

PROCEDURA, ETAPELE SI DOCUMENTELE NECESARE PROCESULUI DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI

Conform Ordinului ANRE nr. 193 din data de 23.03.2015, furnizorii de gaze naturale sunt obligati sa publice Procedura-cadru privind solutionarea plangerilor clientilor.

Aceasta are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent si un standard ridicat de solutionare a plangerilor. De asemenea, stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

PROCEDURA SI ETAPELE DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR

1) Primirea reclamatilor / sesizarilor / solicitarilor clientilor:

- Prin secretariatul societatii, sub forma: scrisorilor, adreselor, faxurilor, e-mail-urilor, care primesc numar de inregistrare in Registrul de Intrari-Iesiri al societatii;
- Prin telefon, fix sau mobil, primit de persoana responsabila de problema care constituie obiectul reclamatiei;
- Prin Call Center ale carei inregistrari sunt preluate zilnic in perioada 09:00- 17:00.

2) Procesarea reclamatilor / sesizarilor / solicitarilor clientilor:

- **Inregistrarea reclamatilor / sesizarilor / solicitarilor clientilor. Toate reclamatii primite de la clienti sunt inregistrate in Registrul de Intrari-Iesiri al societatii, in ordinea primirii.**
- **Intocmirea raspunsului reclamatilor / sesizarilor / solicitarilor clientilor primite in zilele lucratoare se realizeaza, de regula, in 2 zile lucratoare (48 de ore) de la primirea reclamatiei / sesizarii; daca situatia nu impune intarzierea raspunsului, aceasta intarziere nu trebuie sa depaseasca termenele de raspuns stabilite prin Ordinele ANRE nr. 1 / 2010 si nr. 37 / 2007, deoarece aceasta ar conduce la plata unor penalitati, stabilite functie de nr. de zile de intarziere;**

3) Solutionarea reclamatilor:

- **Pentru reclamatii primite pentru procesele de furnizare, reclamatia se transmite Operatorului de Distributie si / sau Transport si Sistem, insotita de**

solicitarea THREE WINGS S.R.L. de rezolvare prompta a reclamatiei. In maxim 2 zile lucratoare de la primirea raspunsului de la Operatorul de Distributie si / sau Transport, se transmite adresa privind solutionarea catre clientul care a facut reclamatia.

INFORMATII PRIVIND RECLAMATIILE / SESIZARILE

- **Modalitati prin care consumatorul poate inainta a reclamatie / sesizare:**

1) Prin secretariatul societatii, sub forma: scrisorilor, adreselor, faxurilor, e-mailurilor, care primesc numar de inregistrare in Registrul de Intrari-Iesiri al societatii.

Adresa: București, Sector 2, Str. Vasile LASCAR Nr. 30 Ap. 2, Cod poștal 020502

Fax: 021-316.44.96

E-mail: office@nextenergy.ro

Program: 09:00 – 17:00

Formularul – Tip de inaintare a reclamatilor / sesizarilor este atasat.

2) Telefonic la:

Numar de telefon Call Center: 0800.008.210

Numar de telefon: 021 316 44 00

Program: 09:00 – 17:00

3) Audiente:

Program: Marti, intre orele 11:00 – 13:00

Director Furnizare Gaze Naturale

FORMULAR DE INAINTARE A RECLAMATIEI / SESIZARII

Nr. / Data

A. Date de identificare :

- Nume persoanei care inregistreaza reclamatia / sesizarea:
- Denumire Companie:
- Adresa sediu:
- Adresa loc de consum:
- Tel / Fax:
- E-mail:
- Reprezentant legal:

B. Probleme reclamate:

- Data la care a aparut problema:(zi/luna/an)
- Natura problemelor:

1	Clauze contractule furnizare gaze naturale
2	Modalitate de facturare gaze naturale
3	Consumul si valoarea facturii de gaze
4	Plati neinregistrate, plati alocate eronat, facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare a gazelor naturale
5	Ofertarea de preturi si tarife
6	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale
7	Calitatea gazelor naturale
8	Functionarea grupurilor de masurare
9	Informarea clientilor finali
10	Schimbarea furnizorului
11	Standarde de performanta furnizare gaze naturale
12	Altele
	Altele tipuri de probleme

	Informatii suplimentare
--	--------------------------------

C. Solicitari :

1	Esalonarea la plata facturilor de gaze naturale
2	Penalitati conform stardardelor de performanta furnizare gaze naturale
3	Schimbarea furnizorului
4	Standarde de performanta furnizare gaze naturale
5	Verificare contor gaze
6	
7	
	Altele tipuri de solicitari

D. Documente anexate – Lista documentelor probatorii:

1.	
2.	
3.	
4.	

Data:	Semnatura client final:
--------------	--------------------------------