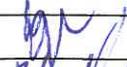




**PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA
DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR
CLIENTILOR FINALI DE GAZE NATURALE**

EXEMPLAR numarul: 1
Data intrarii in vigoare: 11.05.2015

INTOCMIT: SC INTERAGRO SA

Elaborat:	Vintila Ioana - inginer	Semnatura: 
Verificat:	Matei Bogdan - economist	Semnatura: 
Aprobat:	Cadar Marcel - director general	Semnatura: 



	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	11.05.2015	Pagina 2/15
---	---	------------	-------------

Revizuire	Data	Persoane responsabile	Semnatura
1			
2			
3			
4			

Cuprins:

1. Scopul procedurii
2. Aria de cuprindere
3. Responsabilitati
4. Continutul procedurii
5. Monitorizarea procedurii
6. Analiza procedurii
7. Anexe

Referinte : cadrul legislativ :

- Legea energiei electrice si a gazelor naturale cu modificarile si completarile ulterioare – art. 145 alin.(4)
- Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015

1. Scopul procedurii

Scopul procedurii privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale este de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent si un standard ridicat de solutionare a plangerilor clientilor finali ai SC Interagro SA, in calitatea sa de furnizor de gaze naturale.

Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale are in vedere orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma definitiva ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali ai SC Interagro SA in ceea ce priveste activitatea prestata de SC Interagro SA, la care se asteapta in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

2. Aria de cuprindere

Prezenta procedura se aplica de catre SC Interagro SA in vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii sai finali de gaze naturale, in legatura cu:

- a) Contractarea gazelor naturale;
- b) Facurarea contravalorii gazelor naturale furnizate;
- c) Ofertarea de preturi si tarife;
- d) Continuitatea in alimentare cu gaze naturale;
- e) Asigurarea gazelor naturale furnizate;
- f) Functionarea grupurilor de masura;
- g) Schimbarea furnizorului;
- h) Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare;
- i) Modul de solutionare a plangerilor la adresa SC Interagro SA formulate de clientii sai finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare.

3. Responsabilitati:

Departamentul energetic din cadru SC Interagro SA raspunde de comunicarea, intocmirea, implementarea si respectarea prevederilor prezentei proceduri, in vederea solutionarii plangerilor clientilor finali de gaze naturale.

ETAPELE PROCESULUI

- Conditii prealabile pentru solutionarea plangerilor primite de la clientii finali de gaze naturale ai SC Inetragro SA
- Preluarea plangerilor de la clientii finali
- Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali
- Analizarea plangerilor primite de la clientii finali
- Solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia

4. Continutul procedurii

4.1 Conditii prealabile pentru solutionarea plangerilor primite de la clientii finali ai SC Inetragro SA

In cadrul Departamentului Energetic al SC Interagro SA se realizeaza un sistem pentru preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si

solutionarea plangerilor clientilor finali cu privire la incalcarea unor drepturi ale acestora, se urmareste aplicarea corecta a prevederilor legale, se comunica in scris catre clientii finali de gaze naturale, in termenele legale, concluziile rezultate in urma analizarii plangerii.

SC Interagro SA asigura resursele financiare pentru realizarea activitatii de solutionare a plangerilor primite de la clientii finali.

4.2 Preluarea plangerilor de la clientii finali

Preluarea plangerilor de la clientii finali se face utilizand urmatoarele modalitati:

- a) In urma depunerii plangerii scrise la sediul societatii SC Interagro SA din strada Verii nr. 1-3, sector 2 Bucuresti;
- b) In urma apelarii la numarul de telefon 021 210 10 20;
- c) In urma transmiterii plangerii la adresele de email energie@interagro.ro si office@interagro.ro ;
- d) In urma transmiserii plangerii la nr. de fax 021 210 48 05;
- e) In urma transmiterii plangerii prin posta la adresa Strada Verii nr. 1-3, sector 2 Bucuresti.

SC Interagro SA va face publice pe pagina proprie de internet www.interagro.ro si la toate punctele unice de contact urmatoarele informatii:

- a) Primirea si inregistrare plangerilor se vor face la departamentul energetic al SC Interagro SA din strada Verii nr. 1-3, sector 2 Bucuresti cu programul de lucru: 8:30 – 17:00;
- b) Primirea plangerilor clientilor finali se va face la numarul de telefon 021 210 10 20 interior 1060 sau 1107, numar de fax 021 210 48 05 si la adresa de email energie@interagro.ro si office@interagro.ro;
- c) Programul audientelor: director general, in zilele de marti si joi intre orele 15 – 17;
- d) „Procedura-cadru elaborata de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei pentru solutionarea plangerilor clientilor finali”;
- e) Procedura interna a SC Interagro SA privind solutionarea plangerilor clientilor finali, armonizata cu procedura-cadru elaborata de ANRE;
- f) Categoriile de plangeri:
 - a) contractarea gazelor naturale
 - termen legal de depunere: maxim 45 zile de la transmiterea cererii de oferta
 - termen legal se solutionare: cel mult 20 zile de la depunerea plangerii
 - b) facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate

	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	11.05.2015	Pagina 5/15
---	---	------------	-------------

- termen legal de depunere: maxim 45 zile dupa transmiterea sesizarii
 - termen legal se solutionare: cel mult 20 zile de la depunerea plangerii
 - c) ofertarea de preturi si tarife
 - termen legal de depunere: maxim 60 zile dupa transmiterea sesizarii
 - termen legal se solutionare: cel mult 20 zile de la depunerea plangerii
 - d) continuitatea in alimentarea cu gaze naturale
 - termen legal de depunere: maxim 60 zile dupa transmiterea sesizarii
 - termen legal se solutionare: cel mult 20 zile de la depunerea plangerii
 - e) asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate
 - termen legal de depunere: maxim 45 zile dupa transmiterea sesizarii
 - termen legal se solutionare: cel mult 20 zile de la depunerea plangerii
 - f) functionarea grupurilor de masurare
 - termen legal de depunere: maxim 60 zile dupa transmiterea sesizarii
 - termen legal se solutionare: cel mult 20 zile de la depunerea plangerii
 - g) schimbarea furnizorului
 - termen legal de depunere: maxim 60 zile dupa transmiterea sesizarii
 - termen legal se solutionare: cel mult 20 zile de la depunerea plangerii
 - h) informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare
 - termen legal de depunere: maxim 60 zile dupa transmiterea sesizarii
 - termen legal se solutionare: cel mult 20 zile de la depunerea plangerii
 - i) modul de rezolvarea a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare
 - termen legal de depunere: maxim 60 zile dupa transmiterea sesizarii
 - termen legal se solutionare: cel mult 20 zile de la depunerea plangerii
- g) Clientul final are dreptul de a apela Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei la numarul de telefon 021 311 22 44, la fax nr. 021 321 43 65 si la adresa de email: anre@anre.ro .

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

	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	11.05.2015	Pagina 6/15
---	---	------------	-------------

h) Clientul final are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor.

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.

i) Clientul final are dreptul sa se adreseze instantelor judecatoresti competente.

Informatiile de la punctele a, b, c, f-i se vor regasi obligatoriu pe factura sau pe documentele anexate acesteia.

4.3 Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali

4.3.1 Pentru realizarea activitatii de solutionare a plangerilor, SC Interagro SA va pune la dispozitia clientilor finali, la toate punctele unice de contact si pe pagina de internet proprie www.interagro.ro „ Formularul de inregistrare a plangerii” – sectiunile A si B conform Anexa 1, pe suport hartie si in format electronic.

SC Interagro SA va consilia clientul final pentru completarea corecta a formularului mai sus mentionat, pentru operativitate si eficienta in solutionarea plangerilor.

4.3.2 Formularul va fi primit de SC Interagro SA de la clientul final completat cu datele de identificare ale acestuia si cu cel putin datele indicate la Sectiunea A punctele A1-A6, precum si cu informatii referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexa, daca este cazul.

4.3.3 SC Interagro SA va constitui „ Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali ”, conform modelului din Anexa 2.

Formularul mentionat la alin. 4.3.2 inaintat de clientul final catre SC Interagro SA va fi inregistrat in „ Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali ” al SC Interagro SA.

	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	11.05.2015	Pagina 7/15
---	---	------------	-------------

SC Interagro SA transmite 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.

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

4.4 Analizarea plangerilor primite de la clientii finali

4.4.1 Analizarea plangerilor se efectueaza avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de clientul final.

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

4.4.3 In cazul 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 inscriere a plangerii” a cauzelor si informarea corespunzatoare a clientului final.

4.5 Solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia

4.5.1 SC Interagro SA informeaza in scris clientul final cu privire la concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare si temeiul legal. Raspunsul catre clientul final se face de catre persoane desemnate din cadrul SC Interagro SA in vederea solutionarii plangerii.

SC Interagro SA va completa sectiunea C denumita „ Formular pentru furnizorul de energie” ce face parte din „ Formularul de inregistrare a plangerii” mentionat la art. 4.3.1.

SC Interagro SA va completa „ Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali ”.

4.5.2 Actiunile pe care le va intreprinde SC Interagro SA in functie de rezultatul analizarii plangerii:

a) in situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clienului final), isi insuseste concluzia analizaii 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) si nesolutionabila, intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

4.5.3 In cazul in care clientul final nu accepta solutia propusa de SC Interagro SA sau nu primeste raspuns de la SC Interagro SA in termen legal, acesta poate face demersurile prevazute la art. 4.2 lit g).

4.5.4 Concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare a plangerii si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscise de SC Interagro SA in „ Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali ” in care se vor mentiona numarul si data la care s-a raspuns clientului final.

5. Monitorizarea procedurii

5.1 Semestrial managementul SC Interagro SA analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective, care se impun.

5.2 SC Interagro SA publica pe pagina proprie de internet si transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor care contin cel putin urmatoarele informatii:

5.2.1 – numarul de plangeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare prevazute la art. 4.2, respectiv dupa tipul clientului final (casnic, respectiv noncasnic);

5.2.2 – numarul de plangeri primite, total si defalcat pe categorii de plangeri stabilite la capitolul 2 punctele a) – i), respectiv pentru fiecare categorie stabilita la capitolul 2.

5.2.3 - sinteza modului de solutionare a plangerilor clientilor finali si masurile corective stabilite, conform anexelor 3 – 5.

5.3 Pentru fiecare categorie stabilita la art. 5.2 se prezinta numarul de plangeri rezolvate in termenul legal de solutionare, respectiv pentru plangerile intemeiate, neintemeiate si nesolutionabile, conform anexei 4 „ Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal”.

6. Analiza procedurii

6.1 Perioada analizata in rapoartele mentionate la art. 5.2 este de un semestru si respectiv un an calendaristic. Publicarea si transmiterea la ANRE a rapoartelor se face in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.

6.2 SC Interagro SA are obligatia de a pastra evidenta plangerilor primite de la clientii finali, inregistrate si solutionate, in conformitate cu prevederile legale in vigoare aferente arhivarii.

7. Anexe

Anexele 1 – 5 fac parte din prezenta procedura.

- | | |
|-------------|---|
| Anexa nr. 1 | Formular de inregistrare a plangerii |
| Anexa nr. 2 | Registru unic de evidenta a plangerilor clientilor finali |
| Anexa nr. 3 | Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final |
| Anexa nr. 4 | Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal |
| Anexa nr. 5 | Structura modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri |

Anexa nr. 1

FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII

Nr. / Data

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. crt.	Client final	Furnizor de gaze naturale
1.	Nume:	Nume:
2.a	Cod client final	
2.b	Cod identificare a punctului de masurare/Cod loc de consum	
3.	Adresa de corespondenta:	Adresa:
4.	Localitate:	Localitate:
5.	Cod postal:	Cod postal:
6.	Tel/Fax	Tel/Fax
7.	E-mail	E-mail
Reprezentant legal:		Alte detalii
B. PLANGERE CLIENT FINAL		
I. Probleme reclamate		
Data la care a aparut problema: / /(zi/luna/an)		
Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu:		
Plangere in legatura cu:	FURNIZARE GAZE NATURALE	
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale
	3.	Consumul si valoarea facturii de gaze naturale: determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
	4.	Plati neinregistrate, plati alocate eronat, facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale
	5.	Ofertarea de preturi si tarife
	6.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale
	7.	Calitatea gazelor furnizate
	8.	Functionarea grupurilor de masurare
	9.	Schimbarea furnizorului
	10.	Informarea clientilor finali
	11.	Standarde de performanta furnizare gaze naturale
	12.	Altele
Informatii suplimentare:		
Alte tipuri de probleme:		
II. Detalii cu privire la plangere		

	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	11.05.2015	Pagina 11/15
III. Cerinte client final			
Solicitare	1. Esalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalitati conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4. 5.		
Alte tipuri de solicitari:			
III. Documente anexate			
Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.		
Data	Semnatura client final		
C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE GAZE NATURALE			
Nr. inregistrare raspuns:			
Raspuns la plangerea nr.:			
Sunt de acord cu cerintele clientului final si voi lua urmatoarele masuri:			
Sunt partial de acord si propun urmatoarele:			
Nu sunt de acord, inasa propun urmatoarele:			
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata:		Justificare legala:	
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila:		Cauza:	
Responsabil furnizor:			
Data:		Semnatura:	

	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	11.05.2015	Pagina 12/15
---	---	------------	--------------

Anexa nr. 2

Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali

Nr. crt.	Nr. si data inregistr. plangere	Modul de preluare: SEDIU/ tel/ E-mail/ 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
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	11.05.2015	Pagina 13/15
---	---	------------	--------------

Anexa nr. 3

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

Perioada:

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	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:				

	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	11.05.2015	Pagina 14/15
---	---	------------	--------------

Anexa nr. 4

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

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plangeri	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 furnizate				
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale				
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate				
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					
neintemeiate					
nesolutionabile					

	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	11.05.2015	Pagina 15/15
---	---	------------	--------------

Anexa nr. 5

**Sinteza modului de solutionare
si masurile corective aferente categoriilor de plangeri**

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale		
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate		
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale		
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate		
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		