

ADERRO GP ENERGY SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ed.1.Rev.0
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	Pag. 1/12

1 SCOP

Procedura stabilește modul în care responsabilii din cadrul departamentului de specialitate al Aderro GP Energy tratează plângerile clienților finali, respectiv preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor, soluționarea plângerilor privind serviciul de furnizare a gazelor naturale precum și transmiterea răspunsurilor în termenele prevazute de legislație.

2 DOMENIUL DE APLICARE

Procedura se aplică pentru rezolvarea reclamațiilor/sesizărilor care privesc:

- a) contractarea gazelor;
- b) facturarea contravalorii gazelor furnizate;
- c) ofertarea de prețuri și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea cu gaze naturale;
- e) asigurarea calității gazelor furnizate;
- f) funcționarea grupurilor de măsurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.
- j) prelucrarea datelor cu caracter personal, transmiterea acestora către prestatori, către parteneri, exprimarea acordului în ceea ce privește prelucrarea acestora de către companie/parteneri.

3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

- **Ordinul ANRE nr. 37/2007** *Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;*
- **Legea nr. 123/2012** *a energiei electrice și a gazelor naturale, modificată și completată;*
- **Ordinul ANRE nr. 16/2015** *pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;*
- **Ordinul ANRE nr. 29/2016** *pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali;*
- **Ordinul ANRE nr. 193/2020**

4 DEFINIȚII ȘI PRESCURTARI

4.1 Definiții

ADERRO GP ENERGY SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ed.1.Rev.0
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚILOR - GAZE NATURALE	Pag. 1/12

Plângere: acțiunea de a (se) plânga; exprimarea unei nemulțumiri adresate unei autorități; acțiunea prin care se face această încunoștințare: reclamație, jalbă, cerere.

Petiție: cerere, reclamație, sesizare sau propunere formulată în scris ori prin poștă electronică pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice.

Reclamație: petiție, plângere, jalbă prin care se cere ceva sau se aduc anumite învinuiri cuiva (DEX, ed. 1998); **în sensul prezentei proceduri**, prin **reclamație** se înțelege plângerea formulată de către orice persoană fizică sau juridică nemulțumită pentru faptul de a nu i se fi răspuns la o cerere, de a nu i se fi prestat un serviciu sau căreia i s-a prestat un serviciu necorespunzător.

Sesizare: înștiințare despre un caz care trebuie cercetat, informare.

Cerere: solicitare scrisă formulată de orice persoană fizică sau juridică, de a face sau de a nu face ceva.

Client prospect: persoană fizică sau juridică care își manifesta intenția de a contracta serviciul de furnizare a gazelor naturale. **Client existent:** persoană fizică sau juridică care deține contract de furnizare a gazelor naturale cu SC Aderro GP Energy SRL

Document: informație împreună cu mediul său suport.

Înregistrare: document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activității desfășurate.

Clasare: încetarea unui proces/acțiune, imposibil de urmat, din cauza existenței unei cauze legale, care împiedică continuarea sa.

Date cu caracter personal: orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în mod particular prin referire la un număr de identificare ori la unul sau mai mulți factori specifici identității sale fizice, fiziologice, economice, culturale sau sociale.

Prelucrarea datelor cu caracter personal: orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, utilizarea, dezvăluirea către terți prin transmitere, diseminare sau orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea.

Operator: orice persoană fizică sau juridică care stabilește scopul și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.

OBSERVAȚIE: *Obiectul prezentei proceduri îl constituie doar reclamațiile și sesizările ce intră în aria de competență a responsabililor care gestionează domeniile respective de activitate. Termenul general de răspuns la cereri și sesizări este de 30 de zile și 15 zile pentru reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, cu excepția situațiilor în care sunt reglementări specifice.*

4.2 Abrevieri

- **ANRE** Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
- **ANPC** Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului
- **InfoCons** Asociația INFOCONS
- **STPG** Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;

ADERRO GP ENERGY SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ed.1.Rev.0
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	Pag. 1/12

5 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR ȘI RESPONSABILITĂȚILOR

Modalități de intrare a reclamațiilor/sesizărilor în organizație:

- prin corespondența la secretariat;
- prin fax la secretariat;
- depusă personal de către petent sau mandatarul acestuia la secretariat - site-ul www.aderroenergy.ro
- prin email pe adresa: gaz@aderroenergy.ro.
- telefonic

Reclamații/sesizări scrise

Reclamațiile pot fi formulate de către:

- clienții titulari de contracte de furnizare a gazelor naturale;
- persoanele împuternicite legal de către clienții titulari de contracte, pentru a-i reprezenta în vederea soluționării reclamațiilor/sesizărilor privind serviciul de furnizare sau serviciul de distribuție a gazelor naturale;
- clienți prospekți (potențiali clienți sau alte - persoane fizice sau juridice care semnalează alte aspecte legate de contractul de furnizare a gazelor naturale, dar care fac referire la obiectul de activitate al serviciului de furnizare sau al serviciului de distribuție a gazelor naturale);
- persoanele ale căror date cu caracter personal au fost supuse prelucrării directe sau de către terți.
- ANRE;
- ANPC, administrație locală sau națională, președinție;
- InfoCons;
- alte asociații de protecție a consumatorilor

Reclamațiile scrise pot fi transmise folosind opțional formularul de înregistrare a plângerii pus la dispoziție clienților (conform Anexei 3 la prezenta Procedură):

- la sediul societății;
- pe site-ul <http://aderroenergy.ro/plangere.html>

Înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor scrise

5.2.1. Reclamațiile adresate prin e-mail, website, posta/curier, fax sau depuse la secretariat se evidențiază în registrul electronic de intrări.

5.2.2. În cazul reclamațiilor/sesizărilor depuse la secretariat se va consemna calitatea petentului (în cazul în care nu este specificat în document), și anume titular contract sau mandatat/reprezentant legal al clientului.

5.2.3. Petentul va fi informat asupra numărului alocat documentului la locul de intrare în societate dacă acesta se prezintă personal, răspunsul la reclamație făcând referire la acel

ADERRO GP ENERGY SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ed.1.Rev.0
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	Pag. 1/12

număr. Pentru documentele primite pe website sau prin e-mail, petentul va primi pe e-mail numărul de înregistrare.

Tratarea reclamațiilor/sesizărilor scrise

5.2.4. După repartizarea reclamațiilor/sesizărilor se vor parcurge următoarele etape în vederea soluționării acestora:

- identificarea clientului;
- identificarea cerințelor clientului;
- analizarea reclamației/sesizării;
- încadrarea reclamației;

5.2.5. Reclamațiile/sesizările anonime, se analizează în vederea verificării aspectelor semnalate și a inițierii eventualelor măsuri care se impun. În cazul în care, pentru reclamația/sesizarea petentului anonim, poate fi identificat locul de consum, aspectele semnalate se analizează.

5.2.6. În cazul reclamațiilor/sesizărilor în care nu sunt menționate suficiente date de identificare a locului de consum, se vor solicita petentului (dacă este posibil) informații suplimentare, analiza fiind continuată supa receptionarea completa si in timp util a tuturor datelor si informatiilor solicitate.

5.2.7. Dacă nu este posibilă identificarea petentului sau a locului de consum, reclamația/sesizare se va clasa.

5.2.8. În cazul reclamațiilor/sesizărilor inițiate de către persoane terțe, responsabilul din partea societatii, solicită prezentarea unei împuterniciri notariale de a reprezenta titularul contractului de furnizare a gazelor naturale ori alte documente care să justifice calitatea sa de a iniția o plângere în numele titularului de contract.

5.2.9. Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, înregistrate pe orice canal oficial, după înregistrare și verificare, sunt direcționate către consilierul juridic responsabil cu întocmirea răspunsului.

Formularea răspunsului la reclamațiile/sesizările scrise

5.2.10. În cazul reclamațiilor/sesizărilor anonime nu se formulează răspuns în scris, decât în cazul în care petentul este identificat ulterior, sau revine cu o nouă reclamație/sesizare prin sunt precizate datele sale de identificare si prin care solicită în mod expres răspuns în scris.

5.2.11. Pentru reclamațiile/sesizările cu privire la prelucrarea datelor personale, răspunsul va fi întocmit cu respectarea termenului legal de răspuns de 15 zile.Răspunsul transmis către petent, va face referire la numărul alocat la înregistrarea si care a fost comunicat petentului, în urma înregistrării reclamației/sesizării în sistem.

5.2.12. Transmiterea răspunsurilor către petenți se va realiza în termenele stabilite de

ADERRO GP ENERGY SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ed.1.Rev.0
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	Pag. 1/12

ANRE, potrivit Standardului de performanță, de la data înregistrării reclamației/sesizării, indiferent dacă acestea sunt favorabile sau nefavorabile.

5.2.13. În cazul în care pentru analiza aspectelor semnalate de petent, este nevoie de un termen mai mare față de termenele stabilite, se va transmite răspuns intermediar prin care petentul va fi informat despre stadiul soluționării reclamației/sesizării. Noul termen alocat pentru elaborarea răspunsului final trebuie respectat conform standardului de performanță al serviciului de furnizare.

5.2.14. În cazul unei reclamații/sesizări colective, răspunsul va fi transmis numai către petentul pe numele căruia a fost înregistrată reclamația/sesizarea.

Arhivarea reclamațiilor/sesizărilor scrise

5.2.15. SC Aderro GP Energy SRL arhivează răspunsurile și documentele care au legătura cu reclamația/sesizarea, timpul de păstrare fiind de trei ani de la data înregistrării reclamației/sesizării.

5.2.16. Reclamația/sesizarea este clasată împreună cu răspunsul (document original) și toate documentele conexe în baza cărora s-a efectuat analiza aspectelor semnalate.

5.2.17. Răspunsurile la reclamații/sesizări pe care operatorul poștal nu le-a livrat clienților și pe care le trimite retur vor fi arhivate în cadrul SC Aderro GP Energy SRL.

5.2.18. Pentru reclamații/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, răspunsurile întocmite vor fi arhivate de către consilierul juridic responsabil.

Gestionarea reclamațiilor/sesizărilor verbale

5.2.19. Reclamațiile/sesizările verbale pot fi primite:

- canal de comunicare telefon
- canal de comunicare sediu/ punct informare client final

5.2.20. Reclamațiile/sesizările verbale vor fi înregistrate, urmând a fi soluționate operativ de către personalul autorizat, urmând a fi închise după soluționare.

Monitorizarea reclamațiilor/sesizărilor

Monitorizarea procesului de tratare a reclamațiilor/sesizărilor se va face prin intermediul rapoartelor lunare și anuale cu scopul îmbunătățirii calității serviciilor oferite.

Parametrii de proces monitorizați

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final (Anexa nr. 3 la procedura cadru Ord. 16/2015)

		Nr. plângeri
--	--	--------------

ADERRO GP ENERGY SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ed.1.Rev.0
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	Pag. 1/12

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
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 poștă			
TOTAL				

ADERRO GP ENERGY SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ed.1.Rev.0
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚILOR - GAZE NATURALE	Pag. 1/12

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal (Anexa nr. 4 la procedura cadru Ord. 16/2015)

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale				
2	Facturarea contravalorii gazelor furnizate				
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze				
5	Asigurarea calității gazelor furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislative în vigoare				
9	Rezolvarea plangerilor privind nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
Total					
	din care întemeiate				
	neîntemeiate				
	nesoluționabile				

Anexa 2

Categoriile de plângeri (în acord cu prevederile Ordinului ANRE 37/2007)

Categorie	Termen legal depunere	Termen legal soluționare
Contractarea gazelor naturale		15 zile*
Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate		15 zile*
Ofertarea de prețuri și tarife		30 zile

ADERRO GP ENERGY SRL	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Ed.1.Rev.0
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	Pag. 1/12

Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale		30 zile
Asigurarea calității gazelor naturale furnizate		15 zile*
Funcționarea grupurilor de măsurare		30 zile*
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		30 zile
Schimbarea furnizorului		30 zile
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		30 zile
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		30 zile

Conform Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 37/2007, clienții au dreptul să adreseze reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în standardul de performanță către:

- furnizor în termen de max. 30 de zile de la data exigibilității termenelor de soluționare prevăzute în tabelul de mai sus pentru solicitările conform standardului de performanță, caz în care furnizorul îi comunica răspunsul către reclamantului în termen de cel mult 20 zile de la data înregistrării reclamației;
- ANRE, în termen de max. 60 de zile de la data exigibilității termenelor de soluționare prevăzute în tabelul de mai sus pentru solicitările conform standardului de performanță, caz în care ANRE le comunica răspunsul reclamantului și furnizorului, în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării reclamației.

În cazul solicitărilor cu privire la facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate, se considera numai sesizările adresate în scris de către client.