

## **1. OBIECT**

Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor.

Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

*Prezenta Procedura a fost elaborată în temeiul **Ordinului ANRE nr.16/2015** pentru aprobarea Procedurii - cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali și a **Ordinului ANRE nr. 86 din 12 noiembrie 2009** pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale.*

## **2. DOMENIU DE APLICARE**

Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Procedura se aplică de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- a) contractarea gazelor naturale;
- b) facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate;
- c) ofertarea de prețuri și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea cu gaze naturale;
- e) asigurarea calității gazelor naturale 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.

## **3. DEFINITII SI ABREVIERI**

### **DEFINITII**

**Autoritate competentă** - *Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei - ANRE, care este organizată și funcționează în conformitate cu prevederile legii;*

**Client** - *clientul angro, clientul final de gaze naturale sau un operator economic din sectorul gazelor naturale care cumpără gaze naturale;*

**Client final** - **clientul care cumpără gaze naturale pentru uz propriu;**

**Client angro** - *persoană fizică sau juridică, alta decât un operator de transport și de sistem sau un operator de distribuție, care cumpără gaze naturale în scopul revânzării în interiorul sau în afara sistemului în care este stabilită;*

**Client casnic** - *clientul care cumpără gaze naturale pentru consumul casnic propriu;*

**Client eligibil** - *clientul care este liber să cumpere gaze naturale de la un furnizor ales de acesta;*

**Client noncasnic** - *clientul care cumpără gaze naturale ce nu sunt destinate consumului casnic propriu;*

**Client vulnerabil** - *clientul final aparținând unei categorii de clienți casnici care, din motive de vârstă, sănătate sau venituri reduse, se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui*

**PROCEDURĂ-CADRU privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali**

*risc, beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative;*

**Contract de furnizare a gazelor naturale** - un contract de vânzare-cumpărare a gazelor naturale, care exclude un instrument de finanțare din domeniul gazelor naturale;

**Furnizarea gazelor naturale** - activitatea comercială de vânzare a gazelor naturale, inclusiv GNL, către clienți;

**Furnizor** - persoană fizică sau juridică ce realizează activitatea de furnizare a gazelor naturale;

**Preț reglementat** - prețul la care este realizată furnizarea gazelor naturale în baza unui contract-cadru, a unor standarde de calitate a serviciului și/sau a unor condiții specifice stabilite de autoritatea competentă;

**Reclamația verbală** - exprimarea orală a unei nemulțumiri din partea unui client/viitor client (persoana fizică sau juridică) generată de:

- un angajament contractual/o dispoziție legală, nerespectată sau nesatisfăcută;
- o nemulțumire față de un serviciu prestat sau propus;
- un prejudiciu direct/indirect ocazionat de o prestare de servicii;
- o nemulțumire cu privire la politica generală a societății;
- în general, un răspuns nesatisfăcător (sau perceput de client ca atare) la o cerere, raportându-se în mod direct sau indirect la serviciul de furnizare a gazelor naturale sau alte servicii prestate.

**Reclamația scrisă** - exprimarea în scris prin intermediul Formularului de înregistrare a plângerii, anexa 1 la prezenta, a unei nemulțumiri din partea unui client/viitor client (persoana fizică sau juridică) generată de:

- un angajament contractual / o dispoziție legală, nerespectată sau nesatisfăcută;
- o nemulțumire față de un serviciu propus;
- un prejudiciu direct/indirect ocazionat de o prestare de servicii;
- o nemulțumire cu privire la politica generală a societății;
- în general, un răspuns nesatisfăcător (sau perceput de client ca atare) la o cerere, raportându-se în mod direct sau indirect la serviciul de furnizare a gazelor naturale sau alte servicii prestate.

**Termen de răspuns** – numărul de zile lucrătoare scurse de la data recepției și înregistrării reclamației (Z) și până la data transmiterii scrisorii de răspuns către client care trebuie să fie în conformitate cu standardele de performanță în vigoare.

## **4. ETAPELE PROCESULUI**

### **4.1. CONDITII PREALABILE PENTRU SOLUTIONAREA PLANGERILOR PRIMITE DE LA CLIENTII FINALI**

Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor Procedurii este limba română, iar documentele adresate furnizorilor, redactate într-o limbă străină, vor fi însoțite de traducere legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

### **4.2.PRELUAREA PLANGERILOR DE LA CLIENTII FINALI**

Pentru primirea și înregistrarea reclamațiilor către MIHOC OIL SRL, clientul are la dispoziție următoarele modalități:

- prin posta/curier la adresa de corespondență a societății din Roman, Str.Tineretului, Nr.20, Jud.Neamt și la punctele de lucru :
  - Str.Unirii, nr.149, loc.Tamaseni, com.Tamaseni, jud.Neamt ;
  - Str.Stefan cel Mare, nr.170, loc.Vanatori-Neamt, com. Vanatori-Neamt, jud.Neamt.
- la adresa de e-mail: [mihoc\\_oil@yahoo.com](mailto:mihoc_oil@yahoo.com) ;
- la telefon/fax: 0233-740-703 ;
- prin transmitere directă, către responsabilul cu preluarea reclamațiilor din cadrul departamentului comercial detașat la punctul de lucru din :

# PROCEDURĂ-CADRU privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

- Str.Unirii, nr.149, loc.Tamaseni, com.Tamaseni, jud.Neamt – In fiecare zi de MARTI - interval orar: 09.00-11.00 ;
- Str.Stadionului nr.3, loc.Adjudeni, com.Tamaseni, jud.Neamt – In fiecare zi de JOI - interval orar: 09.00-11.00 ;
- si
- Str.Stefan cel Mare, nr.170, loc.Vanatori-Neamt, com. Vanatori-Neamt, jud.Neamt - In fiecare zi de MIERCURI - interval orar: 09.00-11.00 .

- prin intermediul serviciului TelVerde: 0800 864 462 .

## 4.3. INREGISTRAREA PLANGERILOR PRIMITE DE LA CLIENTII FINALI

**Societatea MIHOC OIL** in calitate de furnizor licentiat in sectorul gazelor naturale, pune la dispozitia clientilor “ **Formularul de inregistrare a plangerii**” astfel : pe suport de hartie la toate punctele de contact, mentionate la pct.4.2 din prezenta Procedura;  
Clientul final va completa formularul cu datele de identificare precum si cu informatii referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexe, dupa caz.

**Clientul final va completa “Formularul de inregistrare a plangerii” si il va inainta furnizorului pentru inregistrarea in “ Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali” . Furnizorul va transmite clientului 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.**

## 4.4. ANALIZAREA PLANGERILOR PRIMITE DE LA CLIENTII FINALI

Analizarea plangerilor se va face in baza documentelor probatorii puse la dispozitie de clientul final cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.  
În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", la rubrica "Concluzii" se va înscrie "Plângere nesoluționabilă", cu precizarea în secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii" a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

## 4.5. ATRIBUTII SI RESPONSABILITATI

Orice angajat MIHOC OIL care receptioneaza un client ce are o reclamatie, este obligat sa orienteze clientul catre Departamentul Secretariat ce va inregistra reclamatia in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali.

### **Responsabilul cu prelucrarea**

Responsabilul cu prelucrarea este desemnat de catre Directorul General sau de catre Seful Serviciului Comercial.

In urma primirii reclamatilor, responsabilul desemneaza insarcinatii cu prelucrarea acestora, avand si obligatia de a valida sau modifica raspunsurile, de a urmari termenele de raspuns in baza de date si de a lua masurile necesare in caz de depasire a acestora.

### **Persoana responsabila cu prelucrarea**

Persoana responsabila cu prelucrarea reclamatiei este persoana desemnata de catre Seful Serviciului Comercial si care asigura:

- rezolvarea reclamatiei (sau elementele de raspuns);
- conformitatea lor cu angajamentele de calitate (termen, fond, forma)
- arhivarea documentelor rezultate.

**PROCEDURĂ-CADRU privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali**

Persoana desemnata verifica elementele de raspuns si daca dispune de toate datele pentru a raspunde direct, intocmeste raspunsul.

In cazul in care nu poate prelucra ea insusi reclamatiile scrise, solicita prin e-mail un punct de vedere de la celelalte servicii implicate. Raspunsul trebuie transmis in maximum 3 zile de la solicitarea acestuia, prin e-mail.

**4.6. SOLUTIONAREA SI INFORMAREA CLIENTILOR FINALI PRIVIND MODUL DE REZOLVARE A PLANGERILOR PRIMITE DE LA ACESTEA**

MIHOC OIL 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 evidență a plângerilor clienților finali".

În funcție de rezultatele analizării plângerii, **furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:**

- a) **în situația în care plângerea este întemeiată** (în favoarea clientului final), își însușește concluzia analizării plângerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- b) **în cazul în care plângerea este neîntemeiată** (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

Toate raspunsurile scrise care ies din societate se redacteaza cu antet mare si trebuie sa cuprinda in josul paginii numele celui care il redacteaza.

Raspunsul trebuie sa fie clar, concis si sa acopere toate doleantele clientului.

Raspunsurile la reclamatii cu subiecte repetitive vor fi utilizate pentru a elabora scrisori-tip.

Raspunsul se pregateste pentru expediere (anvelopare, date expeditor, etc).

**Semestrial, directorul comercial va analiza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si se stabilesc masurile corective ce se impun.** MIHOC OIL va publica pe pagina sa de internet si va transmite catre ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor continand cel putin urmatoarele informatii : numarul plangerilor primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare, respectiv dupa tipul clientului final (casnic, respectiv non-casnic), total din defalcat pe categoriile de plangeri, sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite, conform anexelor la prezenta.

**Arhivarea** se face de catre responsabilul cu evidenta corespondentei desemnat de Seful Serviciului Comercial.

**Arhivarea** documentelor fizice in totalitate lor (sesizarea clientului, punctele de vedere, raspunsul catre client) trebuie facuta astfel incat documentele sa fie protejate impotriva degradarii si deteriorarii, pentru a ramane lizibile si identificabile.

*În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de furnizor sau nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, acesta poate apela la ANRE având următoarele date de contact : **Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei, str. Constantin Nacu, nr.3, sector 2, cod postal 020995, Bucuresti , tel : 021.327.81.74 ; 021.327.81.00; fax : 021.312.43.65 ; email : [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro). De asemenea, in vederea solutionarii plangerilor, clientul final are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor sau se poate adresa instantelor judecatoresti competente.***

**4.7. CATEGORII DE RECLAMATII SI TERMENELE DE SOLUTIONARE**

In conformitate cu prevederile Ordinului nr.37/2007 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, termenele de solutionare si raspuns sunt urmatoarele :

# PROCEDURĂ-CADRU privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

- Plangeri referitoare la contractarea gazelor naturale - 15 zile de la primirea solicitării ;
- Plangeri referitoare la factura - 15 zile de la primirea solicitării ;
- Plangeri referitoare la ofertarea de preturi și tarife - 15 zile de la primirea solicitării ;
- Plangeri referitoare la continuitatea în alimentarea cu gaze naturale - 15 zile de la primirea solicitării ;
- Plangeri referitoare la calitatea gazelor naturale furnizate - 15 zile de la primirea solicitării ;
- Plangeri referitoare la măsurarea cantitatilor de gaze naturale - 30 zile de la primirea solicitării ;
- Plangeri referitoare la schimbarea furnizorului - 15 zile de la primirea solicitării ;
- Plangeri referitoare la informarea clienților în conformitate cu cerințele legislației în vigoare - 30 zile de la data primirii solicitării ;
- Plangeri referitoare la modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului cu privire la nerespectarea legislației în vigoare - 30 zile de la primirea solicitării ;
- Alte tipuri de plângeri - 30 zile de la primirea solicitării.
- 

## 4.8. PROGRAMUL DE AUDIENȚE

Pentru a veni în întâmpinarea clienților săi, MIHOC OIL a organizat un program de audiențe, în a cincea zi din săptămână în intervalul orar 10.00 – 16.00, la punctul de lucru al societății din Roman, Str. Tineretului, Nr.20, Jud. Neamț, astfel :

- Directorul General : Mihoc Ion - în intervalul orar 10.00-12.00 ;
- Administrator : Firastrau Mihoc Andreea - în intervalul orar 12.00-14.00;
- Directorul Tehnic : Lomer Eduard - în intervalul orar 14.00-16.00 ;
- 

**Programările pentru audiențe se fac cu 5 (cinci) zile calendaristice înainte de prezentare.** Orice client poate solicita să fie programat în audiența la conducerea societății, în vederea soluționării unor aspecte pentru care nu a găsit soluție satisfăcătoare pe cale uzuală.

## 5. MODALITĂȚI DE SOLUȚIONARE A DIVERGENTELOR PRECONTRACTUALE/ CONTRACTUALE

În cazul în care divergențele precontractuale/contractuale nu sunt rezolvate între părți pe cale amiabilă, acestea pot apela la A.N.R.E. – Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei.

## 6. ACTIVITATEA DE INFORMARE A CLIENȚILOR

**Activitatea de informare a consumatorilor se realizează, în principal, prin următoarele modalități:**

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afișarea la punctele de relații cu clienții;
- c) publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- d) transmiterea de materiale informative către consumatori;
- e) răspunsuri, în scris, telefonic sau prin e-mail, la întrebările consumatorilor.

**Activitatea de informare a consumatorilor trebuie să aibă ca obiect următoarele domenii principale:**

- a) drepturile și obligațiile consumatorilor;
- b) prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate;
- c) modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;
- d) principalele clauze ale contractului de furnizare;
- e) principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;
- f) procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
- g) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;
- h) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;

**PROCEDURĂ-CADRU privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali**

- i) principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru consumatori;
- j) alte informații de interes pentru consumatori.

**MIHOC OIL SRL** va informa consumatorii asupra unuia sau mai multor domenii, de două ori într-un an calendaristic, prin intermediul mass-mediei scrise, naționale și/sau locale.

**MIHOC OIL SRL** va întocmi și va transmite la ANRE un raport privind activitatea de informare a consumatorilor, anual până cel târziu la data de 31 martie a anului următor anului pentru care se face raportarea.

## **7. DISPOZITII FINALE**

Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali și prezenta procedura internă se va aduce la cunoștința clienților finali, prin următoarele mijloace, în mod cumulativ:

- a) prin afișare pe paginile proprii de internet;
- b) prin afișare la toate punctele unice de contact ale furnizorilor;
- c) prin oferirea în mod gratuit la toate punctele unice de contact a MIHOC OIL SRL, la cerere, a unui exemplar tipărit;
- d) prin informarea clienților finali, pe factură sau pe documentele anexate acesteia, cu privire la intrarea în vigoare a prezentului ordin de aprobare a Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali și a existenței procedurii interne.