	PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA	Data: 20.10.2015
	Inregistrare, investigare și soluționarea sesizărilor/petițiilor/plângerilor COD 03-POI IISP	Ed.1/Rev.1
	Standarde aplicabile ISO 9001:2008/ISO 14001:2005	EX. NR. __

1. OBIECTIV

Obiectivul procedurii este de a descrie modalitatea de înregistrare, investigare și soluționare a sesizărilor / petițiilor / plângerilor recepționate de CONEF GAZ și responsabilitățile personalului implicat.

2. SFERA DE ACTIUNE

Activitățile desfășurate în toate departamentele organizației.

- 2.1 Procedura se aplică de către personalul CONEF GAZ SRL implicat în activitățile de preluare, înregistrare, analizare, stabilire a măsurilor și de soluționare a plângerilor clienților referitoare la activitatea de furnizare din domeniul gazelor naturale.
- 2.2 Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților, adresată CONEF GAZ SRL ca furnizor de gaze naturale, referitor la activitățile prestate de aceasta, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție, în legătură cu cele de mai jos, dar fără a se limita la:
 - a) contractarea energiei sub formă de gaze naturale;
 - b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
 - c) ofertarea de prețuri și tarife;
 - d) continuitatea în alimentarea cu gaze naturale;
 - e) asigurarea calității gazelor naturale furnizate;
 - f) funcționarea grupurilor de măsurare;
 - g) schimbarea furnizorului;
 - h) informarea clienților în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
 - i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienți cu privire la nerespectarea legislației în vigoare..
- 2.3 În cazul proceselor externe ale societății: distribuție, măsurare, transport, se va face investigarea plângerilor la prestatorii acestor servicii.

3. TERMENI SI ADNOTARI

3.1. Termeni

- 3.1.1. *Neconformitate* – nesatisfacerea unei condiții
- 3.1.2. *Plângere*: comunicare scrisă sau verbală (telefonică) transmisă de către client, prin care organizația este informată asupra aspectelor prevăzute la Cap.2.2 al Procedurii


3.2 Adnotari

- 3.2.1. SIM – Sistemul Integrat de Management
- 3.2.2. MSIM – Manualul Sistemului Integrat de Management
- 3.2.3. RNACP– Raport de neconformitate și acțiuni corective preventive
- 3.2.4. RM– Reprezentantul Managementului
- 3.2.5. DG– Director General

4. REFERENTIALE. FORMULARE

4.1. Referentiale

- 4.1.1. MAN-01-SIM, “Manualul MSIM al CONEF GAZ”

	PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA	Data: 20.10.2015
	Inregistrare, investigare și soluționarea sesizărilor/petițiilor/plângerilor COD 03-POI IISP	Ed.1/Rev.1
	Standarde aplicabile ISO 9001:2008/ISO 14001:2005	EX. NR. ___

- 4.1.2. ISO 19011-2010, "Ghid pentru auditarea sistemelor calitatii", partea I - Auditarea
- 4.1.3. ISO 9001:2008, "Sisteme de management al calitatii. CERINTE"
- 4.1.4. ISO 9000:2006, "Sisteme de management al calitatii. Principii si vocabular"
- 4.1.5. ISO 9004:2000, "Sisteme de management al calitatii. Ghid pentru imbunatatirea performantelor"
- 4.1.6. ISO 14001:2005, "Sisteme de management de mediu. Specificatii si Ghid de utilizare"
- 4.1.7. ISO 14004:2005, "Sisteme de management de mediu. Ghid privind principiile, sistemele si tehnicile de aplicare"
- 4.1.8. ISO 14050:2005, "Management de mediu. Vocabular"
- 4.1.9. ISO 19011-2010, "Ghid pentru auditarea sistemelor calitatii",
- 4.1.10. Ordinul ANRE nr. 86/2009 pentru aprobarea „Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale”

4.2. Formulare

- 4.2.1. Formular de înregistrare a petiției/plângerii - 28-SI-FIPC
- 4.2.2. Raport de centralizare sesizări / petiții / plângerisau, cod 29-SI-RCP
- 4.2.3. Raport de neconformitate si actiuni corective preventive, cod 17-SI-RNACP.

5. DESCRIERE

5.1 Modalități de primire a petițiilor de la clienți

Pentru transmiterea petițiilor către CONEF GAZ, aveți la dispoziție următoarele modalități:

- Număr telefon **informații clienți / Secretariat : (+40-21) 4083563; Fax: (+40-21) 4083564; program de lucru 09:00-16:00**

- **Departamentul Comercial: aflat la sediul social al organizatiei in București, str. Splaiul Unirii, nr. 64, etaj 1, sector 4, tel.: (+40-21) 4083563 program de lucru 09:00-16:00;**

- **Departamentul Tehnic: aflat la sediul social al organizatiei in București, str. Splaiul Unirii, nr. 64, etaj 1, sector 4, tel.: (+40-21) 4083563, program de lucru 09:00-16:00;**

- Adresă de e-mail : office@conefgaz.ro;

- Primirea petițiilor în cadrul receptiei fizice, din biroul de Relatii cu Clientii de la sediul organizatiei


- Prin curier.

5.2 Investigarea și soluționarea petițiilor / plângerilor primite de la clienți

Salariatul companiei care preia o petiție / plângere va proceda după cum urmează:

- **Vă va da răspuns imediat** în situațiile când investigarea și soluționarea o permit;

- **Vă va comunica faptul că răspunsul va fi transmis ulterior**, în termenele prevăzute mai jos, în cazul în care soluționarea necesită informații suplimentare;

	PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA	Data: 20.10.2015
	Inregistrare, investigare și soluționarea sesizărilor/petițiilor/plângerilor COD 03-POI IISP	Ed.1/Rev.1
	Standarde aplicabile ISO 9001:2008/ISO 14001:2005	EX. NR. ___

5.3 Categoriile de petiții adresate companiei și termene de soluționare

- **privind încheierea/modificarea unui contract de furnizare a gazelor naturale – în maxim 30 zile** de la data înregistrării solicitării vi se va comunica acordul împreună cu proiectul contractului, solicitarea de suplimentare documente sau refuzul privind încheierea/modificarea contractului;

- **cu privire la facturi, adresate în scris - în 15 zile** de la primirea solicitării, vi se comunică în scris rezultatul verificării și, după caz, modalitățile și termenul de soluționare;

- **cu privire la calitatea gazelor furnizate – în 30 zile** de la primirea solicitării, vi se comunica rezultatul analizei inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică al TRANSGAZ S.A. în care este precizată Puterea Calorifică Superioară determinată în conformitate cu prevederile legale în vigoare; Reclamațiile cu privire la valoarea puterii calorifice utilizate la facturare pot fi făcute în termen de maximum două luni de la data emiterii facturii.

- **cu privire la funcționarea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea** - termenul de soluționare este de maxim **30 de zile** de la primirea solicitării;

- **pentru orice tip de solicitări, altele decât cele prezentate anterior** - termenul de soluționare este de maxim **30 de zile** de la primirea solicitării;

5.4 Înregistrarea petițiilor

Petițiile vor fi înregistrate în registrul special/baza de date a organizației, fiind evidențiate următoarele informații: număr înregistrare, data petiției, subiectul petiției, emitentul petiției, salariatul care a înregistrat-o, locația punctului de consum, Serviciul căreia i s-au solicitat elementele de răspuns, data transmiterii răspunsului către emitent.

5.5 Modalități de soluționare a divergențelor privind clauzele contractului de furnizare gaze naturale

Neînțelegerile precontractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și **CONEF GAZ** sau părțile (client / furnizor) pot apela la ANRE în cazul nesoluționării divergențelor pe cale amiabilă, această autoritate fiind abilitată să medieze neînțelegerile precontractuale.

Prin sintagma *neînțelegere precontractuala* în sectorul gazelor naturale se înțelege divergența apărută în procesul de perfectare a contractelor de furnizare gaze naturale.


Divergențele ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și **CONEF GAZ** sau de către instanța de judecată competentă ori se supun arbitrajului, la alegerea părților

6. RESPONSABILITATI

6.1. **DG – aproba/ valideaza raspunsul la petiție.**

6.2. **Reprezentantul Managementului**

6.2.1. Avizeaza raspunsul la petiție intomit de persoana responsabila si il supune atentiei DG spre aprobare,

	PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA	Data: 20.10.2015
	Inregistrare, investigare și soluționarea sesizărilor/petițiilor/plângerilor COD 03-POI IISP	Ed.1/Rev.1
	Standarde aplicabile ISO 9001:2008/ISO 14001:2005	EX. NR. ___

- 6.2.2. Anunta compartimentele/zonele care urmeaza a fi indrituite cu realizarea raspunsului la petiție,
- 6.2.3. Transmite raspunsul la petiție conform termenelor si metodelor stabilite la pct. 5,
- 6.2.4. Verifica indeplinirea actiunilor stabilite si arhivarea inregistrarilor rezultate.
- 6.2.5. Prezinta in cadrul analizelor efectuate de management rezultatele actiunilor intreprinse pentru rezolvare.

NOTA:

Responsabil de conceperea si transmiterea raspunsului la petiție poate fi numita orice persoana externa Organizatiei, calificata in acest sens.

6.3. Conducatorii departamentelor

- 6.4.1. Pun la dispoziția echipei formate din RM si DG toate dovezile referitoare la aplicarea prevederilor documentelor SIM si ale Organizației care stau la baza realizarii raspunsului la petiție.
- 6.4.2. Intreprind actiunile corective pentru eliminarea si rezolvarea cauzelor neconformitatilor posibile semnalate in petiție.
- 6.4.3. Inregistreaza in arhiva departamentului propriu petiția si raspunsul la ea.

7. INREGISTRARI

- 7.1. Formular de înregistrare a sesizării / petiției / plângerii inregistrata pe formularul specific
- 7.2. Raspunsul sau RNACP-ul prin care se rezolva sesizarea / petiția / plângerea.
- 7.3. Raportul de centralizare a tuturor sesizarilor / petițiilor /plângerilor se intocmeste de RM in 3 exemplare din care unul ramane la Reprezentantul Managementului, o copie se transmite la departamentul responsabil iar o copie poate fi transmisa ANRE.
- 7.4. RNACP-urile ce pot rezulta din înregistrarea sesizării / petiției / plângerii se intocmesc intr-un exemplar.

8. ANEXE

- 8.1. Anexa 1- Formular de înregistrare a plângerii - 28-SI-FIPC
- 8.2. Anexa 2- Raport de centralizare sesizari / petiții, cod 29-SI-RCP

REALIZAT:
Eugen KONRAD
Consultant SM

VERIFICAT:
Vitalie LISAGOR
Director General Adjunct

