

**PROCEDURĂ INTERNĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR DE LA  
CLIENTII FINALI****1. Modalități prin care clientul final poate transmite o plângere**

Pentru transmiterea plângerilor către DISTRIGAZ VEST SA, clienții au la dispoziție următoarele modalități:

- Depunerea plângerilor la punctul unic de contact, din Oradea, str. Primariei, nr. 1, camera 5, parter (incinta Primariei). Programul de lucru este: Luni – Vineri orele 08.00 - 16.00.
- Transmiterea plângerilor prin poștă/curier la adresa sediului societatii din Piața 1 Decembrie nr. 4-6, Oradea, jud.Bihor
- Transmiterea telefonică a plângerilor la nr. de telefon: 0259/406.507
- Transmiterea plângerilor prin fax la nr. 0259/406.508
- Transmiterea plângerilor utilizând formularul on-line din secțiunea Companie/Informarea consumatorilor de pe site-ul [www.dstrigazvest.ro](http://www.dstrigazvest.ro), la adresa de e-mail [office@dstrigazvest.ro](mailto:office@dstrigazvest.ro)

**2. Denumirea, Adresa și Programul de lucru al compartimentului responsabil cu primirea/înregistrarea plângerilor**

Punctul unic de contact este responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor, iar programul de lucru al acestuia este de Luni până Vineri, orele 08.00-16.00.

Petiția transmisă de un consumator este înregistrată de persoana responsabilă în *Registrul intrărilor DD 54*.

Directoratul analizează petiția primită și apoi o direcționează către responsabilul de activitate implicat și către persoana desemnată care va înregistra petiția primită în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali DD 67* și va urmări modul de soluționare al plângerii.

Responsabilul de la activitatea implicată analizează plângerea primită și face propuneri de rezolvare. Propunerile respective se aduc la cunoștința Directoratului, iar decizia luată de către Directorat va fi menționată în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali DD 67* și va fi comunicată prin intermediul unei adrese scrise, clientului final.

**3. Programul audiențelor**

Programarea în audiență se poate face prin modalitățile enumerate la punctul 1.

Locație	Funcție	Zi	Interval orar
Oradea, Piața 1 Decembrie, nr. 4-6, jud. Bihor	Președinte Directorat – Lazăr Mircea Florin	Marți	11:00 – 12:00
	Vicepreședinte Directorat – Roman Ioana	Miercuri	11:00 – 12:00
	Membru Directorat – Sime Cornelia	Joi	11:00 – 12:00

#### 4. Înregistrarea plângerilor

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, compania pune la dispoziția clienților finali, la punctul unic de contact și pe [www.dstrigazvest.ro](http://www.dstrigazvest.ro), *Formularul de înregistrare a plângerii DD 66*. Limba oficială utilizată la redactarea plângerilor trebuie să fie limba română, conform dispozițiilor legale în vigoare, iar documentele adresate companiei, în situația în care sunt redactate într-o limbă străină, trebuie să fie însoțite de o traducere legalizată. În caz contrar, plângerile nu vor fi luate în considerare. Plângerile vor fi înregistrate în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, fiind evidențiate următoarele informații:

- ✓ numărul și data înregistrării;
- ✓ modul de preluare;
- ✓ numele/denumirea clientului;
- ✓ tip client (casnic/noncasnic);
- ✓ categorie plângere;
- ✓ obiectul plângerii;
- ✓ persoana desemnată pentru răspuns;
- ✓ termen legal pentru răspuns;
- ✓ concluziile analizării plângerii;
- ✓ măsurile stabilite;
- ✓ număr și dată răspuns.

Plângerile primite după ora 16:00 dintr-o zi lucrătoare sau la orice oră din zilele nelucrătoare vor fi considerate primite în următoarea zi lucrătoare. În cazul în care termenul de răspuns se împlineste într-o zi nelucrătoare, acesta se decalează în mod corespunzător, începând cu prima zi lucrătoare.

Clientului final i se comunică numărul și data de înregistrare a plângerii, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii acesteia. Plângerile pot fi făcute în nume propriu sau prin persoane împuternicite, caz în care se va anexa împuternicirea.

#### 5. Categoriile de plângeri adresate companiei și termenile de soluționare

<b>Plângeri privind furnizarea de gaze naturale</b>	
<b>Categoriile de plângeri</b>	<b>Termen legal de soluționare</b>
Contractarea energiei	15 zile calendaristice de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	15 zile calendaristice de la data primirii
Ofertarea de prețuri și tarife	15 zile calendaristice de la data primirii
Continuitatea în alimentarea cu energie	30 zile calendaristice de la data primirii
Asigurarea calității energiei furnizate	15 zile calendaristice de la data primirii
Funcționarea grupurilor de măsurare	30 zile calendaristice de la data primirii
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	21 zile calendaristice de la data primirii

Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;	30 zile calendaristice de la data primirii
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	20 zile calendaristice de la data primirii
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	30 zile calendaristice de la data primirii

## 6. Investigarea și soluționarea plângerilor

În urma înregistrării plângerii, personalul companiei însărcinat cu analizarea aspectelor semnalate și a documentelor probatorii puse la dispoziție de către clientul final, procedează la stabilirea măsurilor și soluționarea acestora. În funcție de rezultatele analizării plângerii, se pot întreprinde următoarele acțiuni:

- dacă plângerea este apreciată ca întemeiată, se procedează la informarea în scris a clientului final, soluționarea favorabilă a plângerii și repunerea acestuia în drepturi, conform prevederilor legale;
- dacă plângerea este apreciată că neîntemeiată sau nesoluționabilă, se transmite răspuns în acest sens.

Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare 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.

## 7. Modalități de soluționare a divergențelor privind modul de soluționare a plângerilor

Soluționarea plângerilor poate fi rezolvată pe cale amiabilă prin acordul dintre client și DISTRIGAZ VEST SA sau clientul final poate apela la AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI (ANRE), din București, Str. Constantin Nacu, nr. 3, Sector 2, cod poștal 020995, România, tel. 021/327.81.00, 021/327.81.74, fax 021/312.43.65, e-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro), website [www.anre.ro](http://www.anre.ro) „Depunerea unei petiții”.

Clientul final, are de asemenea următoarele drepturi:

- Să apeleze la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- Să se adreseze instanței judecătorești competente.

## 5. Documente asociate

DD 54 Registru intrari-iesiri

DD 66 Formular de inregistrare a plangerii clientilor finali

DD 67 Registru unic de evidenta a plangerilor clientilor finali