

## **PROCEDURA INTERNA**

**ACTIVITATEA DE INFORMARE A CLIENTILOR FINALI DE GAZE  
NATURALE.  
PRELUAREA, INREGISTRAREA, ANALIZAREA SI SOLUTIONAREA  
PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI**

**PROCEDURA ESTE PROPRIETATEA CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ  
ROMÂNIA  
SI COPIEREA NEAUTORIZATA NU ESTE ADMISA**

## CUPRINS

| Titlu  | Data intrarii<br>in vigoare | Pagina |
|--|-----------------------------|--------|
| 1. DOMENIU DE APLICARE   |                             | 1      |
| 2. DEFINITII SI PRESCURTARI  |                             | 1      |
| 3. DESCRIEREA PROCEDURII   |                             | 1      |
| 3.1. Scopul si aplicabilitatea procedurii  |                             | 1      |
| 3.2. Realizarea activitatii de informare a clientilor finali                                   |                             | 2      |
| 3.3. Preluarea, inregistrarea, analizarea si solutionarea plangerilor                          |                             | 3      |
| 3.4. Persoane responsabile, program audiente   |                             | 5      |
| 3.5. Controlul inregistrarilor. Registrul unic de evidenta a plangerilor<br>clientilor finali. |                             | 5      |
| 3.6. Analiza managementului societatii   |                             | 6      |
| 3.7. Dispozitii finale   |                             | 6      |

19.04.2023

Aprobat  
Administrator

GUALDI ANDREA



## 1. DOMENIU DE APLICARE

Prezenta procedura reglementeaza modul si responsabilitatile functiilor implicate pentru informarea clientilor finali de gaze naturale si tinerea sub control a caror aplicare este obligatorie in cadrul societatii, si stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Prevederile prezentei proceduri se aplica in toate cazurile si de catre toate functiile implicate din cadrul organizatiei in vederea tinerii sub control a activitatii de informare a clientilor finali de gaze de naturale si a solutionarii plangerilor clientilor finali.

## 2. DEFINITII SI PRESCURTARI

**ANRE - Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei** - autoritatea competenta in sectorul energiei electrice si gazelor naturale

**Contract de furnizare a gazelor naturale** – un contract de vanzare-cumparare a gazelor naturale, care exclude un instrument de finantare din domeniul gazelor naturale.

**Client** – clientul angro, clientul final de gaze naturale care cumpara gaze naturale.

**Client final** – clientul care cumpara gaze naturale pentru uz propriu.

**Client casnic** – clientul care cumpara gaze naturale pentru consumul casnic propriu.

**Client noncasnic** – clientul care cumpara gaze naturale ce nu sunt destinate consumului casnic propriu.

**Furnizarea gazelor naturale** – activitatea comerciala de vanzare a gazelor naturale, inclusiv GNL, catre clienti.

**Furnizor** – persoana fizica sau juridica ce realizeaza activitatea de furnizare a gazelor naturale.

## 3. DESCRIEREA PROCEDURII

### 3.1. Scopul si aplicabilitatea procedurii

Prezenta procedura urmareste aplicarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali aprobat prin Ordinul nr. 29 din 28 iunie 2016, cu modificarile și completarile ulterioare, referitor la activitatea de informare pe care o are furnizorul de gaze naturale, precum si prevederile Ordinului nr 16 din 18 martie 2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali.

Scopul procedurii este acela de a asigura informarea corecta, completa si precisa a clientilor finali de gaze naturale de catre societate (in calitate de titulara a licentei pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale) precum si crearea bazei de date si furnizarea de date si informatii referitoare la activitatea desfasurata. Procedura se aplica activitatii de furnizare a gazelor naturale in relatia dintre titularul licentei pentru activitatea de furnizare si clientii finali de gaze naturale. Ea stabileste, totodata, continutul raportului si modului de transmitere catre ANRE a datelor si documentelor referitoare la activitatea de informare desfasurata de catre societate.

Totodata, scopul prezentei proceduri este de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent si un standard ridicat de solutionare a plangerilor clientilor finali.

### 3.2. Realizarea activitatii de informare a clientilor finali

**Conform art. 64 din Ordinul nr. 29/2016, furnizorul are obligatia de a desfasura activitatea de informare a clientilor finali proprii, în principal, prin urmatoarele modalitati:**

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) publicarea în mass-media;
- c) transmiterea de materiale informative catre clientii finali;
- d) raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic, la intrebarile clientilor finali.

Fata de aceste dispozitii, societatea in calitate de titulara a licentei pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, va desfasura activitatea de informare a clientilor finali prin:

- a) publicarea prevederilor legale si informatiilor avand ca obiect cele precizate la art. 65 din Ordinul nr. 29/2016 pe pagina de internet a societatii [www.cplconcordia.ro](http://www.cplconcordia.ro), pagina ce permite si contorizarea accesarilor;
- b) publicarea in mass-media nationala si/sau locala – de doua ori intr-un an calendaristic a unui material informativ;
- c) transmiterea de materiale informative catre clientii finali odata cu facturile lunare, prin intermediul postei/in format electronic, dupa caz - de doua ori intr-un an calendaristic;

**Conform art. 65 din Ordinul nr. 29/2016**, furnizorul trebuie sa detina o pagina de internet proprie care să contina cel puțin urmatoarele informatii:

- a) datele de contact ale furnizorului;
- b) datele de contact ale punctelor de informare regională/locală;
- c) ofertele-tip de furnizare a gazelor naturale;
- d) informațiile strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate;
- e) formularul de cerere și documentele necesare pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;
- f) condițiile generale pentru furnizarea gazelor naturale;
- g) facilitățile oferite clienților vulnerabili;
- h) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu gaze naturale, dacă este cazul;
- i) ghidul explicativ privind elementele din factură;
- j) modalitățile de plată a facturii;
- k) drepturile și obligațiile clienților finali prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv obligația acestora de a asigura și efectua pe cheltuiala proprie, la intervalele corespunzătoare de timp, verificarea și revizia instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, cu orice firmă autorizată de ANRE;
- l) modalitatea de acordare a penalităților/compensațiilor;
- m) actele normative care reglementează activitatea de furnizare a gazelor naturale, respectiv relația directă între furnizor și clientul final;
- n) procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului, precum și dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF;
- o) modalitatea de transmitere, înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor, în conformitate cu procedura internă a furnizorului;
- p) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a disputelor apărute pe parcursul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale;
- q) recomandări pentru îmbunătățirea eficienței energetice: informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților și ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obține recomandări privind măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice, specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.;
- r) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;
- s) legătura cu pagina de internet a ANRE și cu aplicația «Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale»;
- t) o referință cu privire la paginile de internet ale operatorilor unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienții finali, cum ar fi drepturile/obligațiile atât ale operatorului, cât și ale clientului final, indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile planificate, racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale, modul de accesare de către clientul final a datelor de consum propriu, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării la sistemul de distribuție a gazelor naturale etc.

De asemenea, pagina de internet a furnizorului de gaze naturale si aplicatia dedicata trebuie să pună la dispoziția clientului final prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat cel puțin:

- a) accesarea datelor proprii privind valoarea facturilor emise și istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprui, pentru o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă

de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;

- b) transmiterea indexului autocitit;
- c) comparație între consumul actual și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;
- d) transmiterea și gestionarea plângerilor.

### 3.3. Preluarea, înregistrarea, analizarea și soluționarea plângerilor

**Preluarea plângerilor de la clienții finali** se poate face: la telefon – 0264.704.791, la fax – 0264.207.981, adresa e-mail: [reclamatii@cplconcordia.ro](mailto:reclamatii@cplconcordia.ro) (această adresă de email este dedicată primirii plângerilor clienților), prin intermediul formularului on-line ce se regăsește pe site-ul societății [www.cplconcordia.ro](http://www.cplconcordia.ro), prin depunere în scris la sediul societății din Cluj-Napoca, str. Siretului nr.24, jud. Cluj sau la punctele de lucru situate în Cehu Silvaniei- jud. Salaj, Nasaud-jud. Bistrita-Nasaud, Galda de Jos-jud. Alba, Arad-jud. Satu-Mare sau prin posta. Programul de lucru la punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală este de Luni – Vineri, orele 08.00-17.00.

Plângerile vor fi adresate furnizorului prin completarea de către clientul final a „Formularului de înregistrare a plângerii”. În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiență soluționării, clientul poate solicita, la biroul serviciu clienți sau la personalul de la punctele de lucru, asistență cu privire la modul de completare a formularului. Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia- în acest caz împuternicirea va fi în formă autentică și se va anexa la plângere.

Plângerile vor fi preluate de către **Secretara/Funcționar informatii clienti și/sau Responsabil Serviciu Clienti** și vor fi înregistrate în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali*. Secretara împreună cu Serviciul Clienti au responsabilitatea de a primi și înregistra plângerile clienților finali.

**Secretara/Funcționarul informatii clienti și/sau Responsabilul Serviciu Clienti transmit 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.**

**Analizarea plângerilor** se va realiza numai de către personalul angajat al **Serviciului Clienti** care, după clasificarea plângerilor în funcție de obiectul acestora, va lua legătura cu departamentele responsabile din cadrul societății pentru a obține informațiile necesare soluționării acestora. Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final. Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali. Timpul de răspuns al unei solicitări va fi în conformitate cu Ordinul nr. 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale.

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.

Prezentă procedura se aplică de către furnizorul de gaze naturale în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de preturi și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea cu energie;
- e) asigurarea calității energiei 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) altele.



În situația în care din cuprinsul plangerii nu reiese obiectul acesteia sau nu este lizibilă se vor solicita imediat, în scris, clarificările necesare.

**În funcție de tipul plangerii/solicitării, termenele legale de soluționare și răspuns, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, sunt următoarele:**

1. Timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare - **5 zile lucrătoare** de la data înregistrării la furnizor a cererii de ofertă sau a datelor/informațiilor necesare întocmirii ofertei personalizate;
2. Timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare – **5 zile lucrătoare** de la data înregistrării la furnizor a tuturor documentelor necesare întocmirii contractului de furnizare
3. Timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare – **5 zile lucrătoare** de la data înregistrării la furnizor a unei solicitări de modificare/completare a contractului de furnizare sau a datelor/informațiilor/documentelor necesare în vederea modificării/completării acestuia
4. Timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă **5 zile lucrătoare** de la data înregistrării la furnizor a unei solicitări referitoare la o factură emisă
5. Timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor – **5 zile lucrătoare** de la data înregistrării la furnizor a unei sesizări referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de furnizor
6. Timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor – **4 ore în timpul programului de lucru** de la momentul înregistrării la furnizor a unei solicitări de reluare a furnizării, însoțită de documente justificative și de dovada achitării taxei/tarifului aferent reluării alimentării la locul de consum, precum și de dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul
7. Timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR – **3 zile lucrătoare** de la data înregistrării la furnizor a unei solicitări al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR
8. Timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR – **3 zile lucrătoare** de la data înregistrării la furnizor a răspunsului primit de la OR
9. Timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului - **5 zile lucrătoare** de la data înregistrării la furnizor a unei solicitări referitoare la procesul de schimbare a furnizorului
10. Timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului de performanță - **20 de zile lucrătoare**, cu excepția situației în care termenul de răspuns este stabilit în reglementările în vigoare din domeniu, caz în care nivelul garantat al indicatorului de calitate este egal cu termenul respectiv.
11. Începând cu 1 iulie 2023, timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - **8 minute** între momentul selectării opțiunii de preluare a apelului de către un operator uman și momentul preluării acestuia de către operatorul uman.

Furnizorul, prin persoanele responsabile nominalizate în prezenta, informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plangerii" și "Registru unic de evidență a plangerilor clienților finali".

În funcție de rezultatele analizei plangerii, furnizorul, prin persoanele responsabile, întreprinde următoarele acțiuni:

- a) în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), își însușește concluzia analizei plangerii 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.

Soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul gazelor naturale, conform procedurii stabilite prin Ordinul nr 128/2020, reprezintă o posibilitate a clientului, în cazul în care divergența precontractuală nu este soluționată pe cale amiabilă. Totodată, clientul se poate adresa instanței judecătorești competente.

Neînțelegerile aparute în derularea contractului de furnizare gaze naturale pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării, părțile se pot adresa ANRE sau instanței competente, conform prevederilor Ordinului nr 61/2013.

În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de furnizor sau nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, acesta are dreptul de a apela la:

- Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, str Constantin Nacu nr 3, sector 2, cod postal 020995, București; tel: 021-327.81.74; 021-327.81.00; fax: 021-312.43.65; email: anre@anre.ro.
- alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plangerilor;
- a se adresa instanțelor judecătorești competente.

Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise de către persoanele nominalizate în prezenta în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

### 3.4. Persoane responsabile, program audiențe

**Persoanele responsabile** sunt identificate în cuprinsul prezentei proceduri acestea având sarcina de a prelua, înregistra, analiza și soluționa plângerile clienților, de a asigura accesul la înregistrări, regasirea promptă a acestora și de a preveni deteriorarea și pierderea înregistrărilor pe care le au în pastrare, precum și de a elimina prin distrugere înregistrările după expirarea perioadei de pastrare prevăzută.

Solicitarea primirii în audiență se va face pe baza formularului tip ce se regăsește atât pe site-ul societății cât și la punctele de lucru și sediul societății. Este necesar ca petentul să completeze toate informațiile solicitate în formularul tip astfel încât personalul responsabil să poată pregăti pentru întrevvedere toate documentele necesare și să identifice soluții pentru a fi propuse clientului.

Programarea în audiență se va face în termen de 30 de zile de la primirea solicitării, precum și în funcție de disponibilitatea calendarului de audiențe. În urma audienței, după caz, se va încheia o minută în care, pe scurt, se va prezenta subiectul în discuție precum și concluziile.

#### Program audiențe:

- **Administrator: Gualdi Andrea – Miercuri între orele 10<sup>00</sup>-12<sup>00</sup>**
- **Director general: Mocan Eugen – Marti între orele 09<sup>00</sup>-11<sup>00</sup>**

**În funcție de necesitate, orice alt angajat al societății va asista în programul de audiențe persoanele menționate anterior.**

### 3.5 Controlul înregistrărilor. Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali.

**Persoanele responsabile** pentru efectuarea înregistrărilor răspund pentru conformitatea din punct de vedere al conținutului și ca acestea să fie lizibile și au datoria de a proteja înregistrările împotriva deteriorării, distrugerii și pierderii.

**Persoanele responsabile** au sarcina de a asigura accesul la înregistrări, arhivarea și regasirea promptă a acestora și de a preveni deteriorarea și pierderea înregistrărilor pe care le au în pastrare. Circuitul documentelor externe și interne la nivelul societății vor respecta atât prezenta procedură cât și celelalte proceduri aprobate de conducerea societății.

**Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali se va întocmi și menține de către Responsabilul Serviciu clienți.**

#### Registrul unic va contine :

- nr curent;
- numar si data inregistrarii plangerii ( atat din registrul de intrari – secretariat cat si nr de intrare plangeri clienti)
- model de preluare sediu/ tel/ email/ formular on-line /fax/ posta
- client final
- tip client final casnic/noncasnic
- categorie plangere
- obiectul plangerii
- persoana desemnata pentru raspuns
- termen legal pentru raspuns
- concluziile analizei plangerii: intemeiata/neintemeiata/nesolutionabila
- masurile stabilite
- nr si data raspuns
- raspuns in termen Da/Nu

### 3.6 Analiza managementului societatii

Semestrial, managementul societatii analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali. In acest sens, Responsabilul serviciu clienti centralizeaza datele din Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali, impreuna cu documentele/actele conexe si pregateste rapoarte/sinteze. ( conform anexelor nr 3-5 din Ordinul nr 16/2015).

Managementul analizeaza, rapoartele si stabileste masuri de corectie si de imbunatatire a activitatii societatii, care se impun, dupa care se aproba de catre administrator.

Prin grija Responsabilului serviciu clienti rapoartele privind activitatea de solutionare a plangerilor se transmit la ANRE si se publica pe site-ul societatii. Aceste rapoarte vor contine cel putin urmatoarele informatii: numarul de plangeri primite, total si defalcat dupa modul de primire a plangerii, respectiv tipul clientului final (casnic/noncasnic), total si defalcat pe categoriile de plangeri ( contractarea gazelor naturale, facturare consum gaze naturale, ofertare preturi si tarife, continuitate in alimentarea cu gaze naturale, functionarea sistemului de masurare, schimbarea furnizorului, informarea clientilor finali, modul de rezolvare a plangerilor cu privire la nerespectarea prevederilor legale- se includ aici si numarul plangerilor rezolvate in termenul legal, respectiv numarul plangerilor intemeiate/ neintemeiate/ nesolutionate), sinteza modului de solutionare si masurile corective stabilite.

Rapoartele se transmit la ANRE in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.

De asemenea, raportat la activitatea de informare, în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 29/2016 furnizorii au obligația să întocmească și să înainteze ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali. Raportul privind activitatea de informare a clienților finali se întocmește ținând cont de următoarele elemente:

- a) domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare, numărul de acțiuni;
- b) numărul solicitărilor de informații primite, defalcate în funcție de canalele de intrare (portal, scris, telefonic etc.);
- c) primele 5 subiecte întâlnite cel mai des în apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare.

Raportul se transmite la ANRE atât pe suport hârtie, cât și în format electronic, până cel târziu la data de 31 martie a anului următor celui pentru care se face raportarea.

### 3.7 Dispozitii finale

Prezenta procedura se va face cunoscuta, in mod cumulativ, clientilor finali prin urmatoarele mijloace:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afisarea la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regionala/locala;
- c) oferirea in mod gratuit, la cererea clientului final, a unui exemplar tiparit;
- d) transmiterea de materiale informative catre clientii finali, pe documentele anexate facturii.