

## SOLUTIONAREA PLANGERILOR CONSUMATORILOR FINALI

Procedura de solutionare a plangerilor consumatorilor finali stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul gazelor naturale. Documente de referinta • SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calitatii. Cerințe; • SR EN ISO 14001:2005. Sisteme de management al mediului. • OHSAS 18001: 2008. Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale. Specificatie; • Ord. ANRE nr.16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali; • Ord. ANRE nr. 86/2009 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale. Intra sub incidenta prezentei proceduri orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata furnizorilor de energie electrica si gaze naturale, referitor la activitatile prestate de acestia, la care este asteptata in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie. Procedura se aplica in vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali, in legatura cu: a) contractarea energiei; b) facturarea contravalorii energiei furnizate; c) ofertarea de preturi si tarife; d) continuitatea in alimentarea cu energie; e) asigurarea calitatii energiei furnizate; 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.

Preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor clientilor finali cu privire la incalcare ale unor drepturi ale acestora, se va realiza cu aplicarea corecta a prevederilor legale, inclusiv comunicarea in scris catre acestia, in termenele legale, a concluziei rezultate in urma analizei plangerii. Limba oficiala utilizata in aplicarea prevederilor procedurii este limba romana; in cazul documentelor redactate intr-o limba straina, acestea vor fi insotite de traducere legalizata; in caz contrar, acestea nu vor fi luate in considerare.

Preluarea plangerilor de la clientii finali se face utilizand urmatoarele modalitati: a) la sediul din municipiul Vaslui, str. Podul Inalt, nr.2 b) pe adresa de e-mail: [safistar@safir.ro](mailto:safistar@safir.ro) c) prin fax – la nr.0235306034; d) prin posta.

Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali Pentru a depune o plangere clientii finali vor complete in aceasta: datele de identificare si informatii referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexe, daca este cazul. Plangerea completata de clientul final se va inregistra in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali” ( conform Anexa 2 la Ord. ANRE nr.16/2015) existent la sediul societatii. In momentul inregistrarii se va transmite clientului numarul si data de inregistrare a plangerii. Clientii finali pot face plangeri in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care se va anexa imputernicirea respectiva.

Analizarea plangerilor se realizeaza cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clientilor finali.

Solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia. Persoana responsabila cu solutionarea plangerii informeaza in scris clientul final cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal. In functie de rezultatele analizei plangerii, se vor intreprinde urmatoarele actiuni: a) in situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), se repune clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul; b) in cazul in care plangerea este neintemeiata (in defavoarea clientului final) sau nesolutionabila, intocmeste raspuns clientului final in acest sens. Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare a plangerilor si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscise in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali”, cu mentionarea numarului si datei la care s-a raspuns.