


|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>  | Data:<br>30.06.2023 |
|   | <b>Inregistrare, investigare și soluționare<br/>a sesizărilor/petițiilor/plângerilor<br/>COD 03-POI IISP</b> | <b>Ed.1/Rev.2</b>   |
|   | <b>Standarde aplicabile<br/>ISO 9001:2015/ISO 14001:2005</b>   | <b>Ex. Nr. ___</b>  |

## **1. OBIECTIV**

**Obiectivul procedurii este de a descrie modalitatea de înregistrare, investigare și soluționare a sesizărilor / petițiilor / plângerilor receptionate 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 Întră 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”
- 4.1.2. ISO 19011-2010, “Ghid pentru auditarea sistemelor calitatii”, partea I - Auditarea

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>  | Data:<br>30.06.2023 |
|   | <b>Inregistrare, investigare și soluționare<br/>a sesizărilor/petițiilor/plângerilor<br/>COD 03-POI IISP</b> | <b>Ed.1/Rev.2</b>   |
|   | <b>Standarde aplicabile<br/>ISO 9001:2015/ISO 14001:2005</b>   | <b>Ex. Nr. ___</b>  |

- 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 / plângeri sau, 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 : +4 0374 456 260, Fax: +4 021 4083564, program de lucru 09:00-16:00

- **Departamentul Comercial:** aflat la sediul social al organizatiei in București, Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea de Birouri City Gate - Turnul de Sud, Etaj 5, Sector 1, tel.: +4 0374 456 260, program de lucru 09:00-16:00;

- **Departamentul Tehnic:** aflat la sediul social al organizatiei in București, Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea de Birouri City Gate - Turnul de Sud, Etaj 5, Sector 1, tel.: +4 0374 456 260, program de lucru 09:00-16:00;

- Adresă de e-mail : [office@conefgaz.ro](mailto:office@conefgaz.ro);


- Primirea petițiilor în cadrul recepției 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;

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>  | Data:<br>30.06.2023 |
|   | <b>Inregistrare, investigare și soluționare<br/>a sesizărilor/petițiilor/plângerilor<br/>COD 03-POI IISP</b> | <b>Ed.1/Rev.2</b>   |
|   | <b>Standarde aplicabile<br/>ISO 9001:2015/ISO 14001:2005</b>   | <b>Ex. Nr. ___</b>  |

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

### 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 precontractuală* 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

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>  | Data:<br>30.06.2023 |
|   | <b>Inregistrare, investigare și soluționare<br/>a sesizărilor/petițiilor/plângerilor<br/>COD 03-POI IISP</b> | <b>Ed.1/Rev.2</b>   |
|   | <b>Standarde aplicabile<br/>ISO 9001:2015/ISO 14001:2005</b>   | <b>Ex. Nr. ___</b>  |

## **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,
- 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 dispozitia echipei formate din RM si DG toate dovezile referitoare la aplicarea prevederilor documentelor SIM si ale Organizatiei 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 înregistrata pe formularul specific
- 7.2. Raspunsul sau RNACP-ul prin care se rezolva sesizarea / petiția / plângerea.
- 7.3. Raportul de centralizare a tuturor sesizărilor / petițiilor /plângerilor se întocmeste 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 întocmesc într-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**


|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>  | Data:<br>30.06.2023 |
|   | <b>Inregistrare, investigare și soluționare<br/>a sesizărilor/petițiilor/plângerilor<br/>COD 03-POI IISP</b> | <b>Ed.1/Rev.2</b>   |
|   | <b>Standarde aplicabile<br/>ISO 9001:2015/ISO 14001:2005</b>   | <b>Ex. Nr. ___</b>  |

## 8. Anexe


Anexa 1 : Formular de înregistrare a plângerii - 28-SI-FIPC.

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII  
Nr... / Data ...

| <b>A. DATE DE IDENTIFICARE</b>                               |  |
|--|--|
| Client   | Furnizor de gaze naturale  |
| Nume:  | Nume: CONEF GAZ SRL  |
| Cod client:  |  |
| Cod de identificare loc de consum / Cod loc de consum        |  |
| Adresa:  | Adresa: Piața Presei Libere nr. 3-5, Clădirea de Birouri City Gate - Turnul de Sud, Etaj 5, Sector 1                           |
| Localitate:  | Localitate: București  |
| Cod poștal:  |  |
| Tel/Fax:   | Tel/Fax: (+40-374) 456260; (+40-21) 4083564  |
| E-mail:  | E-mail: <a href="mailto:office@conefgaz.ro">office@conefgaz.ro</a>   |
| Reprezentant legal:  | Alte detalii: Lucia Gurduza  |
| <b>B. PLÂNGERE CLIENT FINAL</b>                              |  |
| <b>I. Probleme reclamate</b>                                 |  |
| Data la care a apărut problema: ... / ... / ... (zi/lună/an) |  |
| Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:    |  |
| Sesizare / petiție / plângere în legătură cu:                | FURNIZARE GAZE NATURALE  |
|  | 1. Clauze contractuale furnizare gaze naturale   |
|  | 2. Modalitate de facturare gaze naturale   |
|  | 3. Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; det. puterii calorifice superioare a gazelor naturale                       |
|  | 4. Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale |
|  | 5. Ofertarea de prețuri și tarife  |
|  | 6. Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale   |
|  | 7. Calitatea gazelor naturale  |
|  | 8. Funcționarea grupurilor de măsurare   |
|  | 9. Schimbarea furnizorului   |
|  | 10. Informarea clienților  |
|  | 11. Standarde de performanță furnizare gaze naturale   |
|  | 12. Altele   |
| Informații suplimentare:                                     |  |
| Alte tipuri de probleme:                                     |  |
| <b>II. Detalii cu privire la sesizare/plângere/petiție</b>   |  |
|  |  |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>  | Data:<br>30.06.2023 |
|   | <b>Inregistrare, investigare și soluționare<br/>a sesizărilor/petițiilor/plângerilor<br/>COD 03-POI IISP</b> | <b>Ed.1/Rev.2</b>   |
|   | <b>Standarde aplicabile<br/>ISO 9001:2015/ISO 14001:2005</b>   | <b>Ex. Nr. ___</b>  |

|  |   |  |
|--|---|--|
| <b>III. Cerințe client</b>   |   |  |
| <b>Solicitare / petiție / plângere</b>                               | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale</li> <li>2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale</li> <li>3. Verificare contor gaze naturale</li> <li>4. ...</li> <li>5. ...</li> </ol> |  |
| <b>IV. Documente anexate</b>   |   |  |
| Lista documentelor probatorii  | <ol style="list-style-type: none"> <li>1. ..</li> <li>2. ..</li> <li>3. ..</li> </ol>   |  |
| Data:  | Semnătură client final  |  |
| <b>C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE GAZE NATURALE</b>                |   |  |
| Nr. înregistrare răspuns:  |   |  |
| Răspuns la plângerea nr.:  |   |  |
| Sunt de acord cu cerințele clientului și voi lua următoarele măsuri: |   |  |
| Sunt parțial de acord și propun următoarele:                         |   |  |
| Nu sunt de acord, însă propun următoarele:                           |   |  |
| Respingerea plângerii clientului ca fiind neîntemeiată:              | Justificare legală:   |  |
| Respingerea plângerii clientului ca fiind nesoluționabilă:           | Cauza:  |  |
| Responsabil furnizor:  |   |  |
| Data:  | Semnătura:  |  |

|   |  |                     |
|---|--|---------------------|
|  | <b>PROCEDURA OPERATIONALA INTERNA</b>  | Data:<br>30.06.2023 |
|   | <b>Inregistrare, investigare și soluționare<br/>a sesizărilor/petițiilor/plângerilor<br/>COD 03-POI IISP</b> | <b>Ed.1/Rev.2</b>   |
|   | <b>Standarde aplicabile<br/>ISO 9001:2015/ISO 14001:2005</b>   | <b>Ex. Nr. ___</b>  |

**Anexa 2** : Registru unic de evidență a plângerilor clienților - 29-SI-REPC

| Nr. crt. | Nr. și data înregistrării plângerii | Data transmitere OR | Durata (zile) | Modul de preluare Sediul/Tel/E-mail/Form. on-line/ Fax/ Poștă | Client Tip client casnic/noncasnic | Categorie plângere | Obiectul plângerii | Persoana desemnată pt. răspuns | Termen legal pt. răspuns | Concluziile analizării plângerii Întemeiată/ Neîntemeiată /Nesoluționabilă | Măsurile stabilite / Nr. și dată răspuns | Răspuns în termen Da/Nu |
|----------|-------------------------------------|---------------------|---------------|---|------------------------------------|--------------------|--------------------|--------------------------------|--------------------------|--|--|-------------------------|
|          |                                     |                     |               |   |                                    |                    |                    |                                |                          |  |  |                         |
|          |                                     |                     |               |   |                                    |                    |                    |                                |                          |  |  |                         |