



NORD GAZ S.R.L.

Rădăuți, Str. 1 Mai, nr. 4-6, 725400, România

Reg.Com.: J33/408/2001, C.I.F.: RO 14105694, Cap. Soc.: 8.052.000 RON

Cont Raiffeisen Bank Rădăuți – RO72RZBR0000060002544959

Cont Banca Transilvania Rădăuți: RO19BTRL06101202420137XX

Cont Trezoreria Suceava – RO51TREZ5915069XXX003968

Tel: 0040-230-206208, Fax: 0040-230-206207 Telverde: 0800-800239

E-mail: info.nordgaz@fimm.com; office@nordgaz.ro; www.nordgaz.ro



RINA este Membru al Federației CISQ

RINA SIMTEX

ORGANISMUL DE CERTIFICARE

ISO 9001 - ISO 14001

Sistem Integrat Certificat



Aprobat,
Director General
Tommaso Benetollo

PROCEDURĂ PROPRIE

privind soluționarea plângerilor clienților finali consumatori de gaze naturale, având în vedere „Procedura cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali” aprobată prin Ordinul A.N.R.E. nr. 16 din 18 martie 2015.

1) În cadrul Nord Gaz S.R.L. funcționează biroul „relații clienți”, prin care clienții finali pot depune și primesc informațiile solicitate privind soluționarea plângerilor cu privire la furnizarea gazelor naturale.

Plângerile clienților finali pot fi în legătură cu:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) ofertarea de prețuri 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) și altele.

2) Preluarea plângerilor de către biroul „relații clienți” de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a) în scris la sediul societății, biroul relații clienți;
- b) prin intermediul telefonic, prin apelarea numărului 0732-767599, de luni până vineri între orele: 9:00 ÷ 12:00 și 14:00 ÷ 16:00;
- c) prin intermediul adresei de e-mail: info.nordgaz@fimm.com sau office@nordgaz.ro;
- d) prin fax: 0230-206207;
- e) prin poștă: Str. 1 Mai, Nr. 4-6, Mun. Rădăuți, județul Suceava.

3) La biroul „relații clienți” pe suport de hârtie și în format electronic, precum și pe pagina proprie de internet www.nordgaz.ro se regăsește „Formularul de înregistrare a plângerii”, secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1 din procedura cadru. Persoana de la biroul „relații clienți” asigură consilierea clientului final în vederea completării corecte a formularului privind plângerea.

Clientul final completează formularul cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A₁-A₆, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, dacă este cazul.

4) Formularul de înregistrare a plângerii completat de clientul final se înregistrează în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, conform modelului din anexa nr. 2, la biroul „relații clienți”.

Persoana de la biroul relații clienți transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a 2 (doua) zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

Plângerile clienților finali pot fi în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

5) Aceste plângeri vor fi aduse imediat la cunoștința directorului general care va dispune măsuri pentru analizarea acestora pe baza documentelor probatorii puse la dispoziție de clientul final, cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal și respectarea legislației și actelor normative din domeniu în vigoare.

6) 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.

7) Nord Gaz S.R.L. Rădăuți 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" și în funcție de rezultatul analizării plângerii se întreprind 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.

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

9) Semnarea răspunsului menționat la punctul 7 se face de către persoanele desemnate din cadrul societății în vederea soluționării plângerii și de către directorul general.

10) În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de Nord Gaz S.R.L. Rădăuți (furnizor) sau nu primește răspuns în termenul legal, acesta poate apela la A.N.R.E. (Str. Constantin Nacu, nr.3, sector 2, București, telefon – 021-327.81.74, 021-327.81.00, fax – 021-312.43.65 și e-mail – anre@anre.ro).

11) Managementul societății analizează semestrial activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective ce se impun.

12) Persoana de la biroul relații clienți se ocupă și răspunde de publicarea pe pagina de internet și de transmiterea la ANRE 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 la pct. 2, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la pct. 1, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită la pct. 1, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3-5.

Pentru fiecare categorie stabilită la pct. 1 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4

13) Perioada analizată în rapoartele menționate la pct. 12 este de un semestru și respectiv un an calendaristic, iar publicarea și transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

14) Plângerile primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate se vor păstra în conformitate cu prevederile legale în vigoare privind arhivarea.

15) 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.

Demararea procesului de soluționare a plângerilor de către autoritate de reglementare (ANRE) nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești competente pentru soluționarea plângerilor.

16) Anexele la procedură:

Anexa nr. 1: Formular de înregistrare a plângerii;

Anexa nr. 2: Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali;

Anexa nr. 3: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final;

Anexa nr. 4: Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal;

Anexa nr. 5: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri;

30.04.2015

Întocmit,
Ing. Rusu Aurel