

Cadrul general al procedurii de inregistrare, investigare si solutionare a plangerilor clientilor finali

Intră sub incidența prezentei proceduri interne orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată companiei, referitor la activitățile prestate, la care este așteptat un răspuns sau o rezoluție.

1. Categoriile de plângeri și termenele de soluționare

Plângeri privind furnizarea de gaze naturale	
Categoriile de plângeri	Termen legal de soluționare
Clauze contractuale furnizare gaze naturale	5 zile lucratoare
Modalitate de facturare gaze naturale, consumul si valoarea facturii de gaze naturale	5 zile lucratoare
Ofertarea de prețuri și tarife	5 zile lucratoare
Continuitatea în alimentarea cu energie	5 zile lucratoare (2 zile lucratoare in cazul FUI)
Asigurarea calității energiei furnizate	3 zile lucratoare de la data primirii raspunsului Operatorului de Retea
Funcționarea grupurilor de măsurare	3 zile lucratoare de la data primirii raspunsului Operatorului de Retea
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	5 zile lucratoare
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	20 zile lucratoare
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	20 zile lucratoare
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	20 zile lucratoare

2. Clientul poate depune o plangere prin urmatoarele modalitati:

- In scris, la punctul unic de contact Centrul de Relatii cu Clientii situat in Oradea, str. Primariei, nr. 1, camera 5, parter (incinta Primariei Municipiului Oradea). Programul de lucru este: Luni – Vineri orele 08.00 - 16.15.
- Call center: 0259/706.706, 0259/706.606
- Fax la numarul: 0259/406.508
- Apel telefonic la numarul 0259/406.507
- Prin e-mail la relatiiclienti@distrigazvest.ro sau office@distrigazvest.ro
- Utilizarea serviciilor postale la adresa: DISTRIGAZ VEST SA, Oradea, str. Anghel Saligny, nr.8, jud. Bihor
- utilizarea formularului on-line din secțiunea **Clienti** de pe site-ul www.distrigazvest.ro

3. Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, compania pune la dispoziția clienților finali, la punctul unic de contact și pe www.distrigazvest.ro, *Formularul de înregistrare a plângerilor*. 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 16:15 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 împlinște 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. Program audiente

Programarea în audiență se poate face prin modalitățile enumerate la punctul 2, solicitarea trebuie să fie înregistrată la DISTRIGAZ VEST SA cu minim 7 zile înainte de data audienței.

Locație	Funcție	Zi	Interval orar
Oradea, Str. Anghel Saligny, nr.8, jud. Bihor	Director General – Lazăr Mircea Florin	Luni	10:00 – 12:00
	Director Economic – Sime Cornelia	Marti	10:00 – 12:00
	Director Tehnic – Somesan Aurel	Miercuri	10:00 – 12:00
	Director Comercial– Molnar Ionela	Joi	10:00 – 12:00

6. Investigarea și soluționarea plângerilor

În urma înregistrării plângerii, personalul companiei însărcinat cu analiza aspectelor semnalate și a documentelor probatorii puse la dispoziție de către clientul final, cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali, compartimentele de specialitate procedează la stabilirea măsurilor și soluționarea plângerii. 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, website www.anre.ro „*Depunerea unei petiții*”.

Clientul final, are de asemenea următoarele drepturi:

- Să apeleze la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor (spre exemplu medierea);
- Să se adreseze instanței judecătorești competente.

8. Referinte legislative

- ✓ Ordinul Presedintelui ANRE 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
- ✓ Ordinul Presedintelui ANRE nr. 83 din 30 iunie 2021 privind aprobarea Standardului de performanata pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale

9. Documente asociate

Formular de inregistrare a plangerii clientilor finali

Registru unic de evidenta a plangerilor clientilor finali