



CUPRINS

1	SCOPUL SI DOMENIUL DE APLICARE	1
2	VERSIUNE DOCUMENT	3
3	UNITATILE RESPONSABILE PENTRU DOCUMENT	3
4	DOCUMENTE DE REFERINTA SI CONEXE.....	3
5	ALOCAREA IN CADRUL TAXONOMIEI PROCESELOR	4
6	ACRONIME SI CUVINTE CHEIE	4
7	DESCRIEREA PROCESULUI.....	6
7.1	Modalitati de primire a reclamatilor/sesizarilor de catre Societate:.....	6
7.2	Reclamatii/sesizari scrise de competenta Societatii	6
7.3	Inregistrarea reclamatilor/sesizarilor scrise	6
7.4	Tratarea reclamatilor/sesizarilor scrise	7
7.5	Formularea raspunsului la reclamatile/sesizarile scrise	9
7.6	Raspuns la reclamatile/sesizarile scrise.....	9
7.7	Inchiderea reclamatilor/sesizarilor scrise in SI.....	9
7.8	Arhivarea reclamatilor/sesizarilor scrise.....	10
7.9	Gestionarea reclamatilor/sesizarilor verbale.....	10
7.10	Monitorizarea reclamatilor/sesizarilor	11
7.11	Parametrii de proces monitorizati.....	11
8	ANEXE.....	11

DIRECTOR GENERAL
Ionut Adrian DUNA

1 SCOPUL SI DOMENIUL DE APLICARE

Procedura stabileste modul in care responsabilii din cadrul departamentelor de specialitate ale Societatii trateaza reclamatile clientilor finali, respectiv preluarea, inregistrarea, analizarea,

stabilirea masurilor, solutionarea plangerilor privind serviciul de furnizare a gazelor naturale sau serviciul de distributie (de catre Societate, in baza obligatiei legale de intermediere intre client si operatorul de distributie), precum si transmiterea raspunsului in termen legal.

Procedura se aplica de catre toate EO din cadrul Societatii pentru rezolvarea reclamatilor/sesizarilor care privesc:

- a) incheierea contractelor de furnizare gaze naturale;
- b) facturarea contravalorii gazelor naturale;
- c) ofertarea de preturi si tarife;
- d) continuitatea in alimentarea cu gaz;
- e) asigurarea calitatii gazelor naturale;
- f) functionarea grupurilor de masurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;
- i) modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare;
- j) prelucrarea datelor cu caracter personal, transmiterea acestora catre prestatori, catre parteneri, exprimarea acordului in ceea ce priveste prelucrarea acestora de catre Societate/prestatori.

Orice divergenta precontractuala sau rezultata din derularea contractului de furnizare poate fi solutionata impreuna cu Societatea, in baza procedurii de solutionare a divergentelor publicata pe site-ul www.ppcenergy.ro, incercarea de solutionare amiabila avand prioritate in raport cu solutionarea disputei de catre autoritati/instante judecatoresti competente. In cazul in care aceste divergente nu vor putea fi solutionate pe cale amiabila intre parti, acestea pot solicita demararea procedurilor de solutionare a disputelor la nivelul ANRE, in conformitate cu Procedura privind solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in sectorul energiei, forma in vigoare si cu Regulamentul privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale, forma in vigoare.

In masura in care nici tentativa de solutionare pe cale amiabila intre clientul final si Societate, si nici procesul de mediere derulat prin intermediul ANRE nu au solutionat disputa, oricare dintre parti se poate adresa instantelor judecatoresti competente.

Principalele imbunatatiri si beneficii ale procesului

De la	>	Catre	 Beneficii principale
Modificari legislative; Modificari in cadrul companiei.		Actualizare procedura conform legislatie in vigoare; Actualizare procedura conform noii denumiri a companiei.	aliniere la legislatia in vigoare

2 VERSIUNE DOCUMENT

Versiune	Date	Descrierea principalelor modificari
1	10.04.2025	Emitere initiala. Inlocuieste P-04/2024 revizuita cu denumirea Societatii, actualizare legislatie, actualizare EO responsabile

3 UNITATILE RESPONSABILE PENTRU DOCUMENT

Responsabil pentru elaborarea documentului:

- Directia Operatiuni Clienti – Departament Activare si Facturare

Responsabil cu autorizarea documentului:

- Directia Operatiuni Clienti;
- Directia People and Organization;
- Directia Sanatate, Securitate, Mediu si Calitate.

4 DOCUMENTE DE REFERINTA SI CONEXE

- **SR EN ISO 9001:2015** „Sisteme de management al calitatii. Cerinte”;
- **SR EN ISO 14001:2015** „Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare”;
- **SR EN ISO 45001:2018** „Sisteme de management al sanatatii si securitatii in munca. Cerinte si indrumari pentru utilizare”;
- **SR EN 37001:2017** „Sisteme de management anti-mita. Cerinte cu ghid de utilizare”;
- Licenta de furnizare de gaze naturale nr. 2025 din data de 13.04.2016, modificata prin Decizia ANRE nr. 2830/2023 pentru PPC ENERGIE S.A;
- **Ordinul ANRE nr. 3/2022** pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea si functionarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrica si gaze naturale si pentru contractarea furnizarii de energie electrica si gaze naturale;
- **Ordinul ANRE nr. 16/2015** pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;
- **OG nr. 27/2002** cu modificarile si completarile ulterioare, privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor;
- **Ordinul ANRE nr. 193/2020** pentru aprobarea Regulamentului privind solutionarea plangerilor in sectorul energiei;
- **Ordin ANRE nr. 194/2020** pentru aprobarea Procedurii privind solutionarea reclamatilor partilor interesate in sectorul energiei;
- **Ordin ANRE nr. 35/2013** pentru aprobarea procedurilor privind solutionarea/medierea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in domeniul energiei;
- **Ordin ANRE nr. 61/2013** pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale;
- **Legea nr. 123/2012** privind energia electrica si gazele naturale cu modificarile si completarile ulterioare;
- **Legea nr. 190 din 18 iulie 2018** privind masuri de punere in aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor)

- **Regulamentul (UE) 2016/679** privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor)
- **Legea nr. 102 din 3 mai 2005** privind infiintarea, organizarea si functionarea Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal, cu modificarile si completarile ulterioare – Republicare;
- **Ordinul ANRE nr. 83/2021** privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, modificat de Ordinul 138/2021 privind modificarea unor ordine ale presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei;
- **Ordinul ANRE nr. 29/2016** pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Procedura Elaborarea Documentelor SMI – P-01/04.06.2024.

Referinte de baza

- Codul de conduita
- Politica privind drepturile omului
- Planul de Toleranta Zero impotriva Coruptiei;
- PO 01/2024 Emiterea documentelor organizatorice aferente proceselor;

5 ALOCAREA IN CADRUL TAXONOMIEI PROCESELOR

Lant valoric: Operatiuni Clienti
Macroproces: Activare si Facturare
Proces: Managementul Clientilor

6 ACRONIME SI CUVINTE CHEIE

ANPC	Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului
ANRE	Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei
ANSPDCP	Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal
Cerere	Solicitare scrisa, formulata de orice persoana fizica sau juridica, in sensul intreprinderii unei actiuni ori sistarii/incetarii unei actiuni in curs.
Clasare	Incetarea unui proces/actiune, imposibil de urmat, din cauza existentei unei cauze legale, care impiedica continuarea sa
Client existent	persoana fizica sau juridica, titular al unui contract de furnizare a energiei electrice in vigoare
Client prospect	persoana fizica sau juridica care isi manifesta intentia de a incheia cu Societatea un contract de furnizare a energiei electrice
Date cu caracter personal	Orice informatii referitoare la o persoana fizica identificata sau identificabila; o persoana identificabila este acea

	persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in mod particular prin referire la un numar de identificare ori la unul sau mai multi factori specifici identitatii sale fizice, fiziologice, economice, culturale sau sociale
Document	Informatie impreuna cu mediul sau suport
EO	Entitate Organizatorica PPC
GAZTEL	Cod de identificare loc de consum / cod loc de consum
InfoCons	Asociatia INFOCONS
Inregistrare	Document prin care se declara rezultatele obtinute sau se furnizeaza dovezi ale activitatii desfasurate
Mandatar	Persoana care in virtutea unui contract de mandat primeste imputernicire si se obliga sa faca ceva, in numele si pe seama mandantului
Operator	Orice persoana fizica sau juridica care stabileste scopul si mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal
OR	Operator retea
Petitie/ sesizare	Cerere, formulata in scris ori verbal, pe care orice persoana fizica sau juridica o poate adresa Societatii cu privire la un aspect contractual ori precontractual care priveste serviciul de furnizare a energiei electrice sau serviciul de distributie a energiei electrice (in baza obligatiei legale a Societatii de intermediere intre client si operatorul de distributie)
Prelucrarea datelor cu caracter personal	Orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, stocarea, utilizarea, dezvaluirea catre terti prin transmitere, diseminare sau orice alt mod, alaturarea ori combinarea, blocarea, stergerea sau distrugerea
RE	Registrul electronic
Reclamatie	In sensul prezentei proceduri, prin reclamatie se intelege plangerea formulata de catre orice persoana fizica sau juridica nemultumita pentru faptul de a nu i se fi raspuns la o cerere, de a nu i se fi prestat un serviciu sau careia i s-a prestat un serviciu necorespunzator
Reprezentant	Persoana care incheie, prin reprezentare, un act juridic in numele si pe seama unei alte persoane numite reprezentat; este legal, judiciar sau conventional (mandatar)
Sesizare	Instiintare despre un caz care trebuie cercetat, informare
SI	Sistem Informatic
Societatea	PPC Energie S.A.
Standardul de performanta	Standarde de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, forma in vigoare

Tert	Orice persoana fizica sau juridica, alta decat partile contractante. Fata de terti, contractul nu produce, in principiu, efecte dar, in conditiile legii, uneori este opozabil
------	--

7 DESCRIEREA PROCESULUI

7.1 Modalitati de primire a reclamatiiilor/sesizarilor de catre Societate:

- prin posta la registratura Societatii /EO;
- prin fax la registratura Societatii /EO (Societatea a alocat numere de fax, special dedicate transmiterii reclamatiiilor/sesizarilor prin acest canal de comunicare; informatii despre numerele de fax sunt puse la dispozitia clientilor pe site-ul www.ppcenergy.ro);
- depusa personal de catre petent sau mandatarul acestuia la registratura Societatii /EO sau la sediile Societatii din teritoriu;
- site-ul www.ppcenergy.ro prin aplicatia interactiva din pagina site-ului special destinata pentru inregistrarea reclamatiiilor/sesizarilor, pe adresa <https://myppc.ppcenergy.ro/#!/ContactIndex>;
- prin formularul de contact la adresa <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/contact/formular-online>;
- adresele de e-mail contact-energie@ppcgroup.com si dataprotection.ppce@ppcgroup.com;
- verbal la EO;
- Serviciul Call Center – serviciul Info, apel cu tarief normal: 021 9977.

7.2 Reclamatii/sesizari scrise de competenta Societatii

7.2.1. Reclamatiiile pot fi formulate de catre:

- clientii Societatii, titulari de contracte de furnizare a gazelor naturale (direct sau prin institutii ale statului: ANRE, ANPC, administratie locala sau nationala, Presedintie, InfoCons, alte asociatii de protectie a consumatorilor), persoanele imputernicite legal de catre clientii Societatii, pentru a-i reprezenta in vederea solutionarii reclamatiiilor/sesizarilor privind serviciul de furnizare sau serviciul de distributie a gazelor naturale;
- clienti prospecti (potentiali clienti sau alte persoane fizice sau juridice care semnaleaza alte aspecte legate de contractul de furnizare a gazelor naturale, dar care fac referire la obiectul de activitate al serviciului de furnizare sau al serviciului de distributie a gazelor naturale);
- persoanele ale caror date cu caracter personal au fost supuse prelucrarii directe sau de catre terti.

7.2.2. Reclamatiiile scrise pot fi transmise folosind, optional, formularul de inregistrare a plangerii pus la dispozitie clientilor (conform Anexei 4 la prezenta Procedura):

- in Magazine (conform Anexei 3 la prezenta Procedura);
- pe site-ul www.ppcenergy.ro;
- in magazinele de Informare Locala/Regionala.

7.3 Inregistrarea reclamatiiilor/sesizarilor scrise

7.3.1. Pentru reclamatiiile adresate prin e-mail, site, posta, fax sau depuse la registratura Societatii/EO se alocă număr de înregistrare și dată, și acestea sunt evidențiate în SI. Pentru

reclamatii/sesizarile transmise de catre ANSPDCP cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal primite de catre departamentul Protectia Datelor, se solicita numar de inregistrare de la registratura generala.

7.3.2. In cazul reclamatii/sesizarilor depuse la registratura Societatii/EO se va consemna calitatea petentului (in cazul in care nu este specificat in document), si anume titular de contract sau mandatar/reprezentant al titularului de contract.

7.3.3. Pentru preluarea reclamatii/sesizarilor scrise este necesar a fi verificata calitatea petentului raportat la calitatea acestuia fata de raportul contractual- client, mandatar/imputernicit al clientului, tert, iar urmare a acestei verificari se da curs si se inregistreaza reclamatia/sesizarea scrise, astfel:

Daca este client si/sau reprezentantul/mandatarul acestuia, reclamația/sesizarea urmeaza pasii urmasi descrisi in Instructiune. Pentru a fi identificat ca si client al furnizorului petentul trebuie sa fi comunicat un minim de elemente care, cu titlu de exemplu pot fi urmatoarele, dar fara a se limita la acestea - nume prenume, loc consum, cnp, cod client, GAZTEL, cod plata, date contact care se regasesc deja in SI, fiind comunicate anterior, ori la momentul contractarii, ori cu ocazia altor reclamatii/sesizari. Pentru a fi reprezentantul/mandatul clientului trebuie sa se trimita si dovada prin care clientul imputernicește respectiva persoana a-l reprezenta.

Daca este tert sau nu se identifica ca si client/reprezentant al clientului se solicita elementele necesare identificarii corecte a petentului.

7.3.4. Petentul va fi informat asupra numarului de inregistrare alocat reclamatiei/sesizarii la locul depunerii acesteia, daca acesta se depune fizic la registratura Societatii ori la unul dintre sediile acesteia din teritoriu, raspunsul la reclamație facand referire la numarul respectiv. Pentru reclamatii/sesizarile transmise prin intermediul site-ului sau prin e-mail, petentul va primi numarul de inregistrare pe e-mail.

7.3.5. Denumirea, adresa si programul de lucru al EO responsabile cu primirea si inregistrarea petitiilor:

- registratura, cu sediul in bdul. Mircea Voda nr.30, sector 3, Bucuresti, program de lucru: luni-vineri intre orele 9-17;
- Magazine – adresele tuturor magazinelor sunt disponibile pe site-ul www.ppcenergy.ro. Programul de lucru este, 9.00 – 17.00 si poate suferi modificari in functie de particularitatile locale si de alte aspecte specifice;
- serviciul Info, apel cu tarif normal: 021 9977: luni-vineri intre orele 8.00 - 20.00;
- fax nr. 0372871083, site la adresa www.ppcenergy.ro, formular de contact la adresa <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/contact/formular-online>.
- e-mail contact-energie@ppcgroup.com

7.4 Tratarea reclamatii/sesizarilor scrise

7.4.1. Din sistemul informatic se extrag, zilnic, toate cazurile care au ca tipologie „reclamație” si sunt impartite in functie de principalele criterii:

- canal de inregistrare;
- tipar de reclamație;
- tip client;
- departament responsabil pentru analiza, rezolvare si raspuns catre client;
- termen de solutionare,

rezultand un fisier de tip excel care este postat pe un sharepoint comun tuturor departamentelor implicate in proces in vederea gestionarii si transmitandu-se, zilnic, un email de informare cu privire la actualizarea fisierului catre persoanele responsabile din fiecare departament.

7.4.2. După repartizarea reclamațiilor/sesizărilor scrise, se vor parcurge următoarele etape în vederea soluționării acestora, cu luarea în considerare a tuturor termenelor care să conducă la transmiterea răspunsului către petent în termenul legal:

- identificarea calității petentului, în sensul de client - titular de contract, reprezentant sau împuternicit al acestuia (trebuie depusă și dovada calității) sau tert.
- identificarea cerințelor petentului;
- analizarea reclamației/sesizării;
- în cazul în care există suficiente informații în SI, se formulează răspunsul către petent;
- în cazul în care sunt necesare informații suplimentare, imediat după clarificarea situației și obținerea informațiilor suplimentare, se formulează răspunsul către petent;

7.4.3. Primul pas după repartizarea reclamațiilor/sesizărilor scrise este de a fi verificată calitatea petentului raportat la calitatea acestuia față de raportul contractual - client, mandatar/împuternicit al clientului, tert, iar urmare a acestei verificări se da curs și se tratează reclamațiile/sesizările scrise, astfel:

- Dacă este client și/sau reprezentantul/mandatarul acestuia, reclamația/sesizarea urmează pașii următori descriși în Instrucțiune. Pentru a fi identificat ca și client al furnizorului petentul trebuie să fie comunicat un minim de elemente care, cu titlu de exemplu pot fi următoarele, dar fără a se limita la acestea - nume prenume, loc consum, cnp, cod client, GAZTEL, cod plată, date contact care se regăsesc deja în SI, fiind comunicate anterior, ori la momentul contractării, ori cu ocazia altor reclamații/sesizări. Pentru a fi reprezentantul/mandatul clientului trebuie să se trimită și dovada prin care clientul împuternicește respectiva persoană a-l reprezenta.

- Dacă este tert sau nu se identifică ca și client/reprezentant al clientului se revine către solicitant pentru a fi comunicate elementele necesare identificării corecte a petentului.

7.4.4. Reclamațiile/sesizările anonime se analizează în vederea verificării aspectelor semnalate și a inițierii eventualelor măsuri care se impun, în cazul în care situația expusă sau detaliile comunicate pot duce la pericole sau folosirea inadecvată a instalațiilor electrice. În cazul în care, pentru reclamația/sesizarea petentului anonim, este identificat locul de consum, iar situația este analizată.

7.4.5. În cazul reclamațiilor/sesizărilor în care nu sunt menționate destule date de identificare a locului de consum, se vor solicita petentului (dacă este posibil) informații suplimentare.

7.4.6. Dacă nu este posibilă identificarea petentului sau a locului de consum, reclamația/sesizare se va clasifica.

7.4.7. În cazul reclamațiilor/sesizărilor inițiate de către persoane terțe, responsabilul din partea Societății, solicită prezentarea unei împuterniciri notariale de a reprezenta titularul contractului de furnizare gaze naturale ori documente legalizate ale unor instituții specializate sau decizii definitive ale instanțelor de judecată care să justifice calitatea sa de a iniția o reclamație în numele titularului de contract/ clientului prospect.

7.4.8. Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, înregistrate pe orice canal oficial, după înregistrare și verificare de către operatorul din cadrul serviciului Call Center, Online Center și Magazine, după caz, în funcție de canalul prin care s-a adresat clientul, sunt direcționate către responsabilul cu protecția datelor cu caracter personal din cadrul departamentului Protecția Datelor, în cazul în care solicitarea este complexă sau implică verificări interdepartamentale.

7.4.9. Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, primite direct de către departamentul Protecția Datelor, vor fi trimise de către responsabilul cu protecția datelor cu caracter personal, către serviciul Prosumatori și Clienți Speciali, din cadrul Activare și Facturare pentru înregistrare, verificare și transmitere răspuns.

7.4.10. Reclamatii/sesizarile scrise privind activitatea de distributie gaze naturale care nu pot fi solutionate de catre personalul din cadrul serviciului Call Center, Online Center si Magazine, dupa caz, in functie de canalul prin care s-a adresat clientul (data fiind obligatia lega a Societatii de intermediere intre client si OR), se vor inregistra in SI si se vor planifica la OR pentru analiza si punct de vedere.

7.5 Formularea raspunsului la reclamatii/sesizarile scrise

7.5.1. Dupa primirea punctului de vedere din partea directiei/departamentului de specialitate, dupa caz, va fi elaborat raspunsul catre petent de catre operatorul din cadrul serviciului Call Center, Online Center, Magazine, departamentului Activare si Facturare – serviciile Clienti rezidentiali, Clienti Business si Prosumatori si clienti Speciali, dupa caz, in functie de canalul prin care s-a adresat clientul si in raport cu speta reclamata.

7.5.2. In cazul reclamatii/sesizarilor anonime nu se formuleaza raspuns in scris, decat in cazul in care petentul este identificat ulterior, sau revine cu o noua reclamatie/sesizare prin care solicita in mod expres raspuns in scris.

7.5.3. Pentru reclamatii/sesizarile cu privire la prelucrarea datelor personale, raspunsul va fi intocmit de catre serviciului Call Center, Online Center, Magazine, ori serviciul Prosumatori si Clienti Speciali, din cadrul Activare si Facturare, dupa caz, cu respectarea termenului legal de raspuns de maximum 30 zile.

7.6 Raspuns la reclamatii/sesizarile scrise

7.6.1. Raspunsul transmis catre petent va face referire la numarul de inregistrarea alocat, care a fost comunicat petentului in urma inregistrarii reclamatiei/sesizarii in SI.

7.6.2. Transmiterea raspunsurilor catre petenti se va realiza in termenele stabilite de ANRE, potrivit Standardului de performanta, de la data inregistrarii reclamatiei/sesizarii, indiferent daca acestea sunt favorabile sau nefavorabile (conform Anexei 2 la prezenta Procedura).

7.6.3. In cazul in care pentru analiza aspectelor semnalate de petent, este nevoie de un termen mai mare fata de termenele reglementate de prevederile legale in vigoare, se va transmite raspuns intermediar prin care petentul va fi informat despre stadiul solutionarii reclamatiei/sesizarii. Noul termen alocat pentru elaborarea raspunsului final trebuie respectat conform Standardului de performanta.

7.6.4. In cazul unei reclamatii/sesizari colective, raspunsul va fi transmis numai catre petentul pe numele caruia a fost inregistrata reclamatia/sesizarea in SI.

4.6.5. Raspunsul elaborat va fi formulat in acord cu tipul si categoria reclamatiei/sesizarii si va contine, atunci cand este necesar, temeiul legal al solutiei adoptate.

4.6.6. Pentru situatiile ce tin de activitatea OR, solutia si raspunsul vor fi in concordanta cu informatiile primite de la acesta.

7.7 Inchiderea reclamatii/sesizarilor scrise in SI

7.7.1. Dupa intocmirea, validarea de catre EO specializate (daca este cazul) si transmiterea raspunsului catre client, operatorul din cadrul serviciului Call Center, Online Center, Magazine, departamentului Activare si Facturare – serviciile Clienti rezidentiali, Clienti Business si Prosumatori si clienti Speciali, dupa caz, in functie de canalul prin care s-a adresat clientul si in raport cu speta reclamata inchide reclamatia/sesizarea in SI si ataseaza raspunsul, ca document.

7.7.2. Pentru reclamatii/sesizarile privind prelucrarea datelor cu caracter personal, dupa intocmirea raspunsului, consilierul juridic va trimite catre serviciul Prosumatori si Clienti Speciali,

din cadrul Activare si Facturare, raspunsul final pentru a fi transmis clientului si pentru a fi inchisa cererea in SI.

7.8 Arhivarea reclamatiiilor/sesizarilor scrise

7.8.1. Arhivarea raspunsurilor si documentelor care au legatura cu reclamatia/sesizarea, se realizeaza in mod automat, prin utilizarea SI de management al relatiei cu clientul, timpul de pastrare fiind de trei ani de la data inregistrarii reclamatiei/sesizarii.

7.8.2. Reclamatia/sesizarea este clasata impreuna cu raspunsul (document original) si toate documentele conexe in baza carora s-a efectuat analiza aspectelor semnalate.

7.8.3. Raspunsurile la reclamatii/sesizari pe care operatorul postal nu le-a livrat clientilor si pe care le trimite retur, vor fi arhivate in cadrul departamentului care le-a intocmit.

7.8.4. Pentru reclamatii/sesizarile privind prelucrarea datelor cu caracter personal, raspunsurile intocmite vor fi arhivate de catre consilierul juridic responsabil.

7.9 Gestionarea reclamatiiilor/sesizarilor verbale

7.9.1. Reclamatiiile/sesizarile verbale pot fi primite:

- canal de comunicare telefon inbound: Serviciul Call Center la serviciul Info, apel cu tarif normal: 021 9977. Dupa ce s-a verificat calitatea petentului si s-a stabilit ca acesta este client si/sau reprezentantul/imputernicitul clientului;
- canal de comunicare ghiseu verbal: magazine. Dupa ce s-a verificat calitatea petentului si s-a stabilit ca acesta este client si/sau reprezentantul/imputernicitul clientului. Pentru a fi reprezentant/imputernicit al clientului trebuie sa se faca dovada calitatii de reprezentant, acel document prin care clientul confirma calitatea de reprezentant/mandatar al respectivului.

7.9.2. Reclamatiiile/sesizarile verbale vor fi inregistrate in SI, informand petentul de numarul de inregistrare, urmand a fi solutionate operativ de catre personalul EO conform instructiunilor de lucru elaborate in acest sens. Dupa solutionare, reclamatiiile/sesizarile verbale vor fi inchise in SI conform modului de lucru.

7.9.3. Reclamatiiile/sesizarile verbale privind activitatea de distributie a gazelor naturale care nu pot fi solutionate operativ de catre personalul Call Center, se vor inregistra in SI si se vor planifica la OR pentru analiza si punct de vedere.

In situatia in care un client care se prezinta in magazin doreste sa faca o reclamatie privind activitatea de distributie gaze naturale pentru rezolvarea careia este necesar un punct de vedere din partea OR, personalul magazinelor va inregistra in SI reclamatia si o va planifica la OR pentru analiza si punct de vedere, informand petentul despre numarul de inregistrare alocat de SI.

7.9.4. In urma stabilirii solutiei de remediere a reclamatiei/sesizarii, inregistrata de serviciul Call Center, in raport cu speta reclamata, serviciul Call Center, departamentul Activare si Facturare – serviciile Clienti rezidentiali, Clienti Business si Prosumatori si clienti Speciali, dupa caz, va informa petentul verbal (telefonic) cu privire la modul de solutionare a reclamatiei verbale.

7.9.5. In urma stabilirii solutiei de remediere a reclamatiei/sesizarii inregistrata de magazin (inclusiv Info Kiosk), serviciul Call Center, Online Center, Magazine, departamentul Activare si Facturare – serviciile Clienti rezidentiali, Clienti Business si Prosumatori si clienti Speciali, dupa caz, in raport cu speta reclamata, va informa petentul cu privire la modul de solutionare a reclamatiei verbale.

7.9.6. Pentru situatiile ce tin de activitatea OR, solutia si raspunsul vor fi in concordanta cu informatiile primite de la distribuitor.

7.10 Monitorizarea reclamatilor/sesizarilor

Monitorizarea procesului de tratare a reclamatilor/sesizarilor se va face prin intermediul rapoartelor obtinute din SI saptamanal, lunar, anual cu scopul de imbunatatire a calitatii serviciilor oferite clientilor.

7.11 Parametrii de proces monitorizati

7.11.1. Indicatorii monitorizati

Indicatorii de performanta referitori la reclamatii care sunt mentionati in anexa Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale. Acesti indicatori sunt raportati la ANRE conform termenelor mentionate in Standard.

7.11.2. Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final (Anexa 1 la prezenta procedura) este in acord cu Anexa nr. 3 la Procedura-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, forma in vigoare.

7.11.3. Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal (Anexa 2 la prezenta procedura) este in acord cu Anexa nr. 4 la Procedura-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, forma in vigoare.

8 ANEXE

Nr. Crt.	Titlul înregistrării	Anexă	Machetă
1	Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final	Anexa 1	 Anexa 1 - Structura plangerilor in functie de
2	Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal	Anexa 2	 Anexa 2 - Structura plangerilor in functie de
3	Adresele magazinelor si programul de lucru	Anexa 3	 Anexa 3 - Adresele magazinelor si progra
4	Indicatorii Standardului de performanta (forma in vigoare)	Anexa 4	 Anexa 4 - Indicatorii Standardului de perfo
5	Formularul de inregistrare a plangerii	Anexa 5	 Anexa 5 - Formularul de inregistrare a planș