

PROCEDURA INTERNA PRIVIND SOLUTIONAREA PLANGERILOR/PETITIILOR

1. SCOP

Stabilirea modului in care SC CREST ENERGY SRL raspunde solicitarilor/sesizarilor/reclamatilor primite din partea oricarui solicitant/ client final, avand ca obiect incheierea/rezilierea/modificarea/derularea unui contract de furnizare a gazelor naturale.

2. DOMENIU

Procedura se aplică întregului personal din cadrul SC CREST ENERGY SRL si clientilor SC CREST ENERGY SRL

3. DEFINITII SI ABREVIERI :

3.1. Definitii:

ANRE-Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei

3.2. Abrevieri N/A

4.DOCUMENTE DE REFERINTA:

Legea nr. 123/2012 a energiei electrice si a gazelor naturale

Ordinul Presedintelui A.N.R.E. numarul 37/01.10.2007. privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale

5.RESPONSABILITATI

5.1. Director General – Aproba Adresa cu raspunsul la solicitarile /sesizarile/reclamatiiile clientilor.

5.2. Responsabil Vanzari Gaze Naturale –Elaboreaza Adresa cu raspunsul privind solicitarile/sesizarile/reclamatiiile clientilor

6. INSTRUCIUNEA

Solicitariile/sesizarile/reclamatiiile se inregistreaza in registrul de sesizari si reclamatii.

1. Solicitariile/sesizarile/reclamatiiile se pot face telefonic, prin fax, e-mail sau se pot depune direct la registratura societatii SC CREST ENERGY SRL sau expediate prin posta sau curier rapid.

2. Numarul de telefon fix /fax la care se apeleaza pentru solicitari/sesizari/reclamatii este 0371-020100 sau direct pe urmatorul numar de telefon mobil : +40 722-37.59.37 Director General. Adresele de e-mail la care se pot transmite solicitari/sesizari/reclamatii sunt office@crestenergy.ro sau pe website www.crestenergy.ro

3. Departamentul responsabil cu primirea si inregistrarea solicitarii / sesizarii / reclamatiei este Registratura aflata in Calea Floreasca nr. 91-111, Bl. F1, Tronson 5, Ap. 48 ,sector 1, Bucuresti, cu programul cuprins in intervalul orar 9-17, in zilele de luni pana vineri.

4. Programul audientelor este saptamanal, in ziua de vineri, interval orar 10-12, persoana desemnata fiind Dl. Bogdan Petrache cu functia de Director General.

5. Termenul maxim de solutionare/raspuns a solicitarilor/sesizarilor/reclamatiiilor este de maxim 10 zile lucratoare.

SC CREST ENERGY SRL prin intermediul Responsabilului de Vanzari Gaze Naturale din cadrul Departamentului de Furnizare Gaze Naturale are obligatia de a raspunde sesizarilor/reclamatiiilor adresate in scris de clienti cu privire la facturarea consumului de gaze naturale, explicand acestora continutul facturilor , iar in cazul in care sesizarea/reclamatia clientului se dovedeste a fi intemeiata, se va trece la recalcularea imediata a facturilor de consum gaze naturale.

SC CREST ENERGY SRL va intreprinde demersurile necesare in vederea verificarii sesizarii/reclamatiei clientului si se va adresa tuturor partilor implicate pentru o analiza cat mai corecta si exacta.

In cazul in care in termen de 10 zile lucratoare de la primirea si inregistrarea sesizarii/reclamatiei nu se verifica corectitudinea facturii emise in baza consumului de gaze naturale si nu se comunica in scris consumatorului rezultatul verificarii sesizarii/reclamatiei, precum si dupa caz modalitatea si termenul de solutionare, SC CREST ENERGY SRL va plati consumatorului penalitatile prevazute in standardul de performanta pentru activitatea de furnizare gaze naturale.

In cazul in care sesizarea/reclamatia clientului se va dovedi a fi intemeiata, se va proceda la recalcularea facturii de consum gaze naturale in cauza, conform prevederilor legale.

SC CREST ENERGY SRL prin intermediul Responsabilului de Vanzari din cadrul Departamentului de Vanzare Gaze Naturale raspunde solicitarilor/sesizarilor/reclamatiiilor oricarui client de gaze naturale aflat sub contract de furnizare cu societatea noastra, cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate.

SC CREST ENERGY SRL prin intermediul Departamentului de Vanzare Gaze Naturale pune la dispozitia clientului final toate datele privind consumul de gaze naturale pe ultimii 5 ani, fara sa solicite costuri pentru acest serviciu.

SC CREST ENERGY SRL prin intermediul Departamentului de Vanzare Gaze Naturale furnizeaza gaze naturale care sa respecte conditiile minime de calitate a gazelor naturale prevazute in Acordul Tehnic de Exploatare a punctelor de predare/preluare comerciale.

In cazul in care in termen de 15 zile, SC CREST ENERGY SRL nu analizeaza solicitarea/sesizarea/reclamatia primita si nu comunica in scris clientului de gaze naturale rezultatul acestei analize, inclusiv buletinul de analiza cromatografica, SC CREST ENERGY SRL va plati acestuia penalitatile prevazute in Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul Presedintelui A.N.R.E. numarul 37/01.10.2007.

In situatia in care SC CREST ENERGY SRL nu da curs solutionarii/rezolvarii pe cale amiabila a reclamatiiilor/cererilor sau a divergentelor precontractuale sau alte proceduri extrajudiciare privind divergentele ocazionate de interpretarea si aplicarea clauzelor contractuale ale consumatorului , acesta se poate adresa catre instanta competenta in vederea rezolvarii acestora.

Clientul de gaze naturale aflat sub contract de furnizare cu societatea noastra are dreptul de a se adresa A.N.R.E. cu sesizari/reclamatii in legatura cu nerespectarea de catre Furnizor a obligatiilor care revin acestuia conform Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.

SC CREST ENERGY SRL se obliga sa intocmeasca si sa mentina un registru de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori.

Respectarea cu strictete si in totalitate a celor de mai sus revine Responsabilului de Vanzari Gaze Naturale din cadrul societatii sub supravegherea Directorului General.

7. INREGISTRARI

Nu e cazul

8. ANEXE



Calea Floreasca 91-111, Bl. F1, Tronson 5,
Et. , Ap. 48, Sector 1, București



Tel :0217 960 021; 0371.020.020
Fax : 0213 132 040



offie@crestenerg.ro
www.crestenerg.ro

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII
Nr. /Data
A. DATE DE IDENTIFICARE

| Nr. crt. | Client final | Furnizor energie electrică/gaze naturale |
|---------------------|--|--|
| 1. | Nume: | Nume: |
| 2.a | Cod client final | |
| 2.b | Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum | |
| 3. | Adresa de corespondență: | Adresa: |
| 4. | Localitate: | Localitate: |
| 5. | Cod poștal: | Cod poștal: |
| 6. | Tel./Fax | Tel./Fax |
| 7. | 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 ENERGIE ELECTRICĂ |
| | 1. Clauze contractuale furnizare energie electrică |
| | 2. Modalitate de facturare energie electrică |
| | 3. Consumul și valoarea facturii de energie electrică |
| | 4. Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat |
| | 5. Ofertarea de prețuri și tarife |
| | 6. Continuitatea în alimentarea cu energie electrică |
| | 7. Calitatea energiei electrice furnizate |

| | |
|---|--|
| | 8. Funcționarea grupurilor de măsurare |
| | 9. Schimbarea furnizorului |
| | 10. Informarea clienților finali |
| | 11. Standarde de performanță furnizare energie electrică |
| | 12. Altele |
| | FURNIZARE GAZE NATURALE |
| | 1. Clauze contractuale furnizare gaze naturale |
| | 2. Modalitate de facturare gaze naturale |
| | 3. Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare 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 energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. 5. | |
| | 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 | Semnătură client final | |

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 neîntemeiată: | Justificare legală: |
| Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă: | Cauza: |
| Responsabil furnizor: | |
| Data: | Semnătura: |

Registrul unic de evidență a plângerilor clientilor finali

| Nr. crt. | Nr. și data înregistrării plângerii | Modul de preluare Sediul/Tel./ E-mail/ Formular on-line/Fax/Poștă | Client final | Tip client final casnic/noncasnic | Categorie plângere | Obiectul plângerii | Persoana desemnată pentru răspuns | Termen legal pentru răspuns | Concluziile analizării plângerii: Întemeiată/ Neîntemeiată/ Nesoluționabilă | Măsurile stabilite | Nr. și data răspuns | Răspuns în termen Da/Nu |
|----------|-------------------------------------|---|--------------|-----------------------------------|--------------------|--------------------|-----------------------------------|-----------------------------|---|--------------------|---------------------|-------------------------|
| 0 | 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 | 9 | 10 | 11 | 12 |
| | | | | | | | | | | | | |

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada:

| Nr. crt. | Modul de preluare a plângerilor | Nr. plângeri | | |
|---------------|---|--------------|---------------------|------------------------|
| | | 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: | | | | |

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei 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 energiei | | | | |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | | | | |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | | | | |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | | | | |
| 5. | Asigurarea calității energiei 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: | | | | | |
| din care: întemeiate | | | | | |
| neîntemeiate | | | | | |
| nesoluționabile | | | | | |

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

| Nr. crt. | Categorie plângeri | Sinteza modului de soluționare | Măsuri corective |
|----------|--|--------------------------------|------------------|
| 1. | Contractarea energiei | | |
| 2. | Facturarea contravalorii energiei furnizate | | |
| 3. | Ofertarea de prețuri și tarife | | |
| 4. | Continuitatea în alimentarea cu energie | | |
| 5. | Asigurarea calității energiei 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 | | |