

S.C. OLIGOPOL S.R.L.

BRASOV – ROMANIA

BRASOV, Str. Feldioarei nr. 26E, AUT. J08/1793/1991, COD FISCAL R1092690,

TEL. 40 (0)-268-534332 SI FAX 40 (0)-268-313898

TRATAREA PETITIILOR CLIENTULUI

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

2015

Cuprins

Scop.....	3
Domeniu de aplicare	3
Procedura	3-4
Modalitati de rezolvare a divergentelor	5
Responsabilitati	5
Anexa	6-7

1. Scop

1.1 Prezenta procedura descrie modul in care SC OLIGOPOL SRL asigura primirea, inregistrarea, investigarea si tratarea petitiilor clientului.

2. Domeniu de aplicare

2.1 Aceasta procedura este obligatorie in cadrul SC OLIGOPOL SRL pentru toate compartimentele implicate in relatia cu clientul.

3. Procedura

3.1 Modalitatile prin care clientul poate inainta o petitie:

a. Adresă de e-mail oligpl@yahoo.com ;

b. Numarul de fax/tel 0268/313 898 si Tel verde 0800 800 467

Program Luni-Vineri orele 8.00-16.00

c. Prin poștă, curier sau personal, la adresa : mun. Brasov, str. Zizinului, nr. 111, jud.

Brasov;

Program Luni-Vineri orele 8.00-16.00

d. Personal la punctele de lucru din localitatile: Feldioara, Micfalau

Program Luni-Vineri orele 8.00-10.00

3.2 Programul audientelor la adresa str.Zizinului nr. 111. mun. Brasov, jud. Brasov

Director economic prima zi lucratoare pe luna orele 12.00-13.00

Director comercial a doua zi lucratoare pe luna orele 12.00-13.00

3.3 Inregistrarea petitiilor;

Petițiile se primesc si se inregistreaza la secretariat la adresa str.Zizinului nr. 111. mun. Brasov, jud. Brasov;

Petițiile vor fi inregistrate in registrul unic al petitiilor fiind identificate cu numar si data plangerii conform anexa nr. 3 din procedura cadru;

3.4 Investigarea si soluționarea petițiilor primite de la clienți

3.4.1. Salariatul care preia o petitie va proceda astfel :

-Da un raspuns imediat atunci cind investigarea si solutionarea o permit;

-In cazul in care rezolvarea necesita investigatii suplimentare in termen de o zi lucratoare se comunica nr. de inregistrare si termenele de rezolvare;

-Daca plangerea este in legatura cu continuitatea in alimentarea cu energie, sau cu functionarea grupurilor de masurare, se anunta compartimentul distributie;

S.C. OLIGOPOL S.R.L. BRASOV - ROMANIA	TRATAREA PETITIILOR	Nr. pag.	4
		Total pag	5

3.4.2. Analiza plangerilor se efectueaza cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clientilor finali, avand la baza documente probatorii puse la dispozitie de clientul final;

3.4.3. In situatia in care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective se procedeaza conf.art 17.din procedura cadru;

3.4.4. Semestrial compartimentul furnizare, economic publica pe pagina de internet al SC Oligopol SRL si transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor conform art. 23.alin 2 din procedura cadru ;

3.5 Categoriile de petitii/reclamatii si termenele de rezolvare:

3.5.1 Categoriile de petitii:

- a. contractarea energiei;
- b. facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c. ofertarea de preturi si tarife;
- d. continuitatea in alimentarea cu energie;
- e. asigurarea calitatii energiei furnizate;
- f. functionarea grupurilor de masurare;
- g. schimbarea furnizorului;
- h. informarea clientului finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;
- i. modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare;

3.5.2 Termenele de rezolvare:

- a. contractarea energiei -15 zile calendaristice
- b. facturarea contravalorii energiei furnizate -15 zile calendaristice
- c. ofertarea de preturi si tarife; -15 zile calendaristice
- d. continuitatea in alimentarea cu energie -30 zile calendaristice
- e. asigurarea calitatii energiei furnizate -15 zile calendaristice
- f. functionarea grupurilor de masurare -30 zile calendaristice
- g. schimbarea furnizorului -15 zile calendaristice
- h. informarea clientului finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare -30 zile calendaristice
- i. modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare -20 zile calendaristice

S.C. OLIGOPOL S.R.L. BRASOV - ROMANIA	TRATAREA PETITIILOR	Nr. pag.	5
		Total pag	5

4. Modalitati de rezolvare a divergentelor:

4.1 Divergentele se solutioneaza pe cale amiabila;

4.2 Pentru divergentele ce nu pot fi solutionate pe cale amiabila consumatorul se poate adresa la Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei, cu sediul in str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2, Bucuresti, telefon: 0213278100, fax: 0213124365, sau e-mail: anre@anre.ro, sau la instanta judecatoreasca competenta.

5. Responsabilitati

5.1. Compartimentul furnizare si economic

- primeste petitia si le inregistreaza in caietul de inregistrare pt petitii
- da un raspuns imediat atunci cind investigarea si solutionarea o permit
- in cazul in care rezolvarea necesita investigatii suplimentare, in termen de o zi lucratoare se comunica nr. de inregistrare si termenele de rezolvare;
- verifica reclamatia, fac demersurile pt rezolvarea lui, si se da un raspuns adecvat in termen;
- daca plangerea este in legatura cu continuitatea in alimentarea cu energie, sau cu functionarea grupurilor de masurare, se anunta compartimentul de distributie;
- transmit raspunsurile la petitii catre directorul general pentru aprobare;
- dupa ce raspunsul la petitie este semnata de directorul general, completeaza sectiunea C din anexa 2 si registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali din anexa nr.3;
- expediază răspunsurile prin poștă sau e-mail;
- publica pe pagina de internet al SC Oligopol SRL si transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor conform art. 23.alin 2,3 din procedura cadru, si ia masuri ca procedura cadru si procedura proprie de solutionare a plangerilor clientilor finali sa fie afisat la punctele de lucru si pe pagina de internet al SC Oligopol SRL;
- iau masuri ca "Formularul de inregistrare a plangerii " din anexa nr.1 sa fie la dispozitia clientului atat pe suport hartie cat si in format electronic editabil;

5.2. Compartimentul distributie

- verifica si remediaza, daca este cazul, defectele aparute la posturile de reglare masurare, sau grupurile de masurare reclamate, si trimite in termenul prevazut raspunsul catre furnizor;

5.3. Director general

- aproba si semneaza raspunsurile la petitii;

Intocmit

Aprobat
Director general
Dr.Ing. Olaru Ioan

FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII

Nr. / Data

Anexa 1

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		
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 masura
	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		
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.	
Data	Semnatura client final	

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
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:

Categoriile plangeri	Termen legal pentru depunere	Termen legal de solutionare
Contractarea energiei	Nu are	15 zile calendaristice de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	Nu are	15 zile calendaristice de la data primirii
Oferta de preturi si tarife	Nu are	15 zile calendaristice de la data primirii
Continuitatea in alimentarea cu energie	Nu are	30 zile calendaristice de la data primirii
Asigurarea calitatii energiei furnizate	2 luni de la data emiterii facturii	15 zile calendaristice de la data primirii
Functionarea grupurilor de masurare	Nu are	30 zile calendaristice de la data primirii
Schimbarea furnizorului	Nu are	15 zile calendaristice de la data primirii
Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu are	30 zile calendaristice de la data primirii
Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu are	20 zile calendaristice de la data primirii

- a. contractarea energiei -15 zile calendaristice
- b. facturarea contravalorii energiei furnizate -15 zile calendaristice
- c. ofertarea de preturi si tarife; -15 zile calendaristice
- d. continuitatea in alimentarea cu energie -30 zile calendaristice
- e. asigurarea calitatii energiei furnizate -15 zile calendaristice
- f. functionarea grupurilor de masurare -30 zile calendaristice
- g. schimbarea furnizorului -15 zile calendaristice
- h. informarea clientului finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare
-30 zile calendaristice
- i. modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu
privire la nerespectarea legislatiei in vigoare -20 zile calendaristice