

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

28.10.2019

Aprobat
Administrator
RICCÓ FAUSTO



1. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedura reglementează modul și responsabilitățile funcțiilor implicate pentru informarea clienților finali de gaze naturale și ținerea sub control a caror aplicare este obligatorie în cadrul societății, și stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

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 clienților finali de gaze de naturale și a soluționării plângerilor clienților finali.

2. DEFINIȚII ȘI PRESCURTARI

Contract de furnizare a gazelor naturale – un contract de vânzare-cumpărare a gazelor naturale, care exclude un instrument de finanțare din domeniul gazelor naturale.

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei – autoritatea competentă în sectorul energiei electrice și gazelor naturale.

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

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

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

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

Furnizarea gazelor naturale – activitatea comercială de vânzare a gazelor naturale, inclusiv GNL, către clienți.

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

3. DESCRIEREA PROCEDURII

3.1. Scopul și aplicabilitatea procedurii

Prezenta procedură urmărește implementarea Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale, stabilit prin Ordinul ANRE nr. 96 din 25 iunie 2015 precum și prevederile Ordinului nr. 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

Scopul procedurii este acela de a asigura informarea corectă, completă și precisă a clienților finali de gaze naturale de către societate (în calitate de titulară a licenței pentru activitatea 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 titularul licenței pentru activitatea de furnizare și clienții finali de gaze naturale. Ea stabilește, totodată, conținutul raportului și modului de transmitere către ANRE a datelor și documentelor referitoare la activitatea de informare desfășurată de către societate.

Totodată, scopul prezentei proceduri este de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor clienților finali.

3.2. Realizarea activității de informare a clienților 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** – 0264.704.791, **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 practice;
- 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 reînnoire 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, înregistrarea, analizarea și soluționarea plângerilor

Preluarea plângerilor de la clienții finali se poate face: **la telefon** – 0264.704.791, **tel verde** 0800 800 417 (apelabil 24 ore/zi gratuit din rețele fixe), **la fax** – 0264.207.981, **adresa e-mail:** reclamatii@cplconcordia.ro (această adresă de email este dedicată primirii plângerilor clienților), **prin intermediul formularului on-line** ce se regăsește pe site-ul societății www.cplconcordia.ro, **prin depunere în scris** la sediul societății din Cluj-Napoca, str. Siretului nr.24, jud. Cluj sau la punctele de lucru situate în 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 regională/locală este de Luni – Vineri, orele 08.00-17.00.

Plângerile vor fi adresate furnizorului prin completarea de către clientul final a „*Formularului de înregistrare a plângerii*”. În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării, clientul poate solicita, la biroul serviciu clienți sau la personalul de la punctele de lucru, asistență cu privire la modul de completare a formularului. 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.

Plângerile vor fi preluate de către **Secretara/Functionar informatii clienti si/sau Responsabil Serviciu Clienti** și vor fi **înregistrate** în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali*. **Secretara** împreună cu **Serviciul Clienti** au responsabilitatea de a primi și înregistra plângerile clienților finali.

Secretara/Functionarul informatii clienti si/sau Responsabilul Serviciu Clienti transmit clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

Analizarea plângerilor se va realiza numai de către personalul angajat al **Serviciului Clienti** care după clasificarea plângerilor în funcție de obiectul acestora va lua legătura cu departamentele responsabile din cadrul societății pentru a obține informațiile necesare soluționării acestora. Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final. Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.

În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, la rubrica „Concluzii” se va înscrice „Plângere nesoluționabilă”, cu precizarea în secțiunea C din „Formularul de înregistrare a plângerii” a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

Prezentă procedura se aplică de către furnizorul de gaze naturale în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de prețuri și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea cu energie;
- e) asigurarea calității energiei furnizate;
- f) funcționarea grupurilor de măsurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.
- j) altele.

În situația în care din cuprinsul plângerii nu reiese obiectul acesteia sau nu este lizibilă se vor solicita imediat, în scris, clarificările 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 calitatea gazelor naturale furnizate- 15 zile de la primirea solicitarii;
- d. plangeri referitoare la masurarea cantitatilor de gaze naturale – 30 de zile de la primirea solicitarii;
- e. 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 neintelegerilor 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:

- 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 inscise 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 inregistrările după 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 intrevedere 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, după caz, se va incheia o minuta in care, pe scurt, se va prezenta subiectul in discutie precum si concluziile.

Program audiente:

- **Administratorul societatii: Riccò Fausto – Miercuri între orele 10⁰⁰-12⁰⁰**
- **Director tehnic: ing. Luana Safirescu – Marti între orele 09⁰⁰-11⁰⁰**

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 inregistrările împotriva deteriorării, 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 societății analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali. În acest sens, Responsabilul serviciu clienți centralizează datele din Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali, împreună cu documentele/actele conexe și pregătește rapoarte/sinteze. (conform anexelor nr 3-5 din Ordinul nr 16/2015).

Managementul analizează rapoartele și stabilește măsuri de corectare și de îmbunătățire a activității societății, care se impun, după care se aprobă de către administrator.

Prin grija Responsabilului serviciu clienți 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 preturi 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/ nesoluționate), sinteza modului de soluționare și măsurile corective stabilite.

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

3.7 Dispoziții finale

Prezenta procedură se va face cunoscută, în mod cumulativ, clienților finali prin următoarele mijloace:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afișarea la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regională/locală;
- c) oferirea în mod gratuit, la cererea clientului final, a unui exemplar tipărit;
- d) informarea clienților finali, pe factura sau pe documentele anexate acesteia, cu privire la intrarea în vigoare a Ordinului nr 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale și a Ordinului nr 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali și a existenței prezentei proceduri interne.