

1. SCOP

Prezenta instructiune de lucru are drept scop organizarea activitatii in cadrul societatii cu privire la inregistrarea, investigarea si solutionarea plangerilor primite de la consumatorii finali de gaze naturale, in conformitate cu reglementarile in vigoare.

Orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definite ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata organizatiei, referitoare la activitatile de distributie gaze naturale, la care este asteptata in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

1. DOMENIU DE APLICARE

Instructiunea de lucru se aplică in cadrul SC MMDATA SRL - departamentul Distribuție Gaze Naturale si activitatilor conexe specifice acestui domeniu, in relatia organizatiei cu clientul final de gaze naturale.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

3.1. Documente de referință : SR EN ISO 9000: 2006; SR EN ISO 9001: 2008; SR EN ISO 14001: 2005; OHSAS 18001:2008; MSCMSo-MM DATA, NTPEE-2008 - Norme tehnice pentru proiectarea, executarea si exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale, Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul 37/2007; Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale, aprobat prin ordinul 86/2009; Regulamentul de masurare a gazelor naturale tranzactionate pe piata din Romania, aprobat prin Ordinul 62/2008 cu modificarile ulterioare; Legea Energiei Electrice si a gazelor nr. 123/2012; Regulament privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali, aprobat prin Ordin 42/2012; Procedura-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, aprobata prin Ordin 16/2015.

3.2. Documente conexe: Controlul documentelor si inregistrarilor cod 4.2-PS1; Distributia gazelor naturale cod 7.5-PP3; Audituri interne cod 8.2-PS1; Controlul neconformitatilor cod 8.3-PS1.

4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

MSCMSo-MM DATA - Manualul sistemului calitate, mediu, sanatate si securitate ocupationala;

NTPEE-2008 – Norme tehnice pentru proiectarea, executarea si exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale.

GN – Gaze Naturale

5. DESCRIERE PROCES

In vederea asigurarii conformarii activitatii de furnizare cu legislatia si reglementarile in vigoare, pentru a asigura un standard ridicat de solutionare a plangerilor, organizatia a stabilit etapele si modalitatile necesare in vederea preluarii, inregistrarii, investigarii si solutionarii plangerilor clientilor finali, precum si modul de informare in acest sens.

5.1 Modalitati de primire a plangerilor/ petitiilor

Compartimentul responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor in cadrul societatii noastre este Compartimentul Tehnic.

Modalitatile prin care se depun plangerile sunt:

- Sediul societatii;
- Posta;
- Transmiterea pe adresa de email.

☞ **Adresa:** Com.Magureni,sat Magureni,str.Principala,nr.426,jud.Prahova,cod postal 107350.

☞ **Programul de lucru :** luni-vineri intre orele : 09,00-12,00 12,30-15,00.

☞ **Numerele de telefon,fax si adrese de email dedicate primirii plangerilor sunt:**

Tel. - 0244/384844 ; TELVERDE- 0800800481 numar de telefon gratuit

Fax – 0244/366271

☞ **Adrese de email:** mmdatamagureni1@yahoo.com; mmdatamagureni2@yahoo.com;

☞ **Program audiente:**

Petrec Ioan –sef compartiment tehnic : luni-vineri intre orele : 09,00-12,00 12,30-15,00

Petrec Daniel-adj. Sef compartiment tehnic: luni-vineri intre orele :09,00-12,00 12,30-15,00

5.2 inregistrarea plangerilor

Plangerile primite se inregistreaza in format scris in "Registrul de evidenta a plagerilor clientilor finali cod 7.5-PP3IL14R1" fiind evidentiata urmatoarele informatii: numarul si data plangerii, modul de preluare, clientul, tipul clientului, categoria plangerii, obiectul plangerii, persoana desemnata pentru raspuns, termenul legal pentru raspuns, concluziile analizarii plangerii, masurile stabilite, numarul/data raspunsului, incadrarea raspunsului in termenul legal.

MM DATA S.R.L.		
Cod formular 4.2-PS1IL1F1	Inregistrarea, investigarea si solutionarea plangerilor primite de la consumatorii finali de gaze naturale	

Persoana care preia plangerea va proceda dupa cum urmeaza:

- in vederea completarii corecte, pentru operativitate si eficienta solutionarii plangerilor, compartimentul tehnic va proceda la consilierea clientului final.
- va raspunde imediat in situatiile cand investigarea si solutionarea o permit;
- va comunica faptul ca raspunsul va fi transmis ulterior, in termenele legale, in cazul in care solutionarea necesita informatii suplimentare;
- va informa consumatorul, dupa caz, asupra "Formularul de inregistrare a plangerii", sectiunile A si B cod 7.5-PP3IL14F1", necesar a fi completat, precum si asupra locului unde este acesta disponibil, respectiv formular on-line, puncte de lucru;
- transmite catre clientul 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.
- clientii finali pot face plangeri in nume propriu sau prin personae imputernicite de acestia, caz in care se va anexa imputernicirea respectiva.

5.3 Analizarea plangerilor/ petitiilor primite de la clientii finali

Analizarea / investigarea plangerii este efectuata de compartimentul tehnic, pe baza de documente probatorii puse la dispozitie de clientul final, cu respectarea confidentialitatii datelor de identificare / datelor cu caracter personal ale clientilor finali.

In situatia in care analiza plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali cod 7.5-PP3IL14R1", la rubrica "Concluzii" se va inscrie "Plangere nesolutionabila", cu precizarea in sectiunea C din "Formularul de Inregistrare a plangerii cod 7.5-PP3IL14F1" a cauzelor si informarea corespunzatoare a clientului final.

5.4 Solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor

Termenul legal de solutionare a plangerilor:

Categoria de plângere	Termenul legal de depunere	Termenul legal de soluționare
Contractarea gazelor naturale	-	15zile
Facturarea contravalorii consumului de gaze naturale facturate	-	15zile
Ofertarea de prețuri și tarife	-	15zile
Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	-	Maxim 3 ore de la primirea plângerii
Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	-	15zile
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	Maxim 3 ore, după caz sau 30zile
Schimbarea furnizorului	-	15zile
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	Imediat, după caz sau în termen legal, în funcție de cerință
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	Imediat, după caz sau în termen legal, în funcție de cerință

☞ Clientul final are dreptul de a apela la Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei - **Str. Constantin Nacu, nr. 3, sector 2, Bucuresti, cod 020995, telefon 021/311.22.44, fax: 021/312.43.65, mail: anre@anre.ro, pagina de internet: www.anre.ro.**

☞ Clientului final are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;

☞ Clientul final are dreptul de a se adresa instantei judecatoresti competente.

MM DATA S.R.L.		
Cod formular 4.2-PS11L1F1	Inregistrarea, investigarea si solutionarea plangerilor primite de la consumatorii finali de gaze naturale	

Departamentul tehnic informeaza in scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal, completand totodata sectiunea C din "Formularul de inregistrare a plangerii cod 7.5-PP3IL14F1" si "Registrul de evidenta a plagerilor clientilor finali cod. 7.5-PP3IL14F1".

In functie de rezultatele analizei se intreprind urmatoarele actiuni:

- In situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), organizatia isi insuseste concluzia analizei 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;
- In cazul in care plangerea este neintemeiata sau nesolutionabila, se intocmeste raspuns clientului final in acest sens.
- Solutionarea plangerii se transmite catre petent, cu confirmarea primirii de catre acesta.
- Neintelegerile precontractuale (divergente aparute in procesul de perfectare a contractelor de furnizare) pot fi solutionate pe cale amiabila prin acordul dintre client si organizatia sau, in cazul nesolutionarii, partile (client/ furnizor) pot apela spre remediere la ANRE.
- Divergentele ocazionale, de interpretare sau aplicare a clauzelor contractuale pot fi solutionate pe cale amiabila prin acordul clientului final cu organizatia sau de catre instanta de judecata competenta ori se supun arbitrajului, la alegerea partilor implicate.

5.5 Raportarea modului de solutionare a plangerilor

Sementrial, Directorul general, impreuna cu sefii departamentului GN, analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective / preventive ce se impun.

Raportele rezultate se consemneaza in "Structura plangerilor in functie de modul de preluare si timpul clientului final cod 7.5-PP3IL14F2", "Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangerii cod 7.5-PP3IL14F4", "Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal cod 7.5-PP3IL14F3", se publica pe pagina de internet a organizatiei si se transmit catre ANRE, in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.

Evidenta plangerilor primite de la clientii finali, inregistrate si solutionate, este mentinuta de catre responsabilul AQ din organizatie.

6. RESPONSABILITATI

Director general

- Stabileste caile si procesele de comunicare interna si externa si asigura resursele necesare desfasurarii eficiente a activitatii de furnizare a gazelor naturale;
- Aproba responsabilitatile personalului din compartimentul GN;
- Analizeaza semestrial, activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali, si decide asupra actiunilor corective/ preventive care se impun;
- Asigura resursele necesare pentru realizarea activitatii de solutionare a plangerilor primite de la clientii si pentru implementarea actiunilor corective/ preventive.

Departamentul tehnic

- Preia, inregistreaza, investigheaza si raspunde plangerilor primite;
- Participa la analiza semestriala a activitatii privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste actiunile corective / preventive care se impun;
- Intocmeste toate rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor primite;

Responsabilul AQ

- Mentine evidenta plangerilor primite de la clientii finali, inregistrate si solutionate in conformitate cu prevederile legale in vigoare;
- Intocmeste analiza semestriala a plangerilor primite de la clientii finali;
- Verifica prin audituri interne respectarea prevederilor prezentei instructiuni.

7. INREGISTRARI

- Formular de inregistrare a plangerii cod 7.5-PP3IL14F1
- Registor unic de evidenta a plangerilor clientilor finali cod 7.5-PP3IL14R1
- Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final cod 7.5-PP3IL14F2
- Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal cod 7.5-PP3IL14F3
- Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri cod 7.5-PP3IL14F4

MM DATA S.R.L.		
Cod formular 4.2-PS11L1F1	Inregistrarea, investigarea si solutionarea plangerilor primite de la consumatorii finali de gaze naturale	

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
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii :	1. 2. 3. 4. 5.
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, insa propun urmatoarele:	
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind neintemeiata:	Justificare legala:
Respingerea plangerii clientului final, ca fiind nesolutionabila:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnatura :

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

Perioada:

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Numar plangeri	
		Total	Client final casnic Client final noncasnic
1.	Depunerea 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		

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

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plangeri	Numar plangeri		Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea gazelor naturale			
2.	Facturarea contravalorii consumului de gaze 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 schimb 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				
nesolutionate				

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 consumului de gaze 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 schimb 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		

