	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 1/16

A P R O B A T

DIRECTOR GENERAL

Ing. ION EMIL DRAGOMIR

A V I Z A T	NUMELE ȘI PRENUMELE	FUNȚIA	SEMNATURA	DATA
	ION EMIL DRAGOMIR	Director General – Reprezentantul managementului integrat calitate mediu		01.04.2015
	ALEXANDRU ION	Responsabilul managementului sistemului integrat calitate mediu		01.04.2015

REGIM DE APLICARE A PROCEDURII	
SE APLICA DE LA	ANULEAZA
01.04.2015	


AVIZ DE DIFUZARE

REVIZIE DOCUMENT	0	1	2	3	4	5	6	7	8	9

PROCEDURA ESTE PROPRIETATEA TULCEA GAZ SA TULCEA SI COPIEREA SAU UTILIZAREA NEAUTORIZATA ESTE INTERZISA

LISTA DE DIFUZARE			
DESTINATARUL	SEMNĂTURA	DATA	Ex. nr:1

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 2/16


DIRECTOR GENERAL			
Compartimentul Managementul Calitatii si al Mediului			
Compartiment Resurse Umane + Juridic			
Directia Dezvoltare			
Serviciul Economic-Comercial			
Serviciul Exploatare			
Birou reclamatii			
Compartiment contracte marketing			
Birou secretariat			
Metrologie AMC			
CTC – Receptii PIF			
Compartiment Facturare			

LISTA DE CONTROL A MODIFICĂRILOR				
Editie / revizuire	Locul mod. pag. / pct.	OBIECTUL MODIFICĂRII	Data	Semnatura
1/0	-	Elaborare inițială	01.03.2010	
2/0	integral	Actualizare denumire si continut conform Ordinului ANRE nr.16/2015	01.04.2015	

CUPRINS

1. Scopul si domeniul de aplicare
2. Conditii prelabile pentru solutionarea plangerilor primite de la clientii finali

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 3/16


3. Preluarea plangerilor de la clientii finali
4. Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali
5. Analizarea plangerilor primite de la clientii finali
6. Solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor
7. Dispozitii finale
8. Anexe

Procedura de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale

1 Scopul si domeniul de aplicare

Art. 1 Prezenta procedura de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent si un standard ridicat de solutionare a plangerilor.

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 4/16

Prezenta procedura se aplica in cadrul societatii Tulcea Gaz S.A. si stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea si analiza plangerilor, precum si stabilirea masurilor de solutionare a acestora, cu privire la activitatea de furnizare din domeniul gazelor naturale.

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 gaze naturale referitoare la activitatea prestata de acestia, la care se asteapta in mod explicit sau implicit o rezolutie.

Art. 2 Prezenta procedura se aplica in vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali de gaze naturale, in legatura cu :


- Contractarea gazelor naturale ;
- Facturarea contravalorii gazelor naturale ;
- Ofertarea de preturi si tarife ;
- Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale ;
- Asigurarea calitatii gazelor naturale ;
- Furnizarea grupurilor de masurare ;
- Schimbarea furnizorului de gaze naturale ;
- Informarea clientilor finali de gaze naturale in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare ;
- Modul de rezolvare a plangerilor adresate furnizorului de gaze naturale, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare ;
- alte tipuri de reclamatii, sesizari, solicitari.

In situatia in care din cuprinsul plangerii nu reiese obiectul acesteia sau nu este lizibila se vor solicita, in scris, clarificarile necesare.

In functie de tipul plangerii, termenele legale de solutionare si raspuns, in conformitate cu prevederile Ordinului nr.37/2007 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, sunt urmatoarele :

- plangeri referitoare la contractarea gazelor naturale – 15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la factura – 15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la ofertarea de preturi si tarife - 15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la continuitatea in alimentare cu gaze naturale - 15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la calitatea gazelor naturale furnizate -15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la masurarea cantitatilor de gaze naturale – 30 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la schimbarea furnizorului - 15 zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la informarea clientilor in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare – 30 de zile de la primirea solicitarii ;
- plangeri referitoare la modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare - 30 zile de la primirea solicitarii ;
- alte tipuri de solicitari - 30 zile de la primirea solicitari.

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 5/16

2 Conditii prealabile pentru solutionarea plangerilor primite de la clientii finali

Art. 3 Limba oficiala utilizata in aplicarea prevederilor prezentei proceduri esta limba romana, iar documentele adresate furnizorului intr-o limba straina, vor fi insotite de traducere legalizata, in caz contrar, acestea nu vor fi luate in considerare.

3 Preluarea plangerilor de la clientii finali

Art. 4 Preluarea plangerilor de la clientii finali se va face utilizand urmatoarele modalitati :

- la sediul Tulcea Gaz SA, prin depunere in scris ;
- telefonic la nr. 0240/517491 ;
- prin e-mail : plangeri@tulceagaz.ro;
- prin formularul on-line de pe sit-ul www.tulceagaz.ro;
- prin fax la nr. 0240/511833 ;
- prin posta la adresa :TULCEA GAZ SA, str. Isaccai, nr.73, localitatea Tulcea

Persoanele responsabile cu preluarea, inregistrarea, analizarea si solutionarea plangerilor de la clientii finali vor fi desemnate de conducerea Tulcea Gaz SA.

Clientul final poate solicita primirea in audienta prin completarea formularului tip ce se regaseste pe sit-ul www.tulceagaz.ro , precum si in Anexa 6 la prezenta procedura. Este necesar ca petentul sa completeze toate informatiile solicitate in formular.


Programarea in audienta se va face in termen de 5 zile lucratoare de la data primirii solicitarii, precum si in functie de disponibilitatea calendarului de audiente.

Program audiente :

Martea intre orele 13.00-15.00 – Directorul General al societatii : Ion Emil Dragomir

In functie de necesitate, orice alt angajat al societatii Tulcea Gaz SA va asista in programul de audiente mentionat anterior

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 6/16

Art. 5 In vederea facilitarii preluarii plangerilor de la clientii finali vor fi publicate pe pagina de internet www.tulceagaz.ro precum si la sediul Tulcea Gaz din localitatea Tulcea, str. Isacsei, nr.73, urmatoarele informatii :

- Denumirea, adresa si programul de lucru al compartimentului responsabil cu primirea plangerilor ;
- Numerele de telefon / fax, adresa e-mail dedicata primirii plangerilor ;
- Programul audientelor, prezentate sub forma : nume, prenume, functie, zi si intervar orar ;
- Procedura – cadru elaborata de ANRE pentru solutionare a plangerilor clientilor finali ;
- Procedura interna de solutionare a plangerilor clientilor finali ;
- Categorii de plangeri prevazute la art. 2 din Ordinul 16/2015 cu indicarea pentru fiecare categorie a : - temeiului legal pentru depunere (daca este cazul)
 - termenul 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.

Art. 6 Informatiile prevazute mai sus, exceptand Procedura- cadru si Procedura interna, se vor regasi obligatoriu pe factura sau pe documentele anexate acesteia.

4 Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali

Art. 7 Pentru realizarea activitatii de solutionare a plangerilor, va fi publicat pe pagina proprie de internet www.tulceagaz.ro si la sediul din strada Isacsei, nr.73, « Formularul de inregistrare a plangerii » conform modelului din Anexa 1.

Art. 8 In vederea completarii corecte, pentru operativitate si eficienta solutionarii plangerilor, clientul final va fi consiliat de reprezentantii Tulcea Gaz SA.

Art. 9 Clientul final va completa formularul din Anexa 1 cu datele de identificare, cel putin datele indicate la sectiunea A, punctele A1-A6, precum si informatiile referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexe, daca este cazul.


Art. 10 Formularul completat de clientul final este inaintat furnizorului pentru inregistrarea in « Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali », conform modelului din Anexa 2.

Art. 11 Furnizorul transmite clientului final, imediat dupa inregistrare, dar nu mai traziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat, numarul si data de inregistrare a plangerii.

Art. 12 Clientii finali pot face plangeri in nume propriu sau prin alte persoane imputernicite de acestia, caz in care se va anexa imputernicirea respectiva.

5 Analizarea plangerilor primite de la clientii finali

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 7/16

Art. 13 Analizarea plangerilor se va face avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de clientul final.

Art. 14 Analizarea plangerilor se realizeaza cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate / datelor cu caracter personal ale clientilor finali.

Art. 15 In situatia in care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in « Registrul unic de evidenta a plangerii 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.

6 Solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor

Art. 16 Clientul final va fi informat in scris 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 ».

Art. 17 In functie de rezultatul analizarii plangerii (intemeiata, neintemeiata sau nesolutionabila) se intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

Art. 18 In cazul in care clientul final nu accepta solutia propusa sau nu primeste raspuns in termen legal, acesta se poate adresa ANRE.

Art. 19 Semnarea raspunsului din formularul de plangere sectiunea C, se va face de persoanele desemnate din cadrul Tulcea Gaz SA in vederea solutionarii plangerii.

Art.20 Concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare a acestora precum si masurile stabilite sunt inscise in « Registrul unic de evidenta a clientilor finali », cu mentionarea numarului si datei la care s-a raspuns.


7 Dispozitii finale

Art.21 Semestrial, Tulcea Gaz SA analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective care se impun.

Tulcea Gaz SA va publica pe pagina proprie de internet si va transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor, care contin cel putin urmatoarele informatii : numarul total de plangeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare (dupa tipul de client final casnic sau noncasnic), total si defalcat pentru fiecare tip de plangere, respectiv categorie stabilita la art.2, sinteza modului de solutionare a acestora precum si masurile corective stabilite conform Anexelor 3-5.

Pentru fiecare categorie stabilita la art.2 se prezinta numarul de plangeri rezolvate in termenul legal de solutionare, respectiv plangerile intemeiate, neintemeiate si nesolutionabile, conform Anexei 4.

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 8/16

Perioada analizata in rapoartele mentionate anterior este de un semestru si respectiv un an calendaristic, iar publicarea si transmiterea la ANRE a acestora se face in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.

Art.22 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 a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru solutionarea extrajudiciara a diferendelor cu consumatorii.

Demararea procesului de solutionare a plangerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clientilor finali de a se adresa instantelor judecatoresti pentru solutionarea plangerilor.


Art.23 Evidenta plangerilor primite de la clientii finali, inregistrate si solutionate, se va pastra in conformitate cu prevederile legale in vigoare aferente arhivarii.

Art.24 Anexele 1-6 fac parte integranta din prezenta procedura.

Anexa 1

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII		
Nr. _____ / Data _____		
A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. Crt.	Client final	Furnizor gaze naturale
1	Nume:	Nume:
2.a	Cod client final	

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 9/16

2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum	
3	Adresa de corespondență:	Adresa:
4	Localitate:	Localitate:
5	Cod poștal:	Cod poștal:
6	Tel./Fax:	Tel./Fax:
7	E-mail:	E-mail:
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
6	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
7	Calitatea gazelor furnizate
8	Funcționarea grupurilor de măsurare

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 10/16

9	Schimbarea furnizorului
10	Informarea clienților finali
11	Standarde de performanță furnizare gaze naturale
12	Altele
Informații suplimentare:	
Alte tipuri de probleme:	
II. Detalii cu privire la plângere	
III. Cerințe client final	
Solicitare:	
1	Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale
2	Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale
3	Verificare contor gaze naturale
4	
5	
Alte tipuri de solicitări:	
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii	


Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 11/16

1	
2	
3	
Dată:	
Semnătură client final	

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr.:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri:	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	


	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 12/16

Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura:

Anexa 2

Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali									
Client final	Tip client final casnic/noncasnic	Categorie plangere	Obiectul plangerii	Persoana desemnata pentru raspuns	Termen legal pentru raspuns	Concluziile analizei plangerii: Intemeiata/Neintemeiata/Nesoluționata	Masurile stabilite	Nr. Si data raspuns	Raspuns in termen Da/Nu

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 13/16


Anexa 3

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada _____

Nr. Ctr.		Nr. Plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorului			
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				

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 14/16


Anexa 4

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

Perioada _____

Nr. Ctr.		Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale				
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale				
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale				
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale				
6	Functionarea grupurilor de masurare				
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 clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare				
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali				
Total					
Din care : intemeiate					

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 15/16

neintemeiate				
nesolutionate				


Anexa 5

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada _____

Nr. Ctr.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1	Contractarea gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale		
3	Ofertarea de preturi si tarife		
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale		
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale		
6	Functionarea grupurilor de masurare		
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 clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali		

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	

	PROCEDURA DE LUCRU	COD: PL-EC-02-05	
	SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Ed. 2 Ex:1	Pg: 16/16

--	--	--	--

Anexa 6

SOLICITARE AUDIENTE

Solicitantul

Adresa : _____

Nr. Telefon : _____

Obiectul discutiei _____

Exista _____ sau nu _____ o plangere in scris depusa la societate cu privire la obiectul discutiei.

Solicitantul a primit _____ sau nu _____ raspuns la plangere.

Se solicita in mod expres _____ sau nu _____ prezenta unei persoane angajate la TULCEA GAZ SA

Data programare audienta _____

Persoane participante _____

Mod de comunicare a audientei _____

Elaborat		Verificat	
Numele / prenumele	Semnătura	Numele / prenumele	Semnătura
Carp Ionela		Bocioaga Mirela	