

- extras -

1. SCOP

Procedura are ca scop stabilirea modului de preluare, înregistrare, analizare, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Intra sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată societății referitor la activitățile prestate de aceasta privind furnizarea gazelor naturale, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție

5. RESPONSABILITĂȚI**5.1 Director:**

- 5.1.1. Analizează plângerile primite și dispune transmiterea acestora către șeful compartimentului implicat în rezolvarea acestora.
- 5.1.2. Urmărește închiderea plângerii.
- 5.1.3. După primirea rezolvării propuse de șeful compartimentului implicat, o aprobă și înștiințează oficial clientul cu privire la modalitatea de soluționare a problemei, sau dispune reevaluarea soluției propuse.

5.2. Șefii de compartimente:

- 5.2.1. Analizează plângerile primite, și dacă este cazul, adună de la personalul din subordine toate informațiile necesare clarificării situației prezentate în acestea.
- 5.2.2. Propun modalitatea de rezolvare a plângerilor primite și înaintează propunerea către director.
- 5.2.3. Dacă este cazul, anunță RCM și inițiază deschiderea unui Raport de neconformitate.
- 5.2.3. Iau toate măsurile necesare remedierii neconformităților constatate cu ocazia analizării plângerilor.

5.3 Secretară

- 5.3.1. Înregistrează petițiile în Registrul unic de evidență a plângerilor, formular cod PE 20 - 02, și le transmite directorului prin mapa de corespondență;
- 5.3.2. Transmite petiționarului, prin poștă sau electronic, răspunsul la plângere;

5.4. Compartimentul CM

- 5.4.1. Verifică prin audituri interne respectarea prezentei proceduri;
- 5.4.2. Urmărește rezolvarea RNC-urilor deschise cu ocazia primirii unor petiții.

6. PROCEDURA

- 6.1. Procedura se aplică în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătura cu:

Tip plângere	termenul legal pentru depunere	- termenul legal de soluționare
a) contractarea energiei;	-	15 zile
b) facturarea contravalorii energiei furnizate;	-	15 zile
c) ofertarea de preturi și tarife;	-	15 zile
d) continuitatea în alimentarea cu energie;	-	15 zile
e) asigurarea calitatii energiei furnizate;	2 luni de la data facturarii	15 zile

SC TIMGAZ SA BUZIAȘ	SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEŢILOR FINALI	PE 20 Actualizarea 0 pag.2 din 4
------------------------	--	---

f) functionarea grupurilor de masurare;	-	15 zile
g) schimbarea furnizorului;	-	15 zile
h) informarea clienților finali în conformitate cu cerintele legislației în vigoare;	-	15 zile
i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.	-	15 zile

6.2. Limba oficiala utilizata în aplicarea prevederilor Procedurii-cadru este limba româna, iar documentele adresate societății, redactate într-o limba străina, vor fi insotite de traducere legalizata; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

6.3. Etapele procesului

6.3.1 Preluarea plângerilor de la clienții finali

6.3.1.1 Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizand urmatoarele modalitati:

- prin punctul unic de contact, la depunerea în scris – secretariatul societății – Buziaș, str.Principală nr.19C, jud.Timiș; program de lucru de luni până vineri între orele 8³⁰ - 17⁰⁰
- prin intermediul centrului de telefonie – numerele de telefon 0256-322196 și 0800 - 800346;
- prin intermediul adresei de e-mail petitii@timgaz.ro ;
- prin completarea formularului oferit on-line – www.timgaz.ro/info consumatori ;
- prin fax – 0256-322197;
- prin posta, la adresa: SC TIMGAZ SA, Buziaș, str.Principală nr.19C, jud.Timiș, cod poștal 305100

6.3.1.2 Clientul care depune plângerea va fi informat asupra următoarelor drepturi:

- dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;
- dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatorești competente.

6.3.1.3.Clientul care dorește să depună o plângere poate face acest lucru și în cadrul audiențelor, care au următorul program:

- Cristian Vasile, Director, marți, 12⁰⁰ - 14⁰⁰
- Codruța Morușan, Director economic, joi, 12⁰⁰ - 14⁰⁰
- Monica Lucia Răchițan, Inginer șef, luni, 12⁰⁰ - 14⁰⁰

6.3.2. Inregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

6.3.2.1 Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, societatea pune la dispoziția clienților finali, la punctul unic de contact, respectiv pe pagina proprie de internet, "Formularul de inregistrare a plângerii" - formular cod PE 20 – 01, secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, pe suport hartie și în format electronic.

6.3.2.2 În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, societatea va proceda la consilierea clientului final.

6.3.2.3 Clientul final completează formularul menționat la punctul 6.3.2.1 cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1-A6, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul.

6.3.2.4 Formularul menționat mai sus, completat de clientul final, este înaintat societății

pentru înregistrare în "Registrul unic de evidența a plângerilor clienților finali", formular cod PE 20 – 02.

- 6.3.2.5 Societatea va transmite 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. Transmiterea se va face prin metoda cea mai operativă, în funcție de modul în care a fost primită plângerea (depunere directă, poștă, fax, e-mail etc.).
- 6.3.2.6 Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

6.3.3 Analizarea plângerilor primite de la clienții finali

- 6.3.3.1 Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.
- 6.3.3.2 Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.
- 6.3.3.3 În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în "Registrul unic de evidența a plângerilor clienților finali", la rubrica "Concluzii" se va înscrive "Plângere nesoluționabilă", cu precizarea în secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

6.3.4 Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

- 6.3.4.1 Societatea informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" și "Registrul unic de evidența a plângerilor clienților finali".
- 6.3.4.2 În funcție de rezultatele analizării plângerii, societatea întreprinde următoarele acțiuni:
- în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), își însușește concluzia analizării plângerii și este obligată să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
 - în cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.
- 6.3.4.3 În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de societate sau nu primește răspuns de la aceasta în termenul legal, acesta poate apela la ANRE București, sau apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor; de asemenea, clientul final are dreptul de a se adresa instanței judecătorești competente.
- 6.3.4.4 Semnarea răspunsului la plângere se face de persoanele desemnate din cadrul societății în vederea soluționării plângerii.
- 6.3.4.5 Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în "Registrul unic de evidența a plângerilor clienților finali", cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

6.4. Evidența plângerilor:

- 6.5.1. Plângerile se integrează în Registrul unic de evidență a plângerilor, formular cod PE 20 - 02, menținut pe suport de hârtie.
- 6.5.2. Registrul unic de evidență a petițiilor, formular cod PE 20 – 02 conține următoarele rubrici: număr curent, nr. și data înregistrării plângerii, modul de preluare (sediu/telefon/e-mail/formular on-line/fax/poștă), client final, tip client final (casnic/noncasnic), categorie plângere, obiectul plângerii, persoana desemnată pentru

răspuns, termenul legal pentru răspuns, concluziile analizării plângerii (întemeiată/neîntemeiată/nesoluționabilă), măsurile stabilite, nr.și dată răspuns, răspuns în termen (da/nu).

.....