

| | | |
|------------------------------|---|-------------------------|
| S.C. MACIN GAZ S.R.L. | Cod PO -13/1/0 | Editia :1 |
| | Procedura operationala Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite de la consumatori | Revizia: 0 Pagina1/6 |

***INREGISTRAREA, INVESTIGAREA SI SOLUTIONAREA PETITIILOR
PRIMITE DE LA CONSUMATORI***

Cod PO 13/1/0

Data aprobarii: 22.04.2013

Data intrarii in vigoare: 25.04.2013

Avizat: Reprezentantul Managementului
Albu Constantin Catalin



Verificat: Puscasu Gheorghe



Elaborat: Croitoru Gina



| | | |
|------------------------------|---|-------------------------|
| S.C. MACIN GAZ S.R.L. | Cod PO -13/1/0 | Editia :1 |
| | Procedura operationala Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite de la consumatori | Revizia: 0 Pagina2/6 |

1. Scop

Procedura stabilește modul de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor primite de la consumatori și/sau alte părți interesate.

Procedura poate fi solicitată la cerere de către consumatori. Este afișată pe pagina proprie de internet și poate fi pusă la dispoziție, în mod gratuit, în formă scrisă. Este disponibilă la punctual de relații cu clienții.

2. Domeniul de aplicare

Procedura se aplica în cadrul S.C. MACIN GAZ S.R.L., în cadrul compartimentelor implicate în primirea, înregistrarea, investigarea, soluționarea petițiilor indiferent de natura acestora (inclusiv a celor referitoare la protecția mediului).

3. Referințe normative

SR EN ISO 9001:2008 – Sistem de management al calității. Cerințe;

SR EN ISO 9000:2006 – Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular;

SR EN ISO 14001:2005 – Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare;

SR EN ISO 9004:2000 – Sisteme de management al calitatii – Linii directoare pentru imbunatatirea performantei;

SR EN ISO 19011:2003- Ghid pentru auditarea sistemelor de management al calitatii si /sau al mediului;

Norme tehnice privind proiectarea, executarea și exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale;

Legea nr. 10/1995 privind calitatea în construcții;

Ordin 86/12.11.2009 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale.

4. Definiții și prescurtări

Tipuri de petiții – reclamații privind valoarea facturii, reclamații privind funcționarea deficitară a contorului, reclamații privind neasigurarea parametrilor, reclamații ale furnizorilor, alte reclamații ale clienților sau ale viitorilor/posibili clienți.

RE – registru general de intrări-ieșiri;

RC – registru compartiment

P – petiție

Reg. Gen. – registratura generală

| | | |
|------------------------------|---|-------------------------|
| S.C. MACIN GAZ S.R.L. | Cod PO -13/1/0 | Editia :1 |
| | Procedura operationala Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite de la consumatori | Revizia: 0 Pagina3/6 |

5. Responsabilități

5.1. Directorul general:

- 5.1.1. Repartizează petițiile departamentului tehnic;
- 5.1.2. Analizează și aprobă răspunsurile și expedierea acestora;
- 5.1.3. Aprobă raportarea anuală către A.N.R.E.;
- 5.1.4. Analizează și aprobă acțiunile corective sau preventive.

5.2. Registratura generala:

- 5.2.1. Colectează petițiile;
- 5.2.2. Înregistrează petițiile;
- 5.2.3. Transmite petițiile Directorului General;
- 5.2.4. Înregistrează răspunsurile.

5.3. Compartimentele de resort:

- 5.3.1. Verifică petițiile;
- 5.3.2. Soluționează petițiile;
- 5.3.3. Elaborează răspunsurile;
- 5.3.4. Trimite răspunsurile spre avizare;
- 5.3.5. Inițiază acțiuni corective/preventive.

6. Mod de lucru

6.1. Consumatorul poate înainta o petiție (indiferent de natura acesteia) prin depunerea la ghiseul Relatii cu publicul, aflata la sediul S.C. MACIN GAZ S.R.L. din macin, str. Malului, nr.2A, în timpul programului de lucru, între orele 8⁰⁰-16⁰⁰, în toate zilele lucrătoare.

6.2. Petițiile pot fi înaintate și prin e-mail la adresa macin.gaz@hotmail.com sau fax: 0240572769.

Reclamațiile telefonice pot fi preluate la nr. de telefon : 0240572769- Dispecerat, 0800862246 - Tel Verde .

| | | |
|------------------------------|---|-------------------------|
| S.C. MACIN GAZ S.R.L. | Cod PO -13/1/0 | Editia :1 |
| | Procedura operationala Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite de la consumatori | Revizia: 0 Pagina4/6 |

6.3. PROGRAM AUDIENTE

- Administratorul societatii - ec. Stanescu Zamfira
Joi intre orele 10⁰⁰- 12⁰⁰
- Departamentul tehnic – ing. Moldoveanu Dorin
Miercuri intre orele 10⁰⁰- 12⁰⁰
- Serviciul clienti:
 - responsabil -ing Birca Mihaela
Marti si joi intre orele 8⁰⁰- 12⁰⁰
 - ec. Albu Constantin
Marti si joi intre orele 12⁰⁰- 16⁰⁰

6.4. Petitiile vor fi preluate de catre Responsabilul Serviciu Clienti si inregistrate in Registrul unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori si în baza de date a societatii, fiind evidențiate următoarele informații: număr înregistrare, data petiției, subiectul petiției, emitentul petiției, salariatul care a înregistrat-o, locația locului de consum, Serviciul/Compania căreia i s-au solicitat elementele de răspuns, data transmiterii răspunsului către emitent.

6.5. Investigarea petitiilor se va realiza numai de catre personalul angajat al Serviciului clienti care dupa clasificarea petitiilor in functie de obiectul acestora va lua legatura cu departamentele responsabile din cadrul societatii pentru a obtine informatiile necesare solutionarii acestora.

6.6. Compartimentele responsabile se vor ocupa de verificarea solutionarea si elaborarea raspunsurilor.

Categorii de petiții adresate companiei și termene de soluționare

- **privind încheierea/modificarea unui contract de furnizare a gazelor naturale – în maxim 15 zile** de la data înregistrării solicitării se va comunica acordul împreuna cu proiectul contractului, solicitarea de suplimentare documente sau refuzul privind încheierea/modificarea contractului;

| | | |
|------------------------------|---|-------------------------|
| S.C. MACIN GAZ S.R.L. | Cod PO -13/1/0 | Editia :1 |
| | Procedura operationala Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite de la consumatori | Revizia: 0 Pagina5/6 |

- **cu privire la facturi, adresate în scris - în 15 zile** de la primirea solicitării, se comunică în scris rezultatul verificării și, după caz, modalitățile și termenul de soluționare;
- **cu privire la calitatea gazelor furnizate – în 15 zile** de la primirea solicitării, se comunică rezultatul analizei inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare; în cazul în care se constată că puterea calorică superioară a gazelor naturale furnizate este diferită de cea a gazelor naturale facturate, vi se va recalcula consumul de gaze naturale, conform prevederilor legale în vigoare. Reclamațiile cu privire la valoarea puterii calorifice utilizate la facturare pot fi facute 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;

6.7. Directorul General aproba raspunsurile si eventualele actiuni corective/preventive.

6.8. Compartimentul responsabil transmite raspunsurile la petitii la registratura Generala pentru inregistrarea raspunsului in Registrul General de intrari- iesiri.

6.9. Secretariatul expediaza raspunsurile prin Posta sau e-mail.

6.10. Responsabilul serviciu clienti, periodic face o raportare a modului de soluționare a petițiilor și încadrarea în timpul stabilit de soluționare a acestora.

6.11. În urma raportării, Directorul General analizează modul în care sunt soluționate petițiile și aprobă/inițiază noi acțiuni corective sau acțiuni preventive.

Analiza modului în care sunt soluționate petițiile (indiferent de tipul acestora și inclusiv a celor telefonice) reprezintă și o metodă de monitorizare și de măsurare a satisfacției clienților.

| | | |
|------------------------------|---|-------------------------|
| S.C. MACIN GAZ S.R.L. | Cod PO -13/1/0 | Editia :1 |
| | Procedura operationala Inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite de la consumatori | Revizia: 0 Pagina6/6 |

Annual, până la data de 31 martie, responsabilul serviciu clienti întocmește un raport privind activitatea de informare a consumatorilor pentru anul precedent, pe care îl înaintează A.N.R.E.

6.12. În cazul în care reclamantul nu este mulțumit de răspunsul primit și depune o nouă petiție, se poate înființa o Comisie formată din reprezentantul direcției / direcțiilor de resort și un jurist care să analizeze reclamația și să elaboreze răspunsurile.

6.13 În situația în care divergența nu este soluționată pe cale amiabilă, petentul consumator poate face apel la Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei și / sau instanța competentă.