

PROCEDURA PRIVIND OBLIGAȚIA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI

I. Scop

Procedura de soluționare WIROM a plângerilor depuse de consumatorii finali stabilește modul de preluare, analiză și soluționare a acestora, asigurând un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare.

Ea stabilește următoarele etape referitoare la plângerile privind activitatea de furnizare:

- preluare
- înregistrare
- analiză
- stabilirea măsurilor
- soluționare

La baza întocmirii acestei proceduri se află *Ordinul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali* apărut în *Monitorul Oficial, Partea I, nr. 193 din 23 martie 2015*.

Domeniu de aplicare

Procedura se aplică în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali pentru următoarele activități:

- a) contractarea gazelor naturale;
- b) facturarea contravalorii cantităților de gaze 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) acordarea dreptului de schimbare a furnizorului;
- h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare;
- j) rezolvarea altor plângeri ale clienților finali.

II. Etape

Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor

Alocăm toate resursele financiare necesare organizării și desfășurării activității privind soluționarea plângerilor primite de la dumneavoastră printr-un sistem propriu de preluare, înregistrare, analizare,

stabilire de măsuri și soluționare a plângerilor, urmărind aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către dumneavoastră, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii.

Plângerile adresate trebuie să fie adresate în limba română sau traduse (traducere legalizată).

1. Preluarea plângerilor

Preluarea plângerilor se poate face prin următoarele modalități:

a) depunere în scris la punctele de lucru WIROM din localitățile:

Alexandria, jud. Teleorman
Corabia – jud. Olt
Giurgiu - jud. Giurgiu
Oltenița - jud. Călărași
Turnu Magurele – jud. Teleorman

b) prin telefon la numărul 0800 800 222

c) prin e-mail pe adresa reclamatii@wirom.ro

d) prin intermediul formularului de contact on-line de pe site-ul WIROM;

d) prin fax pe numerele:

0247 318 432 – Alexandria
021 222 15 67 - Bucuresti
0246 213 030 – Giurgiu
0242 515 547 – Oltenita
0247 411 323 – Turnu Magurele

e) prin poștă.

În vederea primirii plângerilor, am publicat pe pagina proprie de internet și la toate punctele de lucru următoarele:

a) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului însărcinat cu primirea și înregistrarea plângerilor:

WIROM GAS Alexandria – str. Viitorului, nr. 58, 140026, jud. Teleorman;
WIROM GAS Corabia – str. Frații Golești, bl. 37, Parter, 235300, jud. Olt
WIROM GAS Giurgiu – str. 1 Decembrie 1918, complex Danubius, 080191, jud. Giurgiu.
WIROM GAS Oltenița – str. Tineretului, nr. 150, 915400, jud. Călărași;
WIROM GAS Turnu Măgurele – str. Alexandriei, nr. 15, 145200, jud. Teleorman;

Program de lucru al compartimentului însărcinat cu primirea și înregistrarea plângerilor:

Punctele de lucru:

Luni - vineri: 08:00 – 16:30

Urgențe gaze – permanent 24 h / 24, 7 zile / săptămână.

b) numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor:

Informații clienți: 0800 800 222

Urgențe gaze: 0800 800 999

E-mail: reclamatii@wirom.ro

c) programul audiențelor:

Andrei Amalia, Coordonator Clienți Mari

Hristiean Mădălina, Coordonator Clienți Retail

Constanda Mădălina, Director Juridic

Miercuri 11:00 – 13:00

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 primite armonizată cu prezenta *Procedură - cadru*;

f) după categoria plângerii răspunsul se eliberează astfel:

- în maxim 15 zile: contractarea gazelor naturale; facturarea contravalorii cantităților de gaze furnizate; ofertarea de prețuri și tarife; asigurarea calității gazelor furnizate (pentru această categorie se poate depune plângere în maxim două luni de la facturare);

- în maxim 21 zile: acordarea dreptului de schimbare a furnizorului;

- în maxim 30 zile: continuitatea în alimentarea cu gaze naturale; funcționarea grupurilor de măsurare; informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare; rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare; rezolvarea altor plângeri primite.

g) posibilitatea ca dumneavoastră, în calitate de reclamant, să contactați ANRE, situație în care, pentru soluționare, devin aplicabile prevederile Ordinului președintelui ANRE nr. 61/2013 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale, publicat în Monitorul Oficial al României nr. 546 din 29 august 2013;

Date contact ANRE:

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

București, sector 2, str. Constantin Nacu, nr. 3

Tel. 031 327 81 74

Fax 021 327 81 77

E-mail anre@anre.ro

h) posibilitatea ca dumneavoastră, în calitate de reclamant, să apelați la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor, de exemplu, medierea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul gazelor naturale, conform Ordinului nr. 35 din 5 iunie 2013 sau medierea oricăror litigii conform prevederilor Legii 192/2006 privind medierea;

i) posibilitatea ca dumneavoastră, în calitate de reclamant, să vă adresați instanței competente, respectiv:

- în cazul în care locuiți în mun. Alexandria vă puteți adresa Judecătoriei Alexandria pentru oricare cerere evaluabilă sau neevaluabilă în bani până la valoarea de 200.000 lei inclusiv, peste valoarea de 200.000 lei fiind competent Tribunalul Teleorman;
- în cazul în care locuiți în loc. Corabia vă puteți adresa Judecătoriei Corabia pentru oricare cerere evaluabilă sau neevaluabilă în bani până la valoarea de 200.000 lei inclusiv, peste valoarea de 200.000 lei fiind competent Tribunalul Olt;
- în cazul în care locuiți în mun. Giurgiu vă puteți adresa Judecătoriei Giurgiu pentru oricare cerere evaluabilă sau neevaluabilă în bani până la valoarea de 200.000 lei inclusiv, peste valoarea de 200.000 lei fiind competent Tribunalul Giurgiu;
- în cazul în care locuiți în mun. Oltenița vă puteți adresa Judecătoriei Oltenița pentru oricare cerere evaluabilă sau neevaluabilă în bani până la valoarea de 200.000 lei inclusiv, peste valoarea de 200.000 lei fiind competent Tribunalul Calarași;
- în cazul în care locuiți în mun. Turnu Măgurele vă puteți adresa Judecătoriei Turnu Măgurele pentru oricare cerere evaluabilă sau neevaluabilă în bani până la valoarea de 200.000 lei inclusiv, peste valoarea de 200.000 lei fiind competent Tribunalul Teleorman.

Informațiile din cap. **Preluare** a), b), c), f) ÷ i) sunt atașate facturii.

2. Înregistrarea plângerilor primite

Vă punem la dispoziție la sediul punctelor de lucru și pe pagina proprie de internet “**Formularul de înregistrare a plângerii**”, conform modelului din anexa nr. 1 la prezenta *Procedură - cadru*, pe suport de hârtie și în format electronic.

Pentru corectitudine, operativitate și eficiență privind soluționarea plângerilor, personalul WIROM vă poate consilia în procesul completării formularului cu datele de identificare, informațiile referitoare la serviciul reclamat și documentele probatorii, dacă este cazul.

Formularul completat de dumneavoastră va fi transmis pentru înregistrare în „**Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali**”, conform modelului din anexa nr. 2 la prezenta *Procedură – cadru*. Imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, va transmitem numărul și data de înregistrare a plângerii.

Puteți face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite notarial de dumneavoastră.

3. Analizarea plângerilor primite

Pe baza documentelor probatorii puse la dispoziție de clienți, analizarea plângerilor se va face cu respectarea confidențialității datelor de identitate / datelor cu caracter personal.

În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective în registrul de evidență, la rubrica “Concluzii” se va înscrie “Plângere nesoluționabilă”, cu precizarea cauzelor și informarea corespunzătoare a dumneavoastră.

4. Soluționarea plângerii și informarea dumneavoastră privind modul de rezolvare a acesteia

Vă informăm în scris cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal. Acestea se completează în “Formularul de înregistrare a plângerii” la secțiunea C și în “Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”. Răspunsul va fi semnat de către reprezentanții WIROM desemnați în vederea soluționării plângerii.

Petițiile anonime sau cele în care petiționarul nu își completează datele de identificare nu se iau în considerare și se clasează (art. 7 din OG nr. 27/2002 privind reglementarea activității de soluționare a petițiilor).

De asemenea, petițiile ilizibile, cele în care obiectul solicitării nu este clar, precum și cele care conțin injurii și expresii denigratoare la adresa WIROM sau a angajaților săi, se clasează.

Pentru finalizarea acțiunii avem în vedere următoarele posibilități:

a) dacă plângerea este întemeiată (în favoarea dumneavoastră), ne însușim concluzia analizării plângerii, iar dumneavoastră veți fi repus în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate acolo unde este cazul;

b) dacă plângerea este neîntemeiată (în defavoarea dumneavoastră) sau nesoluționabilă, vă transmitem răspuns în acest sens.

În cazul în care nu acceptați soluția propusă de noi sau nu primiți răspuns de la noi în termenul legal, este dreptul dumneavoastră să contactați ANRE.

Concluzia analizării plângerii și modul de soluționare sau măsurile stabilite sunt înscrise în “Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali” cu menționarea numărului și datei la care v-am transmis răspuns.

5. Arhivarea plângerilor primite

Păstrăm evidența plângerilor primite pe care le înregistrăm și soluționăm în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

III. Dispoziții finale

Semestrial, managementul WIROM analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

Publicăm semestrial și anual pe pagina proprie de internet rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor conform anexelor 3, 4 și 5, pe care le transmitem către ANRE în aceeași măsură. Termenul maxim de publicare și transmitere este de o lună de la încheierea semestrului / anului de raportat.

Soluționarea extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită rezolvarea 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 dumneavoastră în calitate de client de a vă adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor.

Anexele nr. 1 ÷ 5 fac parte integrantă din prezenta procedură - cadru.

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. / Data

A: DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. Crt.	Client final	Furnizor gaze naturale	
1	Nume:	Nume:	
2	Adresa:	Adresa:	
3	Localitate:	Localitate:	
4	Cod poștal:	Cod poștal:	
5	Tel/fax	Tel/fax	
6	E-mail	E-mail	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	
B: PLÂNGERE CLIENT FINAL			
I. Probleme reclamate			
Data la care a apărut problema:/...../..... (zi/lună/an)			
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:			
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE GAZE NATURALE	
	1	Clauze contractuale furnizare gaze naturale	
	2	Modalitate de facturare gaze naturale	
	3	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; măsurarea puterii calorifice a gazelor naturale	
	4	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale	
	5	Ofertarea de prețuri și tarife	
	6	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	
	7	Calitatea gazelor furnizate	
	8	Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9	Schimbarea furnizorului	
	10	Informarea clienților finali	
	11	Standarde de performanță furnizare gaze naturale	
	12	Altele	
Informații suplimentare:			
Alte tipuri de probleme:			

II. Detalii cu privire la plângere		
III. Cerințe client final		
Solicitare	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4 5	
	Alte tipuri de solicitări:	
IV. Documente anexate		
Lista documentelor probatorii	1 2 3	
Data	Semnătura:	

C: FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr.:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri :	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nefondată:	Justificare legală:
Propunere: înaintare către ANRE spre soluționare	Date de contact ANRE : adresă, tel/fax, email
Responsabil Furnizor:	
Data	Semnătura:

Anexa nr. 2
la Procedura - cadru

Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali

Nr. crt.	Nr. și data înregistrării plângerii	Modul de primire Sediu/Tel/ Email/ Formular On-line/ Fax/Poștă	Client final	Categorie plângere	Obiectul plângerii	Persoana desemnată pentru răspuns	Termen legal pentru răspuns	Concluziile analizării plângerii	Măsurile stabilite	Nr. și data răspuns	Răspuns în termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11

Anexa nr. 3
la Procedura - cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora

Perioada: _____

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Consumatori casnici	Consumatori non-casnici
1	Depunere în scris la punctele unice de contact/relații cu clienții 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				

Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal

Perioada: _____

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 energiei 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 legislației în vigoare;				
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL					

Anexa nr. 5
la Procedura – cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada: _____

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale		
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3	Ofertarea de prețuri și tarife		
4	Continuitatea în alimentarea cu energie		
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 legislației în vigoare;		
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		

Cuprins

I. Scop	1
Domeniu de aplicare	1
II. Etape. Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor de la clienții finali.....	1
1. Preluarea plângerilor de la clienții finali	1
2. Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali	3
3. Analizarea plângerilor primite de la clienții finali	3
4. Soluționarea plângerii și informarea clienților finali privind modul de soluționare	3
5. Arhivarea plângerilor primite de la clienții finali.....	4
III. Dispoziții finale	4
Anexa nr. 1 Formular de înregistrare a plângerii	6
Anexa nr. 2 Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali	8
Anexa nr. 3 Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și de proveniența acestora..	8
Anexa nr. 4 Structura plângerilor în funcție de categorie și respectarea termenului legal.....	9
Anexa nr. 5 Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor	10