

S.C.PROGAZ P&D S.A. CÂMPINA	PROCEDURĂ DE LUCRU INREGISTRAREA, INVESTIGAREA SI SOLUTIONAREA PLANGERILOR PRIMITE DE LA CONSUMATORII FINALI DE GAZE NATURALE	COD PL-PRG-05
		Ed. 2/ Rev. 0
		Cod F-PRG-001
		PAG. din

1. SCOP

Prezenta procedură are ca scop organizarea activității în cadrul societății cu privire la înregistrarea, investigarea și soluționarea plangerilor primite de la clienții finali de gaze naturale, în conformitate cu reglementările în vigoare.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prevederile prezentei proceduri se aplică tuturor compartimentelor implicate în activitatea de furnizare a gazelor naturale și activităților conexe specifice acestui domeniu, în relația organizației cu clientului final de gaze naturale.

3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

Definițiile și prescurtările ce se regăsesc în prezenta procedură sunt conforme cu cele din documentele ce au stat la baza întocmirii acestora cuprinse la cap. 4 “Documente de referință”

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

4.1. **Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale**, aprobat prin Ordinul nr. 37/2007

4.2. **Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale**, aprobat prin Ordinul nr. 86/2009

4.3. **Regulamentul de măsurare a cantității de gaze naturale tranzactionate pe piața din România**, aprobat prin Ordinul nr. 62/2008 cu modificările ulterioare

4.4. **Procedurile privind soluționarea/medierea neînțelegerilor aparute la încheierea contractelor în domeniul energiei** aprobate prin Ord. Nr. 35/2013

4.5. **Legea Energiei Electrice și a Gazelor nr. 123/2012**

4.6. **Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali**, aprobat prin Ord. nr. 42/2012

4.7. **Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plangerilor clienților finali**, aprobată prin Ord. Nr. 16/2015

5. RESPONSABILITĂȚI

5.1. DIRECTOR GENERAL

- stabilește caile și procesele de comunicare internă și externă și asigură resursele necesare desfășurării eficiente a activității de furnizare a gazelor naturale în cadrul societății;
- aprobă responsabilitățile ce revin personalului compartimentelor implicate în activitatea de furnizare ;

- analizează plangerile și le repartizează compartimentelor în vederea investigării și soluționării ;

- analizează semestrul, activitatea privind soluționarea plangerilor clienților finali și decide asupra acțiunilor corective/preventive care se impun ;

- asigură resursele necesare pentru implementarea acțiunilor corective și preventive;

- analizează rezultatele obținute din monitorizarea și măsurarea satisfacției clientului;

5.2. SERVICIUL TEHNIC

- preia, înregistrează, investighează și răspunde plangerilor cu caracter tehnic;

- participă la analiza semestrială a activității privind soluționarea plangerilor clienților finali și stabilește acțiunile corective/preventive care se impun;

- întocmește rapoartele privind activitatea de soluționare a plangerilor din cadrul compartimentului.

S.C.PROGAZ P&D S.A. CÂMPINA	PROCEDURĂ DE LUCRU INREGISTRAREA, INVESTIGAREA SI SOLUTIONAREA PLANGERILOR PRIMITE DE LA CONSUMATORII FINALI DE GAZE NATURALE	COD PL-PRG-05
		Ed. 2/ Rev. 0
		Cod F-PRG-001
		PAG. din

5.3. COMPARTIMENT FINANCIAR-CONTABIL

- preia, înregistrează, investighează și răspunde petițiilor cu caracter financiar;
- participa la analiza semestrială a activității privind soluționarea plangerilor clienților finali și stabilește acțiunile corective/preventive care se impun;
- întocmește rapoartele privind activitatea de soluționare a plangerilor din cadrul compartimentului.

5.4. COMPARTIMENT JURIDIC

- investighează și soluționează plangerile repartizate.

5.5. RESPONSABIL MANAGEMENT INTEGRAT

- menține evidența plangerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- întocmește analiza semestrială a plangerilor primite de la clienții finali;
- verifică prin audituri interne respectarea prevederilor prezentei proceduri.

5.6. SERVICIUL RELATII CLIENTI

- preia, înregistrează și transmite către directorul general, în vederea repartizării, plangerile clienților finali.

6. PROCEDURA

6.1. GENERALITĂȚI

În vederea asigurării conformării activității de furnizare cu legislația și reglementările în vigoare, și pentru a asigura un standard ridicat de soluționare a plangerilor, organizația a stabilit etapele și modalitățile necesare în vederea preluării, înregistrării, investigării și soluționării plangerilor clienților finali, precum și modul de informare în acest sens.

6.2. ETAPE SI MODALITĂȚI DE LUCRU

6.2.1. Modalități de primire a plangerilor/petițiilor

- Numar telefon informații clienți – **0244 375094**, tarif local în rețeaua Romtelecom
Orar: 8.00-16.00
- Numar telefon Urgențe Gaze (incendii, explozii, miros gaz, lipsă accidentală de gaz
- **0244 376196**, tarif local în rețeaua Romtelecom
Orar: permanent
- TELVERDE
- **08 00877642** , număr de telefon gratuit
Orar: permanent
- Fax
- **0244 376333**
- Adresa e-mail: progaz@fibec.ro
- Prin intermediul formularului on-line www.progazpd.ro
- Primirea petițiilor în cadrul recepției fizice de la toate punctele de lucru ale societății
- Prin posta/curier
- Audiențe director general **Orar: 8.00-16.00**, prin telefon de confirmare

6.2.2. Înregistrarea plangerilor

Plangerile primite se înregistrează în format scris în registrul de date al societății, apoi în „Registrul unic de evidență a plangerilor clienților finali”, cod F-PRG-04 fiind evidențiate următoarele informații: numărul și data înregistrării plangerii, modul de preluare, clientul, tipul clientului, categoria plangerii, obiectul plangerii, persoana desemnată pentru răspuns, termenul legal pentru răspuns, concluziile analizării plangerii, măsurile stabilite, numărul/data răspunsului, încadrarea răspunsului în termenul legal.

Salariatul societății care preia o plangere va proceda după cum urmează:

- va răspunde imediat în situațiile când investigarea și soluționarea o permit;

S.C.PROGAZ P&D S.A. CÂMPINA	PROCEDURĂ DE LUCRU INREGISTRAREA, INVESTIGAREA SI SOLUTIONAREA PLANGERILOR PRIMITE DE LA CONSUMATORII FINALI DE GAZE NATURALE	COD PL-PRG-05
		Ed. 2/ Rev. 0
		Cod F-PRG-001
		PAG. din

- va comunica faptul că răspunsul va fi transmis ulterior, în termenele prevăzute la cap.6.3. , în cazul în care soluționarea necesită informații suplimentare;
- va informa consumatorul, după caz, asupra „Formularului de înregistrare a plangerii”, secțiunile A și B, formular cod F-PRG-074, necesar a fi completat, precum și asupra locului unde acesta este disponibil, respectiv: formular on-line, puncte de lucru;
- transmite către consumator, nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plangerii.

6.2.3. Analizarea plangerilor/petițiilor primite de la clienții finali

Analiza plangerii este efectuată de directorul general după care este transmisă spre investigare/analizare, pe baza de documente probatorii puse la dispoziție de clientul final, compartimentului de resort, cu respectarea confidențialității datelor de identificare cu caracter personal ale clienților finali.

În cazul în care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în „Registrul unic de evidență a plangerilor clienților finali”, la rubrica „Concluzii”, se va înscrive „plangere nesoluționabilă”, cu precizarea în secțiunea C din „Formularul de înregistrare a plangerii” a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului.

6.2.4. Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plangerilor/petițiilor

Personalul din cadrul compartimentului caruia i-a fost repartizată plângerea informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din “Formularul de înregistrare a plangerii”, și “Registrul unic de evidență a plangerilor clienților finali”.

În funcție de rezultatele analizei se întreprind următoarele acțiuni:

- a) în situația în care plângerea este întemeiată se procedează la repunerea clientului final în drepturi, conform prevederilor legale, cu respectarea termenului de 90 de zile de soluționare extrajudiciară a litigiilor, inclusiv prin rambursarea/compensarea sumelor reale datorate, după caz;
- b) în cazul în care plângerea este năntemeiată sau nesoluționabilă, se întocmește răspuns clientului final, în acest sens;

Soluționarea plangerii se transmite către petent, cu confirmarea primirii de către acesta.

Neînțelegerile precontractuale (divergențe apărute în procesul de perfectare a contractelor de furnizare) pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și societate sau, în cazul nesoluționării, părțile (client/furnizor) pot apela spre mediere la ANRE.

Divergențele ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul client-furnizor sau de către instanța de judecată competentă ori se supun arbitrajului, la alegerea părților.

6.2.5. Raportarea modului de soluționare a plangerilor/petițiilor

Semestrial, Directorul general, împreună cu șefii de compartimente, analizează activitatea privind soluționarea plangerilor clienților finali și stabilește măsurile corective/preventive ce se impun.

Rapoartele rezultate, completate, respectiv “Structura plangerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final”, formular cod F-PRG-077, “Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plangeri”, formular F-PRG-076, “Structura plangerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal”, formular cod F-PRG-075 se publică pe pagina de internet a societății și se transmit către ANRE, în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

S.C.PROGAZ P&D S.A. CÂMPINA	PROCEDURĂ DE LUCRU INREGISTRAREA, INVESTIGAREA SI SOLUTIONAREA PLANGERILOR PRIMITE DE LA CONSUMATORII FINALI DE GAZE NATURALE	COD PL-PRG-05
		Ed. 2/ Rev. 0
		Cod F-PRG-001
		PAG. din

Evidenta plangerilor primite de la clientii finali , inregistrate si solutionate, este mentinuta in cadrul compartimentului Management sistem integrat calitate.

6.3. CATEGORII DE PETITII SI TERMENE DE SOLUTIONARE

Pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale societatea a identificat urmatoarele categorii de plangeri/petiții și a stabilit, în conformitate cu legislația și reglementările în vigoare, termenele de solutionare ale acestora, dupa cum urmează:

- *încheierea/modificarea unui contract de furnizare a gazelor naturale – în maxim 15 zile de la data înregistrării solicitării se va comunica acordul împreună cu proiectul contractului, solicitarea de suplimentare documente sau refuzul privind încheierea/modificarea contractului;*
- *facturarea consumului de gaze naturale – în 15 zile de la primirea solicitării se va comunica în scris rezultatul verificării și, după caz, modalitățile și termenul de solutionare;*
- *plati neinregistrate, plati alocate eronat; facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale – imediat, daca este posibil, sau maxim 15 zile de la data primirii petiției;*
- *consumul propriu inregistrat pe ultimii 5 ani – în 15 zile de la primirea solicitării se va comunica în scris fara a se percepe costuri suplimentare pentru prestarea serviciului;*
- *ofertarea de preturi si tarife – 15 zile de la data primirii solicitării;*
- *continuitatea in alimentarea cu gaze naturale – maxim 3 ore, de la primirea plangerii;*
- *calitatea gazelor furnizate, determinarea puterii calorifice superioare – în 15 zile de la primirea solicitării se va comunica rezultatul analizei, inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitatea cu prevederile legale în vigoare; în cazul în care se constată ca puterea calorifică superioară a gazelor naturale furnizate este diferită de cea a gazelor naturale facturate, se va recalcula consumul de gaze naturale, conform prevederilor legale în vigoare. Reclamațiile cu privire la valoarea puterii calorifice utilizate la facturare pot fi facute în termen de maximum două luni de la data emiterii facturii;*
- *funcționarea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea – maxim 3 ore, dupa caz sau 30 de zile de la primirea solicitării;*
- *acordarea dreptului de schimbare a furnizorului – in 15 zile de la data primirii solicitării;*
- *informarea clientilor finali – imediat, dupa caz, sau in termen legal, in functie de cerinta;*
- *petiții pentru orice tip de solicitări, altele decât cele prezentate anterior – 30 de zile de la primirea solicitării.*

7. ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE

7.1.ÎNREGISTRĂRI

Înregistrările generate de această procedură pot fi: solicitări ale consumatorilor, cereri de ofertă, contracte, procese verbale, înregistrări ale analizelor, care sunt menținute în conformitate cu procedura de sistem „Controlul înregistrărilor”, cod PSI-PRG-02.

7.2. ANEXE

“Registru unic de evidență a petițiilor”, cod R-PRG-004, ed.1, rev. 1

“Formular de inregistrare a plangerii”, cod F-PRG-074

“Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal”, cod F-PRG-075

“Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri”, cod F-PRG-076

“Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final”, cod F-PRG-077