



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

EXEMPLAR numarul: 1  
Data intrarii in vigoare: 12 Mai 2015

INTOCMIT: SC INTERAGRO SRL

Elaborat:	Pavel Niculae - inginer	Semnatura:
Verificat:	Matei Bogdan - economist	Semnatura:
Aprobat:	Nicoleta Mariana Toncea - director general	Semnatura:



 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	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 SRL, 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 SRL in ceea ce priveste activitatea prestata de SC Interagro SRL, la care se asteapta in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	Pagina 3/15
---	---	------------	-------------

## **2. Aria de cuprindere**

Prezenta procedura se aplica de catre SC Interagro SRL 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 SRL formulate de clientii sai finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare.

## **3. Responsabilitati:**

Departamentul energetic din cadrul SC Interagro SRL 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 Interagro SRL
- 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 Interagro SRL**

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

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	Pagina 4/15
--	---	------------	-------------

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 Intergro SRL 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 SRL din Aleea Trandafirilor nr. 1, Zimnicea, judetul Teleorman;
- b) In urma apelarii la numarul de telefon +40 247 367 100;
- c) In urma transmiterii plangerii la adresele de email [secretariat@interagro-srl.ro](mailto:secretariat@interagro-srl.ro) si [energie@interagro.ro](mailto:energie@interagro.ro)
- d) In urma transmiterii plangerii la numarul de fax +40 247 367 191;
- e) In urma transmiterii plangerii prin posta la adresa Aleea Trandafirilor nr.1, Zimnicea, judetul Teleorman.

SC Interagro SRL va face publice pe pagina proprie de internet [www.interagro-srl.ro](http://www.interagro-srl.ro) si la toate punctele unice de contact urmatoarele informatii:

- a) Primirea si inregistrare plangerilor se vor face la departamentul energetic al SC Interagro SRL din Aleea Trandafirilor nr. 1, Zimnicea, judetul Teleorman, cu programul de lucru: 8:30 – 17:00;
- f) Primirea plangerilor clientilor finali se va face la numarul de telefon +40 247 367 100, numar de fax +40 247 367 191 si la adresa de email [secretariat@interagro-srl.ro](mailto:secretariat@interagro-srl.ro) si [energie@interagro.ro](mailto:energie@interagro.ro) ;
- b) Programul audientelor: director general, in zilele de luni si miercuri intre orele 15 – 17;
- c) „Procedura-cadru elaborata de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei pentru solutionarea plangerilor clientilor finali”;
- d) Procedura interna a SC Interagro SRL privind solutionarea plangerilor clientilor finali de gaze naturale, armonizata cu procedura-cadru elaborata de ANRE;
- e) 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

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	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
- f) 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](mailto: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.

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	Pagina 6/15
---	---	------------	-------------

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

Solucionarea extrajudiciara ali tigiilor 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.

h) 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 deso lutionare a plangerilor, SC Interagro SRL va pune la dispozitia clientilor finali, la toate punctele unice de contact si pe pagina de internet proprie [www.interagro-srl.ro](http://www.interagro-srl.ro) „Formularul de inregistrare a plangerii” – sectiunile A si B conform Anexa 1, pe suport hartie si in format electronic.

SC Interagro SRL 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 SRL 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 SRL 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 SRL va fi inregistrat in „ Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali ” al SC Interagro SRL.

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	Pagina 7/15
---	---	------------	-------------

SC Interagro SRL 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 SRL 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 SRL in vederea solutionarii plangerii.

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

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	Pagina 8/15
--	---	------------	-------------

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

a) in situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), isi insuseste concluzia analizarii 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 SRL sau nu primeste raspuns de la SC Interagro SRL 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 inscrise de SC Interagro SRL 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 SRL analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective, care se impun.

5.2 SC Interagro SRL 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 modalitatatile 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.

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	Pagina 9/15
---	---	------------	-------------

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 SRL 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 .....

<b>A. DATE DE IDENTIFICARE</b>		
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>B. PLANGERE CLIENT FINAL</b>		
<b>I. Probleme reclamate</b>		
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:	
<b>II. Detalii cu privire la plangere</b>		

**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 parcial de acord si propun urmatoarele:	
Nu sunt de acord, insa propun urmatoarele:	
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata:	Justificare legala:
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnatura:

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	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 analizarii plangerii: intemeiata/ neintemeiata/ nesolutionabila	Masurile stabilite	Nr. si data raspuns	Raspun: in termen: Da/ Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	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			
<b>TOTAL:</b>				

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	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				
<b>TOTAL</b>					
din care: <b>intemeiate</b>					
<b>neintemeiate</b>					
<b>nesolutionabile</b>					

 <b>InterAgro</b> SRL	Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor finali de gaze naturale	12.05.2015	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		