pentru solutionarea plangerilor clientilor finali – Ord. ANRE nr.16/2015;
- prezenta procedura interna a SC GAZ EST SA privind solutionarea plangerilor de la clientii finali
- categoria de plangeri, prevazute la pct.5.2, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a termenului legal de solutionare;
- dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;
- dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;
- dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente.

5.3.4 Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali

Pentru a depune o plangere clientii finali vor completa formularul **F.PO.51 – 01 - „Formularul de inregistrare a plangerii”** si o vor depune/transmite la Biroul de relatii cu clientii. Personalul Biroului va consilia clientul privind modul de completare. Se vor completa cel putin urmatoarele date: datele de identificare si informatii referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexe, daca este cazul..

Plangerile se vor inregistra in „**Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali**”(conform **Anexa 2 la Ord. ANRE nr.16/2015**) existent la Biroul Relatii cu clientii Vaslui. Plangerile depuse la sediile districtelor se vor inregistra in registrele intrari-iesiri de la nivelele districtelor si se vor transmite prin corespondenta, in termen de 24 ore de la primire, catre Biroul Relatii cu clientii de la sediul din Vaslui in vederea inregistrarii In Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali.

In momentul inregistrarii se va transmite clientului numarul si data de inregistrare a plangerii. Pentru plangerile depuse la nivelul districtelor, numarul de inregistrare se va transmite dupa inregistrarea in Registrul unic in termen de de 24 ore de la inregistrare.

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

5.3.5. Analizarea plangerilor primite de la clientii finali

Analizarea plangerilor se realizeaza 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”, la rubrica „Concluzii” se va inscrie „Plangere nesolutionabila”, cu precizarea in sectiunea C din „Formularul de inregistrare a plangerii” a cauzelor si informarea corespunzatoare a clientului final.

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

Seful serviciului responsabil cu solutionarea plangerii informeaza in scris clientul final cu privire la concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare si temeiul legal, completand totodata sectiunea C din „Formularul de inregistrare a plangerii” si „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali”.

In functie de rezultatele analizarii plangerii, se vor intreprinde urmatoarele actiuni:

a) in situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), se repune clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

b) in cazul in care plangerea este neintemeiata (in defavoarea clientului final) sau nesolutionabila, intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

Concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare a plangerilor si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscise in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali”, cu mentionarea numarului si datei la care s-a raspuns.

5.4. Monitorizare

(1) Semestrial, in functie de natura plangerilor consumatorilor finali, directorii executivi vor intocmi si vor inainta directorului general spre analiza, cate o Nota interna privind activitatea de solutionare a acestora, astfel:

- directorul economic – intocmeste Raportul privind plangerile consumatorilor finali privind activitatile de furnizare a gazelor naturale;

- directorul tehnic - – intocmeste Raportul privind plangerile consumatorilor finali privind activitatile de distributie a gazelor naturale,

Notele interne vor contine urmatoarele informatii: numarul de plangeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare, respectiv dupa tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total si defalcat pe categoriile de plangeri, , sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite.

Directorul general, in urma analizei, va stabili masurile corective ce se impun.

Dupa analiza, directorul general le va transmite directorului economic care va centraliza datele si va transmite catre ANRE Raportul privind activitatea de solutionare a plangerilor consumatorilor finali, in forma cuprinsa in anexele nr. 3-5 la Ord. ANRE nr.16/2015.

Raportul privind activitatea de solutionare a plangerilor consumatorilor finali va fi publicat pe pagina de internet a societatii.

6. Responsabilități:

6.1.Biroul Relatii cu clientii raspunde de :

- respectarea prevederilor prezentei proceduri operationale;
- inregistrarea completa si corecta a tuturor plangerilor consumatorilor finali;

6.2. Sefii de servicii raspund de:

- respectarea prevederilor prezentei proceduri,
- solutionarea cu maxima obiectivitate si promptitudine a tuturor plangerilor consumatorilor finali;
- transmiterea la ANRE a tuturor situatiilor centralizatoare conform prevederilor Ord. ANRE nr.16/2015

7. Inregistrări :

- F.PO.51 – 01 - „Formularul de inregistrare a plangerii” .