

BERG SISTEM GAZ	INSTRUCTIUNE DE LUCRU	
	OBLIGATIA FURNIZORILOR DE GAZE NATURALE DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI	Pag: 1 din 5

1. Scop

1.1. Scopul prezentei instructiuni este asigurarea unui cadru unitar, simplu si transparent in vederea solutionarii plangerilor clientilor finali ai BERG SISTEM GAZ denumita in continuare Societate.

1.2. De asemenea, instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor clientilor finali ai Societatii cu privire la incalcare ale unor drepturi ale acestora, urmarindu-se aplicarea corecta a prevederilor legale, inclusiv comunicarea in scris catre acestia, in termenele legale, a concluziei rezultate in urma analizarii plangerii.

2. Domeniu de aplicare

2.1. Intra sub incidenta prezentei instructiuni orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata Societatii, referitor la activitatea prestata de aceasta, urmărind prevederile din *Procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali*, aprobată prin Ordinul preşedintelui ANRE nr. 16/18.03.2015, publicat în M.Of. nr. 193/23.03.2015.

2.2. In vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali sunt supuse prevederilor prezentei instructiuni urmatoarele:

- a) Contractarea energiei;
- b) Facturarea contravalorii gazelor naturale consumate;
- c) Ofertarea de preturi si tarife;
- d) Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale;
- e) Asigurarea calitatii gazelor naturale livrate;
- f) Functionarea aparatelor de masura;
- 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 catre clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare;
- j) Acordarea negatiei pentru consumator izolat;
- k) Sistarea programata/neprogramata a furnizarii gazelor naturale.

Nu intră sub incidența prevederilor prezentei *instructiuni de lucru*:

- a) Plangerile clientilor finali asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul gazelor naturale;
- b) Plangerile clientilor finali a căror rezolvare nu intră în sfera de competența ANRE, inclusiv aspecte legate de proprietate.

3. Documente de referință

- SR EN ISO 9000:2006 Sisteme de Management al Calității. Principii fundamentale si vocabular.
- SR EN ISO 9001: 2008 Sisteme de Management al Calității - Cerințe;
- SR EN ISO 14001:2005 Sisteme de Management de Mediu. Cerinte cu ghid de utilizare
- SR ISO 14050:2010 Management de Mediu. Vocabular;
- Manualul Calitatii - Mediului - Securitatii si Sanatatii Ocupationale si documentele asociate;
- PG 83 Controlul neconformitatilor, acțiuni corective, preventive și îmbunătățiri.
- Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 – pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;
- Ordinul ANRE nr. 86/2009 - pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale;
- Legea nr. 123/2012 - legea energiei electrice si a gazelor naturale.

4. Definiții și prescurtări

4.1. Pentru scopurile acestei instrucțiuni se aplică definițiile din Standardul SR EN ISO 9000: 2006 Sisteme de management al calității – Principii fundamentale și vocabular, SR ISO 14050:2010 Management de Mediu. Vocabular.

Totodata pentru scopurile acestei instrucțiuni se aplică și următoarele definiții:

Compartiment responsabil – structura din cadrul societatii furnizoare, in ale carei atributii se afla si primirea si inregistrarea plangerilor clientilor finali.

Plangere – exprimarea unei insatisfactii a unui client final, adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie furnizorului de gaze naturale, referitor la activitatea prestata de acesta, la care este asteptata in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

Parti - titularul unei licente de furnizare si clientul final.

Client final – client care cumpara gaze naturale pentru uz propriu (client final casnic/noncasnic).

Titular de licenta - persoana juridica detinatoare a unei licente de furnizare, eliberate de catre Autoritatea competenta.

Neconformitate – neîndeplinirea unor cerințe.

Tratarea neconformității – acțiune care urmează a fi întreprinsă în legătură cu o entitate neconformă existentă, în scopul rezolvării neconformității.

Definițiile de mai sus se completeaza cu definițiile din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012.

4.2. Prescurtari

ANRE - Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (Autoritatea competenta)

Societate - BERG SISTEM GAZ

DG - Director General

RMCMS - Reprezentantul managementului pentru calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala

5. Procedura si responsabilitati

5.1. Responsabilitati

a) Director General:

- Împreună cu Directorul Comercial, dacă este cazul și cu persoana responsabilă, analizează plangerile primite de la clienții finali.
- Urmărește respectarea prevederilor din secțiunea a 5-a din *Procedura-cadru* cu privire la soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la aceștia.

b) Sef serviciu comercial/Sef serviciu administrativ

- Împreună cu persoanele care au competențe asupra soluționării plangerilor, analizează documentele probatorii transmise de către clientul final, cu respectarea principiului confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale acestuia.
- Elaborează sau asigură elaborarea documentului cu privire la: concluzia analizării plangerii; modul de soluționare și temeiul legal.
- Semestrial și respectiv anual împreună cu persoanele care au competențe asupra soluționării plangerilor, analizează activitatea privind soluționarea plangerilor clienților finali și stabilește măsurile corective ce se impun.
- Urmărește respectarea prevederilor din secțiunea a 4-a din *Procedura-cadru* cu privire la soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la aceștia.

c) Departament IT:

- Asigura prin intermediul unui centru de telefonie preluarea plangerilor clienților finali;
- Asigura crearea și menținerea unei adrese de e-mail dedicate, respectiv a unor numere de telefon/fax în vederea preluării plangerilor clienților finali;
- Asigura crearea formularului on-line, în vederea preluării plangerilor clienților finali;
- Asigura publicarea pe pagina de internet a societății a Rapoartelor privind activitatea de soluționare a plangerilor.

d) **Personal responsabil:**

- Pentru operativitatea si eficienta solutionarii plangerilor personalul din cadrul *Societății* implicat în preluarea plangerilor de la clientii finali va proceda la consilierea acestora, in vederea completarii corecte.
- Personalul din cadrul *Societății* va efectua o analiza a plangerilor, avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de catre clientul final.
- Semestrial si respectiv anual se vor analiza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si se vor stabili masurile corective ce se impun.

5.2. Descriere procedura

Soluționarea plangerilor care fac obiectul prezentei instructiuni presupune parcurgerea următoarelor etape:

5.2.1. Conditii prealabile pentru solutionarea plangerilor primite de la clienti finali, la nivelul BERG

SISTEM GAZ

În această etapă prin instituirea unui sistem propriu de preluare, inregistrare, analizare, stabilire masuri si solutionare a plangerilor, cu privire la incalcari ale unor drepturi ale clientilor finali, *Societatea* urmareste aplicarea corecta a prevederilor legale, inclusiv comunicarea in scris catre clienti a concluziei rezultate in urma analizarii plangerii.

Modul de redactare a plangerii se va face in limba romana.

Daca plangerea adresata *Societății* este redactata intr-o limba straina, aceasta va fi insotita de o traducere legalizata, in caz contrar plangerea nu va fi luata in considerare.

5.2.2. Preluarea plangerilor de la clientii finali

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

- a) In scris la punctul de lucru al societatii:
 - Sighetu Marmatiei strada Gheorghe Doja nr.8
- b) Prin intermediul unui centru de telefonie:0262/319 555
- c) Prin intermediul unei adrese de e-mail:office@berggaz.ro
- d) Prin intermediul formularului on-line:www.berggaz.ro
- e) Prin fax: 0262/319 449
- f) Prin posta: Sighetu Marmatiei str. Gheorghe Doja nr.8 parter, jud. Maramures

Programul audientelor:

Acestea se desfasoara dupa urmatorul program:

Marti intre orele 10.⁰⁰-12.⁰⁰

Procedura cadru elaborata de ANRE pentru solutionarea plangerilor clientilor finali:
publicata in M. Of. Nr. 193/23.03.2015;

Procedura interna privind solutionarea plangerilor clientilor finali, armonizata cu Proceduracadru rubricata mai sus;

Categoriile de plangeri, prevazute la pct. 2.2 din prezenta, cu indicarea pentru fiecare categorie a:

- Termenul legal de solutionare:
 - *Contractarea energiei: 15 zile* calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Facturarea contravalorii gazelor consumate: 15 zile* calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Ofertarea de preturi si tarife: 30 de zile* calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale: 30 zile* calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Asigurarea calitatii gazelor naturale livrate: 15 de zile* calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Functionarea aparatelor de masura: 30 zile* calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Schimbarea furnizorului: 21 de zile* calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare: 15 de zile* calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare: 30 de zile* calendaristice de la data inregistrarii plangerii;

- Acordarea negatiei pentru consumator izolat: **30 de zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - Sistarea programata/neprogramata a furnizarii gazelor naturale: **30 de zile** calendaristice de la data inregistrarii plangerii;
 - *Alte tipuri de plangeri decat cele prezentate anterior:* in maxim **30 de zile** calendaristice de la inregistrarea plangerii.
- b) Dreptul clientului final de a apela la ANRE:
In cazul in care clientul final nu este multumit de raspunsul la petitia sa, are dreptul de a apela la ANRE: str. Constantin Nacu nr.3, Bucuresti, Sector 2, Tel: 021 327 81 74; 021 327 81 00; Fax: 021 312 43 65; e-mail: anre@anre.ro;
- c) Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;
- d) Dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente.

Clientul final poate apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor, in conformitate cu principiile enuntate in Recomandarea 98/257/CE din 30.03.1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru solutionarea extrajudiciara a diferendelor cu consumatorii sau se poate adresa instantei judecatoresti competente.

5.2.3. Inregistrarea plangerilor primite de la clienti

In vederea realizarii activitatii de solutionare a plangerilor *Societatea* pune la dispozitia clientilor finali, la toate punctele de lucru, respectiv pe pagina proprie de internet formularul de inregistrare a plangerii, sectiunea A si B, conform modelului din Anexa nr. 1, pe suport de hartie respectiv in format electronic.

Pentru operativitatea si eficienta solutionarii plangerilor personalul din cadrul *Societății* implicat în preluarea plangerilor de la clientii finali va proceda la consilierea acestora, in vederea completarii corecte.

Clientul final va completa formularul mentionat in Anexa nr. 1, cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la sectiunea A din Anexa nr. 1, precum si cu informatiile referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexa, daca se impun.

Formularul de inregistrare a plangerii completat de catre clientul final va fi inregistrat la Societate in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali, in conformitate cu Anexa nr. 2

Se va acorda numar si data de inregistrare imediat dupa primirea formularului, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat.

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

5.2.4. Analizarea plangerilor primite de la clientii finali si termene de solutionare

Analizarea plangerilor se va efectua avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de clientul final, utilizand una dintre modalitatile de trimitere a plangerilor.

Analizarea plangerilor se realizeaza de catre compartimentul responsabil, 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 Anexa nr. 2 la rubrica "Concluzii" se va inscrie "*plangere nesolutionabila*", cu precizarea in sectiunea C din Formularul de inregistrare a plangerii Anexa nr. 1 a cauzelor si informarea in scris corespunzatoare a clientului final.

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

Societatea va informa in scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal.

Semnarea raspunsului se va face de catre persoanele desemnate din cadrul Societatii in vederea solutionarii plangerii.

Personalul responsabil va completa sectiunea C din Formularul de inregistrare a plangerii In functie de rezultatele analizei plangerii, *Societatea* intreprinde urmatoarele actiuni:

1) in situatia in care *plangerea este intemeiata* (in favoarea clientului final) *Societatea* isi insuseste concluzia analizei plangerii si se obliga sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

2) in situatia in care *plangerea este neintemeiata* (in defavoarea clientului) sau nesolutionabila, se va intocmi raspuns in acest sens.

In cazul in care clientul final nu accepta solutia propusa de catre Societate sau nu primeste

raspuns in termenul legal, acesta se poate adresa la Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei, cu sediul in Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Tel: 021-327.81.74; 021-327.81.00; Fax: 021-312.43.65; e-mail: anre@anre.ro.

Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare a acestora si dupa caz masurile stabilite vor fi inscrise in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali.

5.2.6. Raportari si arhivare

Semestrial managementul *Societatii* va analiza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si va stabili masurile corective ce se impun.

Societatea, prin compartimentul responsabil va publica pe propria pagina de internet si va transmite catre autoritatea de reglementare (ANRE) rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor, care vor contine cel putin urmatoarele informatii:

- numarul de plangeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare, respectiv dupa tipul clientului final;

- numarul de plangeri primite, total si defalcat pe categorii de plangeri;

- sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite.

Perioada analizata in rapoartele mentionate la pct. 5.2.6. este de un semestru si respectiv un an calendaristic. Acestea se vor publica si se vor transmite la autoritatea de reglementare (ANRE) in maxim o luna de la incheierea perioadei analizate.

In cadrul societatii se va pastra o evidenta a plangerilor primite de la clientii finali, in conformitate cu prevederile legale in vigoare aferente arhivarii, inregistrate si solutionate.

5.2.7. Solutionarea extrajudiciara a litigiilor

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 din 30.03.1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru solutionarea extrajudiciara a diferendelor cu consumatorii.

Demararea procesului de solutionare a plangerilor de catre autoritatea de reglementare (ANRE) nu aduce atingere dreptului clientilor finali de a se adresa instantelor judecatoresti competente pentru solutionarea plangerilor.