



**CPL CONCORDIA – Filiala CLUJ ROMÂNIA**

**RO – 400598 CLUJ-NAPOCA**

Str. Siretului 24,

Telefon: 0264 – 207980

Fax: 0264 – 207981

---

## **PROCEDURĂ INTERNĂ**

# **ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR DE GAZE NATURALE. ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR CONSUMATORILOR**

**PROCEDURA ESTE PROPRIETATEA CPL CONCORDIA – FILIALA CLUJ ROMÂNIA  
ȘI COPIEREA NEAUTORIZATĂ NU ESTE ADMISĂ**

**CUPRINS**

| Titlu   | Data intrării<br>în vigoare | Pagina |
|---|-----------------------------|--------|
| 1. DOMENIU DE APLICARE  |                             | 1      |
| 2. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI   |                             | 1      |
| 3. DESCRIEREA PROCEDURII  |                             | 1      |
| 3.1. Scopul și aplicabilitatea procedurii   |                             | 1      |
| 3.2. Realizarea activității de informare a consumatorilor   |                             | 2      |
| 3.3. Înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor   |                             |        |
| 3.4. Persoane responsabile , program audiențe   |                             |        |
| 3.5 Controlul înregistrărilor . Registrul unic de evidența a petițiilor<br>adresate de către consumatori. |                             |        |

01.03.2010

**Aprobat**  
**Administrator**  
**RENZO GOVONI**



## 1. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură reglementează modul și responsabilitățile funcțiilor implicate pentru informarea consumatorilor de gaze naturale și ținerea sub control a căror aplicare este obligatorie în cadrul societății.

Prevederile prezentei proceduri se aplică în toate cazurile și de către toate funcțiile implicate din cadrul organizației în vederea ținerii sub control a activității de informare a consumatorilor de gaze de naturale.

## 2. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

*Contract-cadru de furnizare reglementată a gazelor naturale* – contract comercial încheiat în baza contractului-cadru de furnizare reglementată a gazelor naturale pentru consumatorii captivi, emis de A.N.R.E..

*A.N.R.E.* – autoritatea competentă în sectorul energiei electrice și gazelor naturale, Autoritatea Natională de Reglementare în Domeniul Energiei, este o instituție publică autonomă, cu personalitate juridică.

*Consumator* – persoana fizică sau juridică care cumpără gaze naturale pentru consumul propriu.

*Consumator captiv* – consumatorul care, din considerente de reglementare, nu poate alege furnizorul.

*Consumator casnic* – consumatorul care achiziționează gaze naturale pentru consumul casnic propriu.

*Consumator noncasnic* – consumatorul care achiziționează gaze naturale ce nu sunt destinate pentru consumul casnic propriu.

*Furnizarea gazelor naturale* – activitatea comercială de vânzare-cumpărare a gazelor naturale, desfășurată de o persoană juridică, în baza licenței de furnizare, în condițiile legii.

*Furnizor* – persoana juridică titulară a licenței de furnizare, care comercializează gaze naturale, în baza unui contract de furnizare.

## 3. DESCRIEREA PROCEDURII

### 3.1. Scopul și aplicabilitatea procedurii

Prezenta procedură urmărește implementarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale stabilit prin Ordinul nr. 86 din 12 noiembrie 2009 al ANRE.

Scopul procedurii este acela de a asigura informarea corectă, completă și precisă a consumatorilor de gaze naturale de către societate (în calitate de titulară a licenței de furnizare a gazelor naturale) precum și crearea bazei de date și furnizarea de date și informații referitoare la activitatea desfășurată. Procedura se aplică activității de furnizare a gazelor naturale în relația dintre societate și categoriile B1 și B2 de consumatori de gaze naturale. Ea stabilește, totodată, conținutul raportului și modului de transmitere de către ANRE a datelor și documentelor referitoare la activitatea de informare desfășurată de către societate.

### 3.2. Realizarea activității de informare a consumatorilor

**Conform Art. 5 din Ordinul nr. 86/2009**, activitatea de informare a consumatorilor se realizează, în principal, prin următoarele modalități:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afișarea la punctele de relații cu clienții;
- c) publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- d) transmiterea de materiale informative către consumatori;
- e) răspunsuri, în scris, telefonic sau prin e-mail, la întrebările consumatorilor.

*Fata de aceste dispozitii societatea in calitate de furnizor licențiat de gaze naturale va desfășura activitatea de informare a consumatorilor prin :*

- a) publicarea tuturor prevederilor legale si informatiilor avand ca obiect cele precizate la art. 6 din Ordinul nr. 86/2009 pe pagina de internet a societatii [www.cplconcordia.ro](http://www.cplconcordia.ro) , pagina ce permite si contorizarea accesarilor;
- b) afișarea la punctele de lucru, în limita posibilitatilor, a informatiilor relevante ce privesc consumatorul de gaze naturale;
- c) publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală – de doua ori pe an a unui material informativ;
- d) transmiterea de materiale informative către consumatori odata cu facturile lunare, prin intermediul postei - de doua ori pe an; tiparirea de afișe conform regulamentului de informare.
- e) Petițiile, întrebările consumatorilor vor fi primite prin : **la telefon** – 0264.207.980, **tel verde** 0800 800 417 , **la fax** – 0264.207.981 , adresa e-mail: [reclamatii@cpl.it](mailto:reclamatii@cpl.it) . Serviciul clienti va furniza prin intermediul apelului telefonic: consultanta pentru incheierea contractului de furnizare, detalii despre factură, modalități de plată a facturi de gaze naturale, reglementari în vigoare, informatii despre stadiul de soluționare a reclamațiilor.

**Conform Art. 6 din Ordinul nr. 86/2009**, activitatea de informare a consumatorilor trebuie să aibă ca obiect următoarele domenii principale:

- a) drepturile și obligațiile consumatorilor;
- b) prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate;
- c) modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;
- d) principalele clauze ale contractului de furnizare;
- e) principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;
- f) procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
- g) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;
- h) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;
- i) principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru consumatori;
- j) alte informații de interes pentru consumatori.

*Fata de aceste dispozitii societatea in calitate de furnizor licențiat de gaze naturale va desfășura activitatea de informare a consumatorilor prin publicarea pe pagina de internet sau prin una din*

*celelalte modalități prevăzute de lege a principalelor acte normative care reglementează domeniul gazelor naturale și sunt relevante pentru consumatori. Departamentul juridic are responsabilitatea de a menține actualizarea întregi legislații publicate.*

### 3.3. Înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor

**Transmiterea petitiilor consumatorilor** se poate face: **la telefon** – 0264.207.980, **tel verde** 0800 800 417 (apelabil 24 ore/zi gratuit din rețele fixe), **la fax** – 0264.207.981, adresa e-mail: [reclamatii@cpl.it](mailto:reclamatii@cpl.it) (aceasta adresa de email este dedicată primirii petițiilor consumatorilor), **înregistra** la sediul societății din Cluj-Napoca, str. Siretului, nr.24, jud.Cluj sau la punctele de lucru situate în Cehu Silvaniei- jud. Sălaj, Năsăud-jud.Bistrița-Năsăud , Galda de Jos-jud.Alba, Arduș-jud. Satu-Mare. Acestea vor fi preluate de către **Secretara** și/sau **Responsabil Serviciu Clienți** și vor fi **înregistrate** în *Registrul unic de evidență a petițiilor adresate de către consumatori*. **Secretara** împreună cu **Serviciul Clienți** au responsabilitatea de a primi și înregistra petițiile consumatorilor.

**Investigarea** petițiilor se va realiza numai de către personalul angajat al **Serviciului Clienți** care după clasificarea petițiilor în funcție de obiectul acestora va lua legătura cu departamentele responsabile din cadrul societății pentru a obține informațiile necesare soluționării acestora.

Categoriile de petiții înregistrate la sediul societății sunt :

- cele privitoare la contestarea facturii sub aspectul citirii eronate a aparatului măsură – termenul maxim de depunere este de 30 zile de la data emiterii facturii (acest aspect este menționat pe factura de consum transmisă consumatorului).
- cele privitoare la contestarea înregistrării consumului de către aparatul de măsură și solicitarea reverificării metrologice a acestuia.
- cele privitoare la schimbare regim presiune
- cele privitoare la eșalonarea plăților restante
- cele privitoare la modificarea rețelei de distribuție ( îngropare conductă)
- cele privitoare la aducerea aparatului de măsură la limita de proprietate
- altele

**În situația în care din cuprinsul petiției nu reiese obiectul acesteia sau nu este lizibilă se vor solicita de imediat, în scris, clarificările necesare.**

**Soluționarea** petițiilor, indiferent de obiectul sau categoria acestora, se va realiza în maxim 15 zile calendaristice de la data înregistrării acestora. Raspunsul trebuie să fie documentat, să fie redactat și prezentat într-un mod clar, precis, care să excludă orice echivoc. Comunicarea răspunsului se va face prin intermediul poștei cu confirmare de primire sau prin alte metode stabilite de comun acord de către petent.

Medierea neînțelegerilor precontractuale în sectorul gazelor naturale - segment reglementat de către ANRE conform procedurii stabilite prin Decizia nr. 400/2005 reprezintă o posibilitate a consumatorului în cazul în care divergența precontractuală nu este soluționată pe cale amiabilă. Totodată consumatorul se poate adresa și instanței de drept comun competente în vederea soluționării divergențelor intervenite din interpretarea sau aplicarea clauzelor contractuale.

### 3.4. Persoane responsabile, program audiențe

**Persoanele responsabile** sunt identificate în cuprinsul prezentei proceduri acestea având sarcina de înregistra, investiga și soluționa petițiile consumatorilor, de a asigura accesul la înregistrări,

regăsirea promptă a acestora și de a preveni deteriorarea și pierderea înregistrărilor pe care le au în păstrare, precum și de a elimina prin distrugere înregistrările după expirarea perioadei de păstrare prevăzute.

Solicitarea primirii în audiența se va face pe baza formularului tip ce se regăsește atât pe site-ul societății cât și la punctele de lucru și sediul societății. Este necesar ca petentul să completeze toate informațiile solicitate în formularul tip astfel încât personalul responsabil să poată pregăti pentru întrevvedere toate documentele necesare și să indentifice soluții pentru a fi propuse consumatorului.

Programarea în audiențe se va face în funcție înregistrarea solicitării precum și de disponibilitatea calendarului de audiențe. În urma audienței se va încheia o minuta în care , pe scurt, se va prezenta subiectul în discuție precum și concluziile.

**Program audiențe :**

- **Administratorul societății ing. Renzo Govoni – Miercuri între orele 10<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>**
- **Director tehnic ing. Luana Safirescu – Miercuri între orele 10<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>**
- **Departament tehnic :**
  - **șef birou contoare, calibrare Horea Cotul – Luni între orele 8<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>**
  - **responsabil mentenanța SD ing. Zbucea Adrian –Marți între orele 8<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>**
- **Serviciul clienți :**
  - **responsabil ing.Onaca Adriana - Marți și Joi între orele 12<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>**
  - **economist Dabican Carmen - Marți și Joi între orele 12<sup>00</sup>-16<sup>00</sup>**
- **Departament juridic: în funcție de necesitate va asista în programul de audiențe personalul societății**
  - **jr. Conea Mihai**

**3.5 Controlul înregistrărilor. Registrul unic de evidența a petițiilor adresate de către consumatori.**

**Persoanele responsabile** pentru efectuarea înregistrărilor răspund pentru conformitatea din punct de vedere al conținutului și ca acestea să fie lizibile și au datoria de a proteja înregistrările împotriva deteriorării, distrugerii și pierderii.

**Persoanele responsabile** au sarcina de a asigura accesul la înregistrări, arhivarea și regăsirea promptă a acestora și de a preveni deteriorarea și pierderea înregistrărilor pe care le au în păstrare. Circuitul documentelor externe și interne la nivelul societății vor respecta atât prezenta procedură cât și celelalte proceduri aprobate de conducerea societății.

**Registrul unic de evidența a petițiilor adresate de către consumatori se va întocmi și menține de către Responsabil Serviciu clienți. Registrul unic va conține :**

- **număr de înregistrare( atât din registrul de intrari – secretariat cât și nr de intrare petiții consumatori)**
- **data înregistrării**
- **nr și data document**
- **nume și prenume petent, loc de consum**
- **conținutul pe scurt al documentului**
- **categoria de petiție**
- **responsabil soluționare petiție**

- nr si data iesire raspuns /mod de comunicare

### **3.6 Dispoziții finale**

Prezenta procedură sau un extras din aceasta se va face cunoscută consumatorilor prin următoarele mijloace , în mod cumulativ:

- oferirea în mod gratuit , la cerere, a unui exemplar tipărit ;
- afișarea pe pagina de internet a societății [www.cplconcordia.ro](http://www.cplconcordia.ro) ;
- afișarea procedurii la punctele de relații cu clienții, în locuri ușor accesibile și vizibile.