

PROCEDURA INTERNA

ACTIVITATEA DE INFORMARE A CLIENTILOR FINALI DE GAZE NATURALE. PRELUAREA, INREGISTRAREA, ANALIZAREA SI SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI

**PROCEDURA ESTE PROPRIETATEA CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA
SI COPIEREA NEAUTORIZATA NU ESTE ADMISA**

CUPRINS

| Titlu | Data intrarii in vigoare | Pagina |
|--------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------|--------|
| 1. DOMENIU DE APLICARE | | 1 |
| 2. DEFINITII SI PRESCURTARI | | 1 |
| 3. DESCRIEREA PROCEDURII | | 1 |
| 3.1. Scopul si aplicabilitatea procedurii | | 1 |
| 3.2. Realizarea activitatii de informare a clientilor finali | | 2 |
| 3.3. Preluarea, inregistrarea, analiza si solutionarea plangerilor | | 3 |
| 3.4. Persoane responsabile, program audiente | | 5 |
| 3.5 Controlul inregistrarilor. Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali. | | 5 |
| 3.6 Analiza managementului societatii | | 6 |
| 3.7 Dispozitii finale | | 6 |

03.07.2017

Aprobat
Administrator
RICCÒ FAUSTO



1. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedura reglementeaza modul si responsabilitatile functiilor implicate pentru informarea clientilor finali de gaze naturale si tinerea sub control a caror aplicare este obligatorie in cadrul societatii, si stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Prevederile prezentei proceduri se aplica in toate cazurile si de catre toate functiile implicate din cadrul organizatiei in vederea tinerii sub control a activitatii de informare a clientilor finali de gaze de naturale si a solutionarii plangerilor clientilor finali.

2. DEFINITII SI PRESCURTARI

Contract de furnizare a gazelor naturale – un contract de vanzare-cumparare a gazelor naturale, care exclude un instrument de finantare din domeniul gazelor naturale.

A.N.R.E. – autoritatea competenta in sectorul energiei electrice si gazelor naturale, Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei.

Client – clientul angro, clientul final de gaze naturale care cumpara gaze naturale.

Client final – clientul care cumpara gaze naturale pentru uz propriu.

Client casnic – clientul care cumpara gaze naturale pentru consumul casnic propriu.

Client noncasnic – clientul care cumpara gaze naturale ce nu sunt destinate consumului casnic propriu.

Furnizarea gazelor naturale – activitatea comerciala de vanzare a gazelor naturale, inclusiv GNL, catre clienti.

Furnizor – persoana fizica sau juridica ce realizeaza activitatea de furnizare a gazelor naturale.

3. DESCRIEREA PROCEDURII

3.1. Scopul si aplicabilitatea procedurii

Prezenta procedura urmareste implementarea Regulamentului privind activitatea de informare a clientilor finali de energie electrica si gaze naturale, stabilit prin Ordinul ANRE nr. 96 din 25 iunie 2015 precum si prevederile Ordinului nr 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali.

Scopul procedurii este acela de a asigura informarea corecta, completa si precisa a clientilor finali de gaze naturale de catre societate (in calitate de titulara a licentei pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale) precum si crearea bazei de date si furnizarea de date si informatii referitoare la activitatea desfasurata. Procedura se aplica activitatii de furnizare a gazelor naturale in relatia dintre titularul licentei pentru activitatea de furnizare si clientii finali de gaze naturale. Ea stabileste, totodata, continutul raportului si modului de transmitere catre ANRE a datelor si documentelor referitoare la activitatea de informare desfasurata de catre societate.

Totodata, scopul prezentei proceduri este de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent si un standard ridicat de solutionare a plangerilor clientilor finali.

3.2. Realizarea activitatii de informare a clientilor finali

Conform art. 5 din Ordinul nr. 96/2015, activitatea de informare a clientilor finali se realizeaza, in principal, prin urmatoarele modalitati:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afisarea la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regionala/locala;
- c) publicarea in mass-media scrisa nationala si/sau locala;
- d) transmiterea de materiale informative catre clientii finali;
- e) raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic, la intrebarile clientilor finali.

Fata de aceste dispozitii, societatea in calitate de titulara a licentei pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, va desfasura activitatea de informare a clientilor finali prin :

- a) publicarea tuturor prevederilor legale si informatiilor avand ca obiect cele precizate la art. 6 din Ordinul nr. 96/2015 pe pagina de internet a societatii www.cplconcordia.ro , pagina ce permite si contorizarea accesarilor;
- b) afisarea la punctele de lucru, in limita posibilitatilor, a informatiilor relevante ce privesc clientii finali de gaze naturale;
- c) publicarea in mass-media scrisa nationala si/sau locala – de doua ori pe an a unui material informativ;
- d) transmiterea de materiale informative catre clientii finali odata cu facturile lunare, prin intermediul postei - de doua ori pe an; tiparirea de afise conform regulamentului de informare.
- e) Plangerile clientilor finali se pot depune prin urmatoarele modalitati: **la telefon** – 0264.207.980, **tel verde** 0800 800 417, **la fax** – 0264.207.981, adresa e-mail: reclamatii@cplconcordia.ro Serviciul clienti va furniza prin intermediul apelului telefonic: consultanta pentru incheierea contractului de furnizare, detalii despre factura, modalitati de plata a facturii de gaze naturale, reglementari in vigoare, informatii despre stadiul de solutionare a plangerilor.

Conform art. 6 din Ordinul nr. 96/2015, activitatea de informare a clientilor finali trebuie sa aiba ca obiect urmatoarele domenii principale:

- a) drepturile si obligatiile clientilor finali;
- b) preturile si tipurile de tarife practicate;
- c) modalitatile de masurare, facturare, continutul facturii si mijloacele de plata;
- d) principalele clauze ale contractului de furnizare;
- e) principalele conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de reinnoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului;
- f) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali;
- g) procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
- h) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontractuale;
- i) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale;
- j) principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice si al gazelor naturale, relevante pentru clientii finali;
- k) alte informatii de interes pentru clientii finali, inclusiv cele privind eficienta energetica prevazute la art 11 alin (5) lit d) pct (ii) si (iii) si lit f) din Legea privind eficienta energetica nr 121/2014..

Fata de aceste dispozitii, societatea in calitate de titulara a licentei pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, va desfasura activitatea de informare a clientilor finali prin publicarea pe pagina de internet sau prin una din celelalte modalitati prevazute de lege a principalelor acte normative care reglementeaza domeniul gazelor naturale si sunt relevante pentru clientii finali.

3.3. Preluarea, inregistrarea, analizarea si solutionarea plangerilor

Preluarea plangerilor de la clientii finali se poate face: **la telefon** – 0264.207.980, **tel verde** 0800 800 417 (apelabil 24 ore/zi gratuit din retele fixe), **la fax** – 0264.207.981, **adresa e-mail:** reclamatii@cplconcordia.ro (aceasta adresa de email este dedicata primirii plangerilor clientilor), **prin intermediul formularului on-line** ce se regaseste pe site-ul societatii www.cplconcordia.ro, **prin depunere in scris** la sediul societatii din Cluj-Napoca, str. Siretului, nr.24, jud.Cluj sau la punctele de lucru situate in Cehu Silvaniei- jud. Salaj, Nasaud-jud.Bistrita-Nasaud, Galda de Jos-jud. Alba, Ardud-jud. Satu-Mare sau **prin posta**. Programul de lucru la punctul unic de contact/punctele de informare regionala/locala este de Luni – Vineri, orele 08.00-17.00.

Plangerile vor fi adresate furnizorului prin completarea de catre clientul final a „*Formularului de inregistrare a plangerii*”. In vederea completarii corecte, pentru operativitate si eficienta solutionarii, clientul poate solicita, la biroul serviciu clienti sau la personalul de la punctele de lucru, asistenta cu privire la modul de completare a formularului. Clientii finali pot face plangeri in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia- in acest caz imputernicirea va fi in forma autentica si se va anexa la plangere.

Plangerile vor fi preluate de catre **Secretara/Functionar relatii clienti/Functionar administrativ si/sau Responsabil Serviciu Clienti** si vor fi **inregistrate** in *Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali*. **Secretara** impreuna cu **Serviciul Clienti** au responsabilitatea de a primi si inregistra plangerile clientilor finali.

Secretara/Functionarul relatii clienti/Functionarul administrativ si/sau Responsabilul Serviciu Clienti transmit clientului final, imediat dupa inregistrare, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat, numarul si data de inregistrare a plangerii.

Analizarea plangerilor se va realiza numai de catre personalul angajat al **Serviciului Clienti** care dupa clasificarea plangerilor in functie de obiectul acestora va lua legatura cu departamentele responsabile din cadrul societatii pentru a obtine informatiile necesare solutionarii acestora. Analizarea plangerilor se efectueaza avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de clientul final. 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.

Prezenta procedura se aplica de catre furnizorul de gaze naturale 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.
- j) altele.

In situatia in care din cuprinsul plangerii nu reiese obiectul acesteia sau nu este lizibila se vor solicita imediat, 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:

- a. plangeri referitoare la contractarea gazelor naturale – 15 zile de la primirea solicitarii;
- b. plangeri referitoare la factura – 15 zile de la primirea solicitarii;
- c. plangeri referitoare la ofertarea de preturi si tarife – 15 zile de la primirea solicitarii;
- d. plangeri referitoare la continuitatea in alimentarea cu gaze naturale – 15 zile de la primirea solicitarii;
- e. plangeri referitoare la calitatea gazelor naturale furnizate- 15 zile de la primirea solicitarii;
- f. plangeri referitoare la masurarea cantitatilor de gaze naturale – 30 de zile de la primirea solicitarii;
- g. plangeri referitoare la schimbarea furnizorului – 15 zile de la primirea solicitarii;
- h. plangeri referitoare la informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare – 30 de zile de la primirea solicitarii;
- i. plangeri referitoare la modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare – 30 de zile de la primirea solicitarii;
- j. altele – 30 de zile de la primirea solicitarii.

Furnizorul, prin persoanele responsabile nominalizate in prezenta, informeaza in scris clientul final cu privire la concluzia analizei 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 analizei plangerii, furnizorul, prin persoanele responsabile, intreprinde urmatoarele actiuni:

- a) in situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), isi insuseste concluzia analizei plangerii si este obligat sa repuna 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.

Medierea neintelegurilor aparute la incheierea contractelor in domeniul gazelor naturale, conform procedurii stabilite prin Ordinul nr 35 din 5 iunie 2013 reprezinta o posibilitate a clientului in cazul in care divergenta precontractuala nu este solutionata pe cale amiabila. Totodata, clientul se poate adresa instantei judecatoresti competente in vederea solutionarii divergentelor intervenite din interpretarea sau aplicarea clauzelor contractuale.

Neintelegerile aparute in derularea contractului de furnizare gaze naturale pot fi solutionate pe cale amiabila sau, in cazul nesolutionarii, partile se pot adresa ANRE sau instantei competente, conform prevederilor Ordinului nr 61/2013.

In cazul in care clientul final nu accepta solutia propusa de furnizor sau nu primeste raspuns de la furnizor in termenul legal, acesta are dreptul de a apela la:

- ANRE avand urmatoarele date de contact: Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei, str Constantin Nacu nr 3, sector 2, cod postal 020995, Bucuresti; tel: 021-327.81.74; 021-327.81.00; fax: 021-312.43.65; email: anre@anre.ro.
- alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;
- a se adresa instantelor judecatoresti competente.

Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare a plangerilor si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscrise de catre persoanele nominalizate in prezenta in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", cu mentionarea numarului si datei la care s-a raspuns.

3.4. Persoane responsabile, program audiente

Persoanele responsabile sunt identificate in cuprinsul prezentei proceduri acestea avand sarcina de a prelua, inregistra, analiza si solutiona plangerile clientilor, de a asigura accesul la inregistrari, regasirea prompta a acestora si de a preveni deteriorarea si pierderea inregistrarilor pe care le au in pastrare, precum si de a elimina prin distrugere inregistrarile dupa expirarea perioadei de pastrare prevazuta.

Solicitarea primirii in audienta se va face pe baza formularului tip ce se regaseste atat pe site-ul societatii cat si la punctele de lucru si sediul societatii. Este necesar ca petentul sa completeze toate informatiile solicitate in formularul tip astfel incat personalul responsabil sa poata pregati pentru intrevvedere toate documentele necesare si sa identifice solutii pentru a fi propuse clientului.

Programarea in audienta se va face in termen de 30 de zile de la primirea solicitarii, precum si in functie de disponibilitatea calendarului de audiente. In urma audientei, dupa caz, se va incheia o minuta in care, pe scurt, se va prezenta subiectul in discutie precum si concluziile.

Program audiente:

- **Administrator societatii: Riccó Fausto – Miercuri intre orele 10⁰⁰-12⁰⁰**
- **Director tehnic: ing. Luana Safirescu – Marti intre orele 09⁰⁰-11⁰⁰**
- **Departament juridic: Sef oficiu juridic Nistor Carmen – Joi intre orele 10⁰⁰- 12⁰⁰**

In functie de necesitate, orice alt angajat al societatii va asista in programul de audiente persoanele mentionate anterior.

3.5 Controlul inregistrarilor. Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali.

Persoanele responsabile pentru efectuarea inregistrarilor raspund pentru conformitatea din punct de vedere al continutului si ca acestea sa fie lizibile si au datoria de a proteja inregistrarile impotriva deteriorarii, distrugerii si pierderii.

Persoanele responsabile au sarcina de a asigura accesul la inregistrari, arhivarea si regasirea prompta a acestora si de a preveni deteriorarea si pierderea inregistrarilor pe care le au in pastrare. Circuitul documentelor externe si interne la nivelul societatii vor respecta atat prezenta procedura cat si celelalte proceduri aprobate de conducerea societatii.

Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali se va intocmi si mentine de catre **Responsabilul Serviciu clienti**.

Registrul unic va contine :

- nr curent;
- numar si data inregistrarii plangerii (atat din registrul de intrari – secretariat cat si nr de intrare plangeri clienti)
- model de preluare sediu/ tel/ email/ 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 analizei plangerii: intemeiata/neintemeiata/nesolutionabila**
- **masurile stabilite**
- **nr si data raspuns**
- **raspuns in termen Da/Nu**

3.6 Analiza managementului societatii

Semestrial, managementul societatii analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali. In acest sens, Responsabilul serviciu clienti centralizeaza datele din Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali, impreuna cu documentele/actele conexe si pregateste rapoarte/sinteze. (conform anexelor nr 3-5 din Ordinul nr 16/2015).

Managementul analizeaza rapoartele si stabileste masuri de corectie si de imbunatatire a activitatii societatii, care se impun, dupa care se aproba de catre administrator.

Prin grija Responsabilului serviciu clienti rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor se transmit la ANRE si se publica pe site-ul societatii. Aceste rapoarte vor contine cel putin urmatoarele informatii: numarul de plangeri primite, total si defalcat dupa modul de primire a plangerii, respectiv tipul clientului final (casnic/noncasnic), total si defalcat pe categoriile de plangeri (contractarea gazelor naturale, facturare consum gaze naturale, ofertare preturi si tarife, continuitate in alimentarea cu gaze naturale, functionarea sistemului de masurare, schimbarea furnizorului, informarea clientilor finali, modul de rezolvare a plangerilor cu privire la nerespectarea prevederilor legale- se includ aici si numarul plangerilor rezolvate in termenul legal, respectiv numarul plangerilor intemeiate/ neintemeiate/ nesolutionate), sinteza modului de solutionare si masurile corective stabilite.

Rapoartele se transmit la ANRE in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.

3.7 Dispozitii finale

Prezenta procedura se va face cunoscuta, in mod cumulativ, clientilor finali prin urmatoarele mijloace:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afisarea la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regionala/locala;
- c) oferirea in mod gratuit, la cererea clientului final, a unui exemplar tiparit;
- d) informarea clientilor finali, pe factura sau pe documentele anexate acesteia, cu privire la intrarea in vigoare a Ordinului nr 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clientilor finali de energie electrica si gaze naturale si a Ordinului nr 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali si a existentei prezentei proceduri interne.