

## PROCEDURA OPERATIONALĂ INTERNA PENTRU SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI

### ELABORARE/ AVIZARE

Prezentul document nu poate fi copiat, folosit sau făcut cunoscut altor persoane, cu excepția cazului în care există o autorizare scrisă din partea societății.

Originalul acestui document se află în computerul elaboratorului. În cazul tipăririi, exemplarul tipărit se va considera ca fiind numai de referință și este în vigoare atâta timp cât versiunea și data emiterii sunt conforme cu originalul.

Responsabilitatea directă a persoanei ce utilizează procedura operationala este să verifice ca orice copie tipărită să fie la zi, completă și în vigoare.

### 1. SCOP

Asigurarea unui cadru unitar, simplu și transparent și a unui standard ridicat de soluționare a plângerilor clienților finali ai HAGAG DISTRIBUTIE SI FURNIZARE S.R.L. ("HAGAG"), care acționează pe piața gazelor naturale în calitate de furnizor de gaze naturale, în conformitate cu prevederile Ordinului președintelui ANRE nr. 16/18.03.2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, publicat în Monitorul Oficial nr. 193/23.03.2015.

Procedura stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor adresate societății HAGAG DISTRIBUTIE SI FURNIZARE S.R.L. de către clienții finali, referitoare la activitatea de furnizare din domeniul gazelor naturale.

### 2. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedură se aplică de către personalul HAGAG pentru orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată societății HAGAG, în calitate de furnizor de energie electrică și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de HAGAG, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Prezenta procedură se aplică în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- a. Contractarea a 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.

Prevederile alineatelor de mai sus nu sunt limitative.

### 3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

În prezenta procedură următorii termeni au următoarele semnificații:

#### 3.1. Definiții gaze naturale

x **Autoritate competentă** - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE;

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

- x **Client angro** - persoana fizică sau juridică, alta decăt operatorul transport si de sistem, sau un operator de distributie, ce cumpără gaze naturale în vederea revânzării în interiorul sau în exteriorul sistemului în cadrul căruia este stabilită;
- x **Client eligibil** - consumatorul de gaze naturale care are dreptul să își aleagă furnizorul și să contracteze direct cu acesta gazele naturale necesare, având acces la rețelele de transport și/sau de distribuție;
- x **Client final** - persoana fizică sau juridică, română ori străină, care cumpără gaze naturale pentru propria utilizare; în cuprinsul legii noțiunile de "client final" și "consumator" sunt echivalente;
- x **Client noncasnic** - clientul care cumpără gaze naturale ce nu sunt destinate consumului casnic propriu;
- x **Client casnic** - clientul care cumpără gaze naturale pentru propriul consum casnic;
- x **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 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;
- x **Contract de furnizare a gazelor naturale** - un contract de vânzare-cumpărare a gazelor naturale, care exclude un instrument de finanțare din domeniul gazelor naturale;
- x **Distribuție de gaze naturale** - activitatea de vehiculare a gazelor naturale printr-un sistem de conducte de distribuție pentru a fi furnizate clienților, dar neincluzând furnizarea;
- x **Furnizare de gaze naturale** - activitatea de vânzare a gazelor naturale către clienți, inclusiv GNL;
- x **Furnizor** - persoană fizică și/sau juridică ce desfășoară activitatea de furnizare de gaze naturale;
- x **Rețea de transport și/sau de distribuție** - ansamblul de conducte conectate între ele, inclusiv instalațiile și echipamentele aferente pentru vehicularea gazelor naturale, conform reglementărilor tehnice specifice;
- x **Sectorul gazelor naturale** - ansamblul activităților desfășurate de operatorii economici pentru producția, transportul, înmagazinarea, distribuția și furnizarea de gaze naturale, biogaz, biometan, GPL, GNL și GNC/GNCV, precum și instalațiile și echipamentele folosite pentru realizarea acestor activități;
- x **Serviciu de distribuție** - serviciul asigurat de operatorul de distribuție care constă în asigurarea transmiterii, în condiții de eficiență și siguranță, a energiei electrice între două sau mai multe puncte ale rețelei de distribuție, cu respectarea standardelor de performanță în vigoare.
- x **Serviciu de sistem** - orice serviciu necesar pentru accesul și exploatarea rețelilor de transport, rețelilor de distribuție, instalațiilor GNL și/sau de înmagazinare, inclusiv dispozitive de echilibrare a sarcinilor, de amestecare și de injectare a gazelor inerte, dar excluzând instalațiile rezervate exclusiv pentru operatorii de transport și de sistem, de distribuție sau de înmagazinare în vederea îndeplinirii atribuțiilor acestora;
- x **serviciu public** - activitatea de interes general în domeniul gazelor naturale, autorizată, și monitorizată de o autoritate publică.

### 3.3.Prescurtări:

- x **HAGAG** – HAGAG DISTRIBUTIE SI FURNIZARE S.R.L.
- x **ANRE** – Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei

### 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ SI CONEXE

Aplicarea prevederilor prezentei proceduri se va face prin coroborarea cu prevederile următoarelor standarde, documente si reglementari :

- SR EN ISO 9001:2008 - Sisteme de management al calitatii – Cerinte;
- SR EN ISO 9000:2006 - Sisteme de management al calitatii – Principii fundamentale si vocabular;

### Legislatie si Reglementări:

- Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii.
- Ordinul președintelui ANRE nr. 16/18.03.2015 pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, publicat în Monitorul Oficial nr. 193/23.03.2015.

## 5. RESPONSABILITĂȚI

### 5.1. Organizatie

- Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor prezentei proceduri este limba română, iar documentele adresate HAGAG de către clienții finali, redactate într-o limbă străină, vor fi însoțite de traducere legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.
- Soluționarea extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii.
- Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor;
- HAGAG are obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

### 5.2. Administrator/Director General

- Decide asupra modului de organizare și desfășurare a activităților privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărind aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii;
- Decide asupra programului de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor și programul audiențelor;
- Semestrial, managementul societății HAGAG, analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun;
- Aprobă rapoartele semestriale către ANRE privind activitatea de soluționare a plângerilor;
- Aprobă bugetul de cheltuieli interne alocate pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali;
- Aprobă sumele calculate, necesare pentru repunerea clientului final în drepturi, conform prevederilor legale, prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- Semnează sau desemnează în acest sens persoane din cadrul HAGAG pentru semnarea răspunsului scris care se transmite clientului final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal.

### 5.3. Personalul responsabil cu preluarea și înregistrarea plângerilor

- Preia plângerile de la clienții finali depuse în scris la sediul societății, prin intermediul unui număr de telefon dedicat clienților finali, prin intermediul unei adrese de email, prin intermediul formularului on-line, prin fax sau prin poștă;
- Informează clienții finali asupra categoriilor de plângeri și a termenelor legale de depunere a acestora (daca este cazul) precum și a termenelor legale de soluționare; aceasta informare este la dispoziția clienților finali și pe pagina web [www.HAGAGconstruct.ro](http://www.HAGAGconstruct.ro)
- Pune la dispoziția clienților finali, la solicitarea acestora prin prezentarea la sediul societății, respectiv pe pagina de internet [www.HAGAGconstruct.ro](http://www.HAGAGconstruct.ro), "Formularul de înregistrare a plângerii" - secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, pe suport hârtie;
- Verifică completarea corectă și în totalitate a formularului menționat mai sus cu datele de identificare ale clientului final, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1-A6, precum și cu informațiile referitoare la problema reclamată și existența documentelor probatorii ca anexe, dacă este cazul;
- Verifică dacă plângerile clienților finali sunt făcute în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va verifica existența împuternicirii respective;
- Înregistrează formularele menționate mai sus, primite în scris, fax și poștă la sediul societății, în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", conform modelului din anexa nr. 2;

- Solicită personalului specializat din cadrul departamentelor de furnizare energie electrică și gaze naturale asigurarea serviciului de consiliere a clientului final, dacă este cazul, în vederea completării corecte a formularului menționat mai sus, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor;
- 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;
- Transmite conducerii Departamentului de furnizare energie electrica respectiv gaze naturale documentația aferentă plângerilor primite de la clienții finali, în scopul luării la cunoștință și repartizării spre soluționare;
- Înscrie în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali" concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite, cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

#### 5.4. Personalul responsabil cu analiza și soluționarea plângerilor

- La cerere, asigură serviciul de consiliere a clientului final, dacă este cazul, în vederea completării corecte a formularului de înregistrare a plângerii, menționat mai sus, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor;
- Analizează plângerile primite de la clienții finali având la bază documentele probatorii puse la dispoziție 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;
- În situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), transmite spre aprobare conducerii HAGAG concluzia analizării plângerii și sumele calculate, necesare pentru repunerea clientului final în drepturi, conform prevederilor legale, 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 și transmite spre aprobare conducerii HAGAG concluzia analizării plângerii și spre semnare răspunsul scris.
- Asigura analiza si solutionarea plangerilor cu respectarea confidentialitatii datelor de identificare/datelor cu caracter personal ale clientilor finali.
- Asigura analiza si solutionarea plangerilor cu respectarea termenelor legale de raspuns

#### 5.5. Personalul responsabil cu informarea clienților finali

- Asigura informarea clientilor finali, prin intermediul [www.hagagenergy.com](http://www.hagagenergy.com) si la sediul HAGAG, cu privire la :
  - Denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor: HAGAG DISTRIBUTIE SI FURNIZARE S.R.L., Serviciul de Relatii cu Clientii, luni-vineri (cu exceptia sarbatorilor legale, a zilelor libere si a celor nelucratoare), orele 9-17
  - Numerele de telefon/fax, adrese de email dedicate primirii plangerilor: tel/fax 0312.285.100, email [furnizare@hagagenergy.com](mailto:furnizare@hagagenergy.com) .
  - Programul audientelor: Dl. Cosmin Rogoveanu -Director Furnizare Gaze Naturale, strada Ghetarilor, numărul 23-25, et. 4, biroul nr. 6, sector 1, Bucuresti, Romania, in zilele de Luni, intre orele 15-16
  - Procedura cadru elaborata de ANRE pentru solutionarea plangerilor clientilor finali
  - Procedura interna a HAGAG privind solutionarea plangerilor clientilor finali
  - Categoriile de plangeri, cu indicarea termenului legal de depunere, respectiv a termenului legal de solutionare
  - Dreptul clientului final de a apela la ANRE, datele de contact ale ANRE fiind: Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, Romania; Tel: 021.327.81.74 ; 021.327.81.00 ; Fax: 021.312.43.65; E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)
  - Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
  - Dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente
- Asigura informarea clientilor finali, prin intermediul facturii sau a documentelor anexate acestuia cu privire la :

- Denumirea, adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor: *HAGAG Distributie si Furnizare SRL, Serviciul de Relatii cu Clientii, luni-vineri (cu exceptia sarbatorilor legale, a zilelor libere si a celor nelucratoare), orele 9-17.*
  - Numerele de telefon/fax, adrese de email dedicate primirii plangerilor: tel/fax 0312.285.100, email [furnizare@HAGAGconstruct.ro](mailto:furnizare@HAGAGconstruct.ro)
  - Programul audientelor : Dl. Cosmin Rogoveanu -Director Furnizare Gaze Naturale, strada Ghetarilor, numărul 23-25, et. 4, biroul nr. 6, sector 1, Bucuresti, Romania, in zilele de Luni, intre orele 16-17
  - Categoriile de plangeri, cu indicarea termenului legal de depunere, respectiv a termenului legal de solutionare
  - Dreptul clientului final de a apela la ANRE; datele de contact ale ANRE fiind:  
Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, Romania;  
Tel: 021.327.81.74 ; 021.327.81.00 ; Fax: 021.312.43.65;  
E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)
  - Dreptul clientului final de a se adresa instantei judecatoresti competente
  - Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
- Transmite prin fax sau poștă informarea scrisă către 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 "Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali".

#### 5.6. Personalul responsabil cu transmiterea datelor

- Transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plângerilor, care contin cel putin urmatoarele informatii: numarul de plângeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare prevazute, respectiv dupa tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total si defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la cap. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită, sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5. Pentru fiecare categorie stabilita la cap. 2 se prezinta numarul de plângeri rezolvate în termenul legal de solutionare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate si nesolutionabile, conform anexei nr. 4. Perioada analizata în rapoartele mentionate mai sus este de un semestru si respectiv un an calendaristic, iar transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o luna de la încheierea perioadei analizate.

#### 5.7. Personalul responsabil cu publicarea datelor

- În aplicarea prezentei proceduri, HAGAG este obligat să facă publice pe pagina proprie de internet și la registratură, următoarele:
  - a. Denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor;
  - b. Numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor;
  - c. Programul audiențelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcție, zi și interval orar;
  - d. Procedura-cadru elaborată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru soluționarea plângerilor clienților finali;
  - e. Procedura internă a furnizorului privind soluționarea plângerilor de la clienții finali armonizată cu procedura - cadru
  - f. Categoriile de plângeri, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
    - termenului legal pentru depunere, dacă este cazul
    - termenului legal de soluționare
  - g. Dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE
  - h. Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor
  - i. Dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente.

Informațiile de mai sus stipulate la lit. a), b), c), f), i) se vor regăsi obligatoriu pe factură sau documentele anexate acesteia.

- Publică pe pagina proprie de internet rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin cel puțin următoarele informații: numărul de plângeri primite, total și defalcat după modalitățile de preluare prevăzute, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la cap. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5. Pentru fiecare categorie stabilită la cap. 2 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4. Perioada analizată în rapoartele menționate mai sus este de un semestru și respectiv un an calendaristic, iar publicarea acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

## 6. MOD DE LUCRU

Activitate	Instrucțiuni realizare	Condiții/ modalități	Responsabil	Inregistrari
I. Preluare plângerilor de la clienții finali	În scris, electronic și telefonic, prin intermediul canalelor de comunicare cu organizația	a) prin punctele unice de contact ale furnizorului, la depunerea în scris; b) prin intermediul unui centru de telefonie; c) prin intermediul unei adrese de e-mail; d) prin intermediul formularului online; e) prin fax; f) prin poștă.	Serviciul de Relații cu Clientii	Formular de înregistrare a plângerii
II. Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali	Toate plângerile depuse de clienți prin intermediul formularului dedicat, vor fi înregistrate conform procedurilor interne.	Punerea la dispoziția clienților finali, la registratura societății, prin email respectiv pe pagina proprie de internet, a "Formularului de înregistrare a plângerii" - secțiunile A și B, pe suport hârtie și în format electronic. Consilierea clientului final în vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor. Transmiterea către clientul final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, a numărului și datei de înregistrare a plângerii.	Serviciul de Relații cu Clientii	
III. Analizarea plângerilor primite de la clienții finali		Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final, cu respectarea	Departament Furnizare Gaze Naturale	

		confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.	Departament Economic-Financiar Departament Juridic	
IV. Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia		Informarea în scris a clientului final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal.	Departament Furnizare Gaze Naturale	Adrese trimise către clienți (prin posta, fax, sau e-mail)
V. Publicarea datelor		Publicarea pe pagina proprie de internet a rapoartelor semestriale privind activitatea de soluționare a plângerilor, în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.	Departament Furnizare Gaze Naturale	
VI. Transmiterea datelor la ANRE		Transmiterea la ANRE a rapoartelor semestriale privind activitatea de soluționare a plângerilor, în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.	Departament Furnizare Gaze Naturale	

### 7. RAPOARTE ȘI ÎNREGISTRĂRI

Denumire înregistrare/ raport	Mod transmitere	Periodicitate întocmire	Perioada arhivare
Formular de înregistrare a plângerii	Electronic, Fax, Posta	-	3 ani
Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali	Electronic	Zilnic	3 ani

### 8. ANEXE

**Anexa 1** - Formular de înregistrare a plângerii

**Anexa 2** - Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali

**Anexa 3** - Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

**Anexa 4** - Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

**Anexa 5** - Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

**Anexa 6** – Informare clienți finali gaze naturale asupra categoriilor de plângeri, a termenelor legale de depunere (daca este cazul) si a termenelor legale de solutionare a acestora.

