

**Procedura Organizatorica nr. 4/2024**

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subiect: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze
naturale**Cadrul de aplicare** Directia Operatiuni ClientiPerimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*Linie de Business: *Market***CUPRINS**

1	SCOPUL SI DOMENIUL DE APLICARE	2
2	VERSIUNE DOCUMENT	3
3	UNITATILE RESPONSABILE PENTRU DOCUMENT	3
4	DESCRIEREA PROCESULUI	3
4.1	Modalitati de primire a reclamatilor/sesizarilor de catre Societate:	3
4.2	Reclamatii/sesizari scrise de competenta Societatii	3
4.3	Inregistrarea reclamatilor/sesizarilor scrise	4
4.4	Tratarea reclamatilor/sesizarilor scrise	4
4.5	Formulara raspunsului la reclamatii/sesizarile scrise	5
4.6	Raspuns la reclamatii/sesizarile scrise	6
4.7	Inchiderea reclamatilor/sesizarilor scrise in SI	6
4.8	Arhivarea reclamatilor/sesizarilor scrise	6
4.9	Gestionarea reclamatilor/sesizarilor verbale	6
4.10	Monitorizarea reclamatilor/sesizarilor	7
4.11	Parametrii de proces monitorizati	7
4.12	Inregistrari	8
5	DOCUMENTE DE REFERINTA SI CONEXE	9
6	POZITIA PROCESELOR ORGANIZATORICE IN CADRUL TAXONOMIEI PROCESELOR	10
7	DEFINITII SI ABREVIERI	10
7.1	Definitii	10
7.2	Abrevieri	11
8	ANEXE	11

DIRECTOR GENERAL
Ionut Adrian DUNA

Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subiect: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale**Cadrul de aplicare** Directia Operatiuni ClientiPerimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*Linie de Business: *Market***1 SCOPUL SI DOMENIUL DE APLICARE**

Procedura stabileste modul in care responsabilii din cadrul departamentelor de specialitate ale Societatii trateaza plangerile clientilor finali, respectiv preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor, solutionarea plangerilor privind serviciul de furnizare a gazelor naturale sau serviciul de distributie (de catre Societate, in baza obligatiei legale de intermediere intre client si operatorul de distributie), precum si transmiterea raspunsului in termen legal.


Procedura se aplica de toate EO din cadrul Societatii pentru rezolvarea reclamatilor/sesizarilor care privesc:

- a) incheierea contractelor de furnizare gaze naturale;
- b) facturarea contravalorii gazelor naturale;
- c) ofertarea de preturi si tarife;
- d) continuitatea in alimentarea cu gaz;
- e) asigurarea calitatii gazelor naturale;
- 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;
- j) prelucrarea datelor cu caracter personal, transmiterea acestora catre prestatori, catre parteneri, exprimarea acordului in ceea ce priveste prelucrarea acestora de catre Societate/prestatori.

Orice divergenta precontractuala sau rezultata din derularea contractului de furnizare poate fi solutionata impreuna cu Societatea, in baza procedurii de solutionare a divergentelor publicata pe site-ul www.ppcenergy.ro, incercarea de solutionare amiabila avand prioritate in raport cu solutionarea disputei de catre autoritati/instante judecatoresti competente. In cazul in care aceste divergente nu vor putea fi solutionate pe cale amiabila intre parti, acestea pot solicita demararea procedurilor de solutionare a disputelor la nivelul ANRE, in conformitate cu Procedura privind solutionarea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in sectorul energiei, forma in vigoare si cu Regulamentul privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale, forma in vigoare.

In masura in care nici tentativa de solutionare pe cale amiabila intre clientul final si Societate, si nici procesul de mediere derulat prin intermediul ANRE nu au solutionat disputa, oricare dintre parti se poate adresa instantelor judecatoresti competente.

Principalele imbunatatiri si beneficii ale procesului

De la	>	Catre	 Beneficii principale
Modificari in cadrul companiei; Modificari legislative.		Actualizare procedura conform legislatie in vigoare; Actualizare procedura conform noii denumiri a companiei.	<ul style="list-style-type: none">• aliniere la legislatia in vigoare



Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*

Linie de Business: *Market*

2 VERSIUNE DOCUMENT

Versiune	Date	Descrierea principalelor modificari
1	xx.04.2024	Emitere initiala. Inlocuieste procedura P-10-02, Rev 2, Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale, modificare denumire companie si actualizare legislatie

3 UNITATILE RESPONSABILE PENTRU DOCUMENT

Responsabil pentru elaborarea documentului:

- Directia Operatiuni Clienti – Departament Servicii Clienti;

Responsabil cu autorizarea documentului:

- Directia Operatiuni Clienti;
- Directia People and Organization;
- Directia Sanatate, Securitate, Mediu si Calitate.

4 DESCRIEREA PROCESULUI

4.1 Modalitati de primire a reclamatilor/sesizarilor de catre Societate:

- prin posta la registratura Societatii /EO;
- prin fax la registratura Societatii /EO (Societatea a alocat numere de fax, special dedicate transmiterii reclamatilor/sesizarilor prin acest canal de comunicare; informatii despre numerele de fax sunt puse la dispozitia clientilor pe site-ul www.ppcenergy.ro);
- depusa personal de catre petent sau mandatarul acestuia la registratura Societatii /EO sau la sediile Societatii din teritoriu;
- site-ul www.ppcenergy.ro prin aplicatia interactiva din pagina site-ului special destinata pentru inregistrarea reclamatilor/sesizarilor, pe adresa <https://myppc.ppcenergy.ro/#!/ContactIndex>;
- prin formularul de contact la adresa <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/contact/formular-online>;
- adresele de e-mail contact-energie@ppcgroup.com si dataprotection.ppce@ppcgroup.com;
- verbal la EO;
- Suport si Relatii Clienti – serviciul Info, apel cu tarif normal: 021 9977.

4.2 Reclamatii/sesizari scrise de competenta Societatii

4.2.1. Reclamatiiile pot fi formulate de catre:

- clientii Societatii, titulari de contracte de furnizare a gazelor naturale (direct sau prin institutii ale statului: ANRE, ANPC, administratie locala sau nationala, Presedintie, InfoCons, alte asociatii de protectie a consumatorilor), persoanele imputernicite legal de catre clientii Societatii, pentru a-i reprezenta in vederea solutionarii reclamatilor/sesizarilor privind serviciul de furnizare sau serviciul de distributie a gazelor naturale;
- clienti prospecti (potentialii clienti sau alte persoane fizice sau juridice care semnaleaza alte aspecte legate de contractul de furnizare a gazelor naturale, dar care fac referire la obiectul de activitate al serviciului de furnizare sau al serviciului de distributie a gazelor naturale);

Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale**Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti**Perimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*Linie de Business: *Market*

- persoanele ale caror date cu caracter personal au fost supuse prelucrării directe sau de către terți.

4.2.2. Reclamațiile scrise pot fi transmise folosind, optional, formularul de înregistrare a plângerii pus la dispoziție clienților (conform Anexei 3 la prezenta Procedură):

- în Magazine (conform Anexei 1 la prezenta Procedură);
- pe site-ul www.ppcenergy.ro;
- în magazinele de Informare Locală/Regională.

4.3 Inregistrarea reclamatilor/sesizarilor scrise

4.3.1. Pentru reclamațiile adresate prin e-mail, site, posta, fax sau depuse la registratura Societății/EO se alocă număr de înregistrare și dată, și acestea sunt evidențiate în SI. Pentru reclamațiile/sesizările transmise de către ANSPDCP cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal primite de către departamentul Protecția Datelor, se solicită număr de înregistrare de la registratura generală.

4.3.2. În cazul reclamațiilor/sesizarilor depuse la registratura Societății/EO se va consemna calitatea petentului (în cazul în care nu este specificat în document), și anume titular de contract sau mandatar/reprezentant al titularului de contract.

4.3.3. Pentru preluarea reclamațiilor/sesizarilor scrise este necesar a fi verificată calitatea petentului raportat la calitatea acestuia față de raportul contractual – client, mandatar/imputernicit al clientului, tert, iar urmarea a acestei verificări se da curs și se înregistrează reclamațiile/sesizările scrise, astfel:

Dacă este client și/sau reprezentantul/mandatarul acestuia, reclamația/sesizarea urmează pașii următori descriși în Instrucțiune. Pentru a fi identificat ca și client al furnizorului petentul trebuie să fie comunicat un minim de elemente care, cu titlu de exemplu pot fi următoarele, dar fără a se limita la acestea - nume prenume, loc consum, cnp, cod client, GAZTEL, cod plată, date contact care se regăsesc deja în SI, fiind comunicate anterior, ori la momentul contractării, ori cu ocazia altor reclamații/sesizări. Pentru a fi reprezentantul/mandatul clientului trebuie să se trimită și dovada prin care clientul împuternicește respectiva persoană a-l reprezenta.

Dacă este tert sau nu se identifică ca și client/reprezentant al clientului se solicită elementele necesare identificării corecte a petentului.

4.3.4. Petentul va fi informat asupra numărului de înregistrare alocat reclamației/sesizării la locul depunerii acesteia, dacă acesta se depune fizic la registratura Societății ori la unul dintre sediile acesteia din teritoriu, răspunsul la reclamație făcând referire la numărul respectiv. Pentru reclamațiile/sesizările transmise prin intermediul site-ului sau prin e-mail, petentul va primi numărul de înregistrare pe e-mail.

4.3.5. Denumirea, adresa și programul de lucru al EO responsabile cu primirea și înregistrarea petițiilor:

- registratura, cu sediul în bdul. Mircea Voda nr.30, sector 3, București, program de lucru: luni-vineri între orele 9-17;
- Magazine – adresele tuturor magazinelor sunt disponibile pe site-ul www.ppcenergy.ro. Programul de lucru este, de regulă, 9.00 – 17.00;
- serviciul Info, apel cu tarif normal: 021 9977: luni-vineri între orele 8.00 - 20.00;
- fax nr. 0372871079, site la adresa www.ppcenergy.ro, formular de contact la adresa <https://www.ppcenergy.ro/ppc-energie/contact/formular-online>.

4.4 Tratarea reclamatilor/sesizarilor scrise

4.4.1. După repartizarea reclamațiilor/sesizarilor scrise, se vor parcurge următoarele etape în vederea soluționării acestora, cu luarea în considerare a tuturor termenelor care să conducă la transmiterea răspunsului către petent în termenul legal:

- identificarea calității petentului, în sensul de client - titular de contract, reprezentant sau împuternicit al acestuia (trebuie depusă și dovada calității) sau tert.

Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale**Cadrul de aplicare** Directia Operatiuni ClientiPerimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*Linie de Business: *Market*

- identificarea cerintelor petentului;
- analizarea reclamatiei/sesizarii;
- in cazul in care exista suficiente informatii in SI, se formuleaza raspunsul catre petent;
- in cazul in care sunt necesare informatii suplimentare, imediat dupa clarificarea situatiei si obtinerea informatiilor suplimentare, se formuleaza raspunsul catre petent;

4.4.2. Primul pas dupa repartizarea reclamatilor/sesizarilor scrise este de a fi verificata calitatea petentului raportat la calitatea acestuia fata de raportul contractual– client, mandatar/imputernicit al clientului, tert, iar urmare a acestei verificari se da curs si se trateaza reclamatia/sesizarea scrise, astfel:

- Daca este client si/sau reprezentantul/mandatarul acestuia, reclamatia/sesizarea urmeaza pasii urmasori descriși in Instructiune. Pentru a fi identificat ca si client al furnizorului petentul trebuie sa fi comunicat un minim de elemente care, cu titlu de exemplu pot fi urmatoarele, dar fara a se limita la acestea - nume prenume, loc consum, cnp, cod client, GAZTEL, cod plata, date contact care se regasesc deja in SI, fiind comunicate anterior, ori la momentul contractarii, ori cu ocazia altor reclamatii/sesizari. Pentru a fi reprezentantul/mandatul clientului trebuie sa se trimita si dovada prin care clientul imputerniceste respectiva persoana a-l reprezenta.

- Daca este tert sau nu se identifica ca si client/reprezentant al clientului se revine catre solicitant pentru a fi comunicate elementele necesare identificarii corecte a petentului.

4.4.3. In cazul reclamatilor/sesizarilor in care nu sunt mentionate destule date de identificare a locului de consum, se vor solicita petentului (daca este posibil) informatii suplimentare.

4.4.4. Daca nu este posibila identificarea petentului sau a locului de consum, reclamatia/sesizare se va clasa.

4.4.5. In cazul reclamatilor/sesizarilor initiate de catre persoane terte, responsabilul din partea Societatii, solicita prezentarea unei imputerniciri notariale de a reprezenta titularul contractului de furnizare gaze naturale ori documente legalizate ale unor institutii specializate sau decizii definitive ale instantelor de judecata care sa justifice calitatea sa de a initia o plangere in numele titularului de contract/clientului prospect.

4.4.6. Reclamatii/sesizarile privind prelucrarea datelor cu caracter personal, inregistrate pe orice canal oficial, dupa inregistrare si verificare de catre operatorul din cadrul departamentului Sesizari si reclamatii clienti, sunt directionate catre responsabilul cu protectia datelor cu caracter personal din cadrul departamentului Protectia Datelor, in cazul in care solicitarea este complexa sau implica verificari interdepartamentale.

4.4.7. Reclamatii/sesizarile privind prelucrarea datelor cu caracter personal, primite direct de catre departamentul Protectia Datelor, vor fi trimise de catre responsabilul cu protectia datelor cu caracter personal, catre departamentul Autoritati si Clienti Speciali pentru inregistrare, verificare si transmitere raspuns

4.4.8. Reclamatii/sesizarile scrise privind activitatea de distributie gaze naturale care nu pot fi solutionate de catre personalul Suport si Relatii Clienti (data fiind obligatia lega a Societatii de intermediere intre client si OR), se vor inregistra in SI si se vor planifica la OR pentru analiza si punct de vedere.

4.5 Formularea raspunsului la reclamatii/sesizarile scrise

4.5.1. Dupa primirea punctului de vedere din partea directiei/departamentului de specialitate, dupa caz, va fi elaborat raspunsul catre petent de catre operatorul din cadrul departamentului Sesizari si reclamatii clienti.

4.5.2. In cazul reclamatilor/sesizarilor anonime nu se formuleaza raspuns in scris, decat in cazul in care petentul este identificat ulterior, sau revine cu o noua reclamatie/sesizare prin care solicita in mod expres raspuns in scris.

4.5.3. Pentru reclamatii/sesizarile cu privire la prelucrarea datelor personale, raspunsul va fi intocmit de catre departamentul Sesizari si reclamatii clienti /Autoritati si Clienti Speciali, cu respectarea termenului legal de raspuns de maximum 30 zile.

Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale**Cadrul de aplicare** Directia Operatiuni ClientiPerimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*Linie de Business: *Market*

4.6 Raspuns la reclamatii/sesizarile scrise

4.6.1. Raspunsul transmis catre petent va face referire la numarul de inregistrarea alocat, care a fost comunicat petentului in urma inregistrarii reclamatiei/sesizarii in SI.

4.6.2. Transmiterea raspunsurilor catre petenti se va realiza in termenele stabilite de ANRE, potrivit Standardului de performanta, de la data inregistrarii reclamatiei/sesizarii, indiferent daca acestea sunt favorabile sau nefavorabile (conform Anexei 2 la prezenta Procedura).

4.6.3. In cazul in care pentru analiza aspectelor semnalate de petent, este nevoie de un termen mai mare fata de termenele reglementate de prevederile legale in vigoare, se va transmite raspuns intermediar prin care petentul va fi informat despre stadiul solutionarii reclamatiei/sesizarii. Noul termen alocat pentru elaborarea raspunsului final trebuie respectat conform Standardului de performanta.

4.6.4. In cazul unei reclamatii/sesizari colective, raspunsul va fi transmis numai catre petentul pe numele caruia a fost inregistrata reclamatia/sesizarea in SI.

4.6.5. Raspunsul elaborat va fi formulat in acord cu tipul si categoria reclamatiei/sesizarii si va contine, atunci cand este necesar, temeiul legal al solutiei adoptate.

4.6.6. Pentru situatiile ce tin de activitatea OR, solutia si raspunsul vor fi in concordanta cu informatiile primite de la acesta.

4.7 Inchiderea reclamatilor/sesizarilor scrise in SI

4.7.1. Dupa intocmirea, validarea de catre EO specializate (daca este cazul) si transmiterea raspunsului catre client, operatorul din cadrul departamentului Sesizari si reclamatii clienti inchide reclamatia/sesizarea in SI si ataseaza raspunsul, ca document.

4.7.2. Pentru reclamatii/sesizarile privind prelucrarea datelor cu caracter personal, dupa intocmirea raspunsului, consilierul juridic va trimite catre Departamentul Autoritati si Clienti Speciali raspunsul final pentru a fi transmis clientului si pentru a fi inchisa cererea in SI.

4.8 Arhivarea reclamatilor/sesizarilor scrise

4.8.1. Operatorul din cadrul departamentului Sesizari si reclamatii clienti arhiveaza raspunsurile si documentele care au legatura cu reclamatia/sesizarea, timpul de pastrare fiind de trei ani de la data inregistrarii reclamatiei/sesizarii.

4.8.2. Reclamatia/sesizarea este clasata impreuna cu raspunsul (document original) si toate documentele conexe in baza carora s-a efectuat analiza aspectelor semnalate.

4.8.3. Raspunsurile la reclamatii/sesizari pe care operatorul postal nu le-a livrat clientilor si pe care le trimite retur, vor fi arhivate in cadrul departamentului care le-a intocmit.

4.8.4. Pentru reclamatii/sesizarile privind prelucrarea datelor cu caracter personal, raspunsurile intocmite vor fi arhivate de catre consilierul juridic responsabil.

4.9 Gestionarea reclamatilor/sesizarilor verbale

4.9.1. Reclamatii/sesizarile verbale pot fi primite:

- canal de comunicare telefon inbound: Suport si Relatii Clienti la serviciul Info, apel cu tarif normal: 021 9977. Dupa ce s-a verificat calitatea petentului si s-a stabilit ca acesta este client si/sau reprezentantul/imputernicitul clientului;
- canal de comunicare ghiseu verbal: magazine. Dupa ce s-a verificat calitatea petentului si s-a stabilit ca acesta este client si/sau reprezentantul/imputernicitul clientului. Pentru a fi reprezentant/imputernicit al clientului trebuie sa se faca dovada calitatii de reprezentant, acel document prin care clientul confirma calitatea de reprezentant/mandatar al respectivului.

4.9.2. Reclamatii/sesizarile verbale vor fi inregistrate in SI, informand petentul de numarul de inregistrare, urmand a fi solutionate operativ de catre personalul EO conform instructiunilor de lucru



Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subiect: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*

Linie de Business: *Market*

elaborate in acest sens. Dupa solutionare, reclamatii/sesizarile verbale vor fi inchise in SI conform modului de lucru.

4.9.3. Reclamatii/sesizarile verbale privind activitatea de distributie a gazelor naturale care nu pot fi solutionate operativ de catre personalul Suport si Relatii Clienti, se vor inregistra in SI si se vor planifica la OR pentru analiza si punct de vedere.

In situatia in care un client care se prezinta in magazin doreste sa faca o reclamatie privind activitatea de distributie gaze naturale pentru rezolvarea careia este necesar un punct de vedere din partea OR, personalul magazinelor va inregistra in SI reclamatia si o va planifica la OR pentru analiza si punct de vedere, informand petentul despre numarul de inregistrare alocat de SI.

4.9.4. In urma stabilirii solutiei de remediere a reclamatiei/sesizarii inregistrata de departamentul Suport si Relatii Clienti, departamentul Sesizari si Reclamatii Clienti va informa petentul verbal (telefonic) cu privire la modul de solutionare a reclamatiei verbale.

4.9.5. In urma stabilirii solutiei de remediere a reclamatiei/sesizarii inregistrata de magazin (inclusiv Info Kiosk), departamentul Sesizari si Reclamatii Clienti va informa petentul cu privire la modul de solutionare a reclamatiei verbale.

4.9.6. Pentru situatiile ce tin de activitatea OR, solutia si raspunsul vor fi in concordanta cu informatiile primite de la distribuitor.

4.10 Monitorizarea reclamatilor/sesizarilor

Monitorizarea procesului de tratare a reclamatilor/sesizarilor se va face prin intermediul rapoartelor obtinute din SI saptamanal, lunar, anual cu scopul de imbunatatire a calitatii serviciilor oferite clientilor.

4.11 Parametrii de proces monitorizati

4.11.1. Indicatorii monitorizati

Indicatorii de performanta referitori la reclamatii care sunt mentionati in anexa Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale. Acesti indicatori sunt raportati la ANRE conform termenelor mentionate in Standard.

4.11.2. Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final (Anexa nr. 3 la Procedura-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, forma in vigoare)

Nr. Crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere in scris la magazinele unice de contact ale furnizorilor			
2	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4	Prin intermediul formularului on-line			
5	Prin fax			
6	Prin posta			
TOTAL				

Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subiect: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*

Linie de Business: *Market*

4.11.3. Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal (Anexa nr. 4 la Procedura-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, forma in vigoare)

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1	Contractarea energiei				
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3	Ofertarea de preturi si tarife				
4	Continuitatea in alimentarea cu energie				
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate				
6	Functionarea grupurilor de masurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislative in vigoare				
9	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului formulate de clicantii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare				
10	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali				
TOTAL					
din care intemeiate					
neintemeiate					
nesolutionabile					

4.12 Inregistrari

Nr. crt.	Titlul inregistrarii	Cod formular sau registru/ revizie	Entitatea unde se pastreaza	Termen de pastrare
1.	Adresele magazinelor / Programul de Audiente	-	Site-ul Societatii	permanent
2.	Indicatorii Standardului de performanta	-	Site-ul Societatii	permanent
3.	Formularul de inregistrare a plangerii	-	Site-ul Societatii	permanent

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*

Linie de Business: *Market*

5 DOCUMENTE DE REFERINTA SI CONEXE

- **SR EN ISO 9001:2015** „Sisteme de management al calitatii. Cerinte”;
- **SR EN ISO 14001:2015** „Sisteme de management de mediu. Cerinte cu ghid de utilizare”;
- **SR EN ISO 45001:2018** „Sisteme de management al sanatatii si securitatii in munca. Cerinte si indrumari pentru utilizare”;
- **SR EN 37001:2017** „Sisteme de management anti-mita. Cerinte cu ghid de utilizare”;
- Licenta de furnizare de gaze naturale nr. 2025 din data de 13.04.2016, modificata prin Decizia ANRE nr. 2830/2023 pentru PPC ENERGIE S.A;
- **Ordinul ANRE nr. 3/2022** pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea si functionarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrica si gaze naturale si pentru contractarea furnizarii de energie electrica si gaze naturale;
- **Ordinul ANRE nr. 16/2015** pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;
- **OG nr. 27/2002** cu modificarile si completarile ulterioare, privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor;
- **Ordinul ANRE nr. 193/2020** pentru aprobarea Regulamentului privind solutionarea plangerilor in sectorul energiei;
- **Ordin ANRE nr. 194/2020** pentru aprobarea Procedurii privind solutionarea reclamatilor partilor interesate in sectorul energiei;
- **Ordin ANRE nr. 35/2013** pentru aprobarea procedurilor privind solutionarea/medierea neintelegerilor aparute la incheierea contractelor in domeniul energiei;
- **Ordin ANRE nr. 61/2013** pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale;
- **Legea nr. 123/2012** privind energia electrica si gazele naturale cu modificarile si completarile ulterioare;
- **Legea nr. 190 din 18 iulie 2018** privind masuri de punere in aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European si al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor)
- **Regulamentul (UE) 2016/679** privind protectia persoanelor fizice in ceea ce priveste prelucrarea datelor cu caracter personal si privind libera circulatie a acestor date si de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protectia datelor)
- **Legea nr. 102 din 3 mai 2005** privind infiintarea, organizarea si functionarea Autoritatii Nationale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, cu modificarile si completarile ulterioare – Republicare;
- **Ordinul ANRE nr. 83/2021** privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, modificat de Ordinul 138/2021 privind modificarea unor ordine ale presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei;
- **Ordinul ANRE nr. 29/2016** pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali, cu modificarile si completarile ulterioare;
- Procedura Elaborarea Documentelor SMI – P-06-05, revizia in vigoare.

Referinte de baza

- **Codul Etic;**
- Politica privind drepturile omului
- Programul de Conformitate Globala (PCG)
- Planul de Toleranta Zero impotriva Coruptiei;

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: Romania

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: Services

Linie de Business: Market

6 POZITIA PROCESELOR ORGANIZATORICE IN CADRUL TAXONOMIEI PROCESELOR

Lant valoric: Operatiuni Clienti

Macroproces: Servicii Clienti

Proces: Sesizari si reclamatii clienti

7 DEFINITII SI ABREVIERI

7.1 Definitii

Cerere: solicitare scrisa, formulata de orice persoana fizica sau juridica, in sensul intreprinderii unei actiuni ori sistarii/incetarii unei actiuni in curs.

Clasare: incetarea unui proces/actiune, imposibil de urmat, din cauza existentei unei cauze legale, care impiedica continuarea sa.

Client existent: persoana fizica sau juridica, titular al unui contract de furnizare gaze naturale in vigoare.

Client prospect: persoana fizica sau juridica care isi manifesta intentia de a incheia cu Societatea un contract de furnizare gaze naturale.

Date cu caracter personal: orice informatii referitoare la o persoana fizica identificata sau identificabila; o persoana identificabila este acea persoana care poate fi identificata, direct sau indirect, in mod particular prin referire la un numar de identificare ori la unul sau mai multi factori specifici identitatii sale fizice, fiziologice, economice, culturale sau sociale.

Document: informatie impreuna cu mediul sau suport.

GAZTEL: cod de identificare loc de consum / cod loc de consum.

Inregistrare: document prin care se declara rezultatele obtinute sau se furnizeaza dovezi ale activitatii desfasurate.

Mandatar: persoana care, in virtutea unui contract de mandat, primeste imputernicire si se obliga sa faca ceva, in numele si pe seama mandantului.

Operator: orice persoana fizica sau juridica care stabileste scopul si mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.

Petitie/plangere/reclamatie/sesizare: cerere, formulata in scris ori verbal, pe care orice persoana fizica sau juridica o poate adresa Societatii cu privire la un aspect contractual ori precontractual care priveste serviciul de furnizare gaze naturale sau serviciul de distributie gaze naturale (in baza obligatiei legale a Societatii de intermediere intre client si operatorul de distributie).

Prelucrarea datelor cu caracter personal: orice operatiune sau set de operatiuni care se efectueaza asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, inregistrarea, organizarea, stocarea, utilizarea, dezvaluirea catre terti prin transmitere, diseminare sau orice alt mod, alaturarea ori combinarea, blocarea, stergerea sau distrugerea.

Reclamatie: petitie, plangere, jalba prin care se cere ceva sau se aduc anumite invinuii cuiva (DEX, ed. 1998); in sensul prezentei proceduri, prin reclamatie se intelege plangerea formulata de catre orice persoana fizica sau juridica nemultumita pentru faptul de a nu i se fi raspuns la o cerere, de a nu i se fi prestat un serviciu sau careia i s-a prestat un serviciu necorespunzator.

Reprezentant: persoana care incheie, prin reprezentare, un act juridic in numele si pe seama unei alte persoane numite reprezentat; este legal, judiciar sau conventional (mandatar).

Sesizare: instiintare despre un caz care trebuie cercetat, informare.

Tert: orice persoana fizica sau juridica, alta decat partile contractante. Fata de terti, contractul nu produce, in principiu, efecte dar, in conditiile legii, uneori este opozabil.

Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: Romania

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: Services

Linie de Business: Market

7.2 Abrevieri

Conform cu **Anexa 4 – „Lista abrevierilor” – F04/P-06-05** revizia in vigoare:

ANPC	Autoritatea Nationala pentru Protectia Consumatorului
ANRE	Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei
ANSPDCP	Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrarii Datelor cu Caracter Personal
EO	Entitate Organizatorica PPC
InfoCons	Asociatia INFOCONS
OR	Operator retea
RE	Registrul electronic
SI	Sistem Informatic
Societatea	PPC Energie S.A.
Standardul de performanta	Standarde de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, forma in vigoare

8 ANEXE

Anexa 1

Adresele Magazinelor si programul de lucru

Denumire Locatie	Judet	Adresa	Orar
Magazin Chisineu Cris	Arad	Chisineu Cris, Str. Infratirii, nr. 63	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Ineu	Arad	Ineu, Str. Decebal, nr. 26	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Lipova	Arad	Lipova, Str. Hasdeu, nr. 51	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Arad	Arad	Arad, Str. Iuliu Maniu, nr. 65-71	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Pitesti	Arges	Pitesti, IC Bratianu, bl A5	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Bacau 1	Bacau	Str. Stefan cel Mare, nr. 28, parter, Bacau	L-V: 09- 17:30, S-D: Inchis
Magazin Bacau 2	Bacau	Bacau, B-dul Unirii 30, Parter	L-V: 08:00 - 16:30, S-D: Inchis
Magazin Oradea	Bihor	Oradea, Str. Nufarului, nr. 28E, parter	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Bistrita	Bistrita-Nasaud	Bistrita, Str. Mihai Eminescu, nr. 2	L-V: 08- 17 (pauza de la 13-14); S-D Inchis
Magazin Botosani	Botosani	Botosani, Str. Unirii, nr. 8, bloc Turn, parter	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Braila	Braila	Braila, Calea Galati nr, 59	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Brasov	Brasov	Brasov, B-dul Grivitei, nr. 50C, parter	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Berceni	Bucuresti	Sector 4, Sos . Giurgiului, nr. 127	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Mircea Voda	Bucuresti	Sector 3, Str.Mircea Voda nr. 30	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Drumul Taberelor	Bucuresti	Sector 6, Str. Brasov, nr. 25	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Militari	Bucuresti	Sector 6, B-dul Vasile Milea, nr. 2P	L-V: 09- 17, S-D: Inchis

Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*

Linie de Business: *Market*

Magazin Nord	Bucuresti	Sector 2, Sos. Pipera, nr. 42, Bucuresti	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Pantelimon	Bucuresti	Sector 2, Sos. Pantelimon, nr. 253	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Buzau	Buzau	Buzau, B-dul Unirii, nr. 11, parter	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Lehliu	Calarasi	Lehliu Gara, Str. Industriilor, nr. 12	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Oltenita	Calarasi	Oltenita, Bd. Tineretului, nr. 2-4	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Calarasi	Calarasi	Calarasi, Str. Dobrogei, nr. 50	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Baile Herculane	Caras Severin	Baile Herculane, Str. Trandafirilor, nr. 11, parter, spatiu comercial 1	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Caransebes	Caras Severin	Caransebes, Str. Ardealului, nr. 1, parter, spatiu comercial	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Oravita	Caras Severin	Oravita, Str. Rachitovei, nr. 3	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Moldova Noua	Caras Severin	Moldova Noua, Str.Uzinei, nr. 19	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Resita	Caras Severin	Resita, Str.Revolutiei din Decembrie, nr. 3	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Cluj	Cluj	Cluj Napoca, Calea Manastur, nr. 64-66 parter	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Harsova	Constanta	Harsova, Str. Decebal, nr. 12	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Mangalia	Constanta	Mangalia, Str. Rozelor, nr. 20	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Medgidia	Constanta	Medgidia, Str. Lupeni, nr. 44	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Constanta Primaverii	Constanta	Constanta, Str. Primaverii, nr. 4, bl. ST9, Parter	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Constanta Soveja	Constanta	Constanta, Str. Soveja, nr. 21A-21B	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Sf. Gheorghe	Covasna	Sfantu Gheorghe, Str. 1 Decembrie 1918, nr. 57	L-V: 08- 16, S-D: inchis
Magazin Targoviste	Dambovita	Targoviste, Calea Bucuresti, nr. 36C	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Craiova	Doj	Craiova, Str. Calea Bucuresti, nr. 37, Bl.21E, Sc.1, parter	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Galati	Galati	Oras Galati, Strada Brailei, nr 39	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Calugareni	Giurgiu	Calugareni, DN 5, nr.96	Doar ziua de Vineri: 08:00 - 16:00
Magazin Giurgiu	Giurgiu	Giurgiu, Str. Doctor Inginer Marin D. Dracea, nr. 2	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Targu Jiu	Gorj	Targu Jiu, Str. Victoriei, nr. 56, Bl. 56 Parter	L-V: 08- 17, S-D: Inchis
Magazin Miercurea Ciuc	Harghita	Miercurea Ciuc, Str. Gal Sandor, nr.7	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Odorheiu Secuiesc	Harghita	Odorheiu Secuiesc, Str. 1 Decembrie 1918, nr. 7, Centrul Comercial Merkur	L-V: 08- 16, S-D: inchis
Magazin Deva	Hunedoara	Deva, Str. Banlocului, nr. 46	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Hateg	Hunedoara	Hateg, Str. Tudor Vladimirescu, nr. 8A	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Hunedoara	Hunedoara	Hunedoara, Str. Avram Iancu, nr. 16 bis	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Petrosani	Hunedoara	Petrosani, Str. C-tin Mille, nr. 1	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Brad	Hunedoara	Brad, Str. Minerilor, nr. 5-7	L-V: 08:00 - 16:00

Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*

Linie de Business: *Market*

Magazin Deva	Hunedoara	Deva, B-dul 1 Decembrie 1918, bl. 3, sc. 2, parter	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Fetesti	Ialomita	Fetesti, Str. Calarasi, nr. 499	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Urziceni	Ialomita	Urziceni, Calea Bucuresti, nr. 26	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Slobozia	Ialomita	Slobozia, B-dul Chimiei, nr. 10	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Palas Mall Iasi	Iasi	Iasi, Str. Palas, nr. 5B, Cladirea D3.	L-V: 09- 17:30, S-D: Inchis
Magazin Bolintin Vale	Ilfov	Bolintin Vale, Intr. Republicii, nr. 5	Joi-Vineri: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Buftea	Ilfov	Buftea, Sos. Bucuresti-Targoviste, nr. 117	Doar ziua de Vineri: 08:00 - 16:00
Magazin Rosu	Ilfov	Chiajna, Sat Dudu, Str. Rezervelor, nr. 56, bl. 4, demisol, spatiul comercial 3	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Bragadiru	Ilfov	Bragadiru, Str. Cristalului, nr. 3, jud. Ilfov	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Popesti Leordeni	Ilfov	Popesti Leordeni, Str. Amurgului, nr. 34, complex "La Str.", jud. Ilfov	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Baia Mare	Maramures	Baia Mare, Str. Republicii, nr. 13	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Drobeta Tr. Severin	Mehedinti	Dr. Tr. Severin, B-dul Tudor Vladimirescu, nr. 110, Bl. TS10 parter	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Tg. Mures	Mures	Targu Mures, B-dul 1 Decembrie 1918, nr. 255, parter	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Piatra Neamt	Neamt	Piatra Neamt, B-dul Decebal, nr. 14	L-V: 09- 17:30, S-D: Inchis
Magazin Roman	Neamt	Roman, Str.Oituz, nr. 7	L-V: 08- 16:30, S-D: inchis
Magazin Slatina	Olt	Slatina, Str.Primaverii, nr. 18, Bl FA18, Sc. A, ap.2	L-V: 08- 17, S-D: Inchis
Magazin Ploiesti	Prahova	Ploiesti, Bdul Republicii, nr. 183,	L-V: 09- 17, S-D: inchis
Magazin Zalau	Salaj	Zalau, Str. Simion Barnutiu, nr. 1	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Satu Mare	Satu Mare	Satu Mare, Str. Micu Klein, nr. 4	L-V: 09- 17, S-D: Inchis
Magazin Sibiu	Sibiu	Sibiu, Str. Hermann Oberth, nr. 5, parter	L-V: 09- 17, S-D: inchis
Magazin Radauti	Suceava	Radauti, Str. 1 Mai, nr. 64	L-V: 08- 16:30, S-D: inchis
Magazin Suceava	Suceava	Suceava, Str. Calea Unirii, nr. 22 – Iulius Mall	L-V: 9- 17:00 S-D: inchis
Magazin Alexandria	Teleorman	Alexandria, Str. Dunarii, Bl.901, Sc.A	L-V: 08- 17, S-D: Inchis
Magazin Lugoj	Timis	Lugoj, Str. Al. Mocioni, nr. 14	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Sannicolau Mare	Timis	Sannicolau Mare, Str. Stadionului, nr. 19A	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Timisoara Stefan cel Mare	Timis	Timisoara, Str.Stefan cel Mare, nr. 24-26	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Iulius Mall Timisoara	Timis	Timisoara, Iulius Mall, Str. Demetriade, nr. 1 etaj 1	L-V: 10- 18, S: 10-14, D: Inchis
Magazin Macin	Tulcea	Macin, Str. Florilor, nr. 28C	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Sulina	Tulcea	Sulina, Str.VI, nr. 44	L-V: 08- 16, S-D: Inchis
Magazin Tulcea	Tulcea	Tulcea, Str. Victoriei, nr. 95	L-V: 08- 16, S-D: Inchis



Procedura Organizatorica nr. 4/2024

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: Romania

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: Services

Linie de Business: Market

Magazin Rm. Valcea	Valcea	Rm Valcea, Str. Aleea Muzicii, nr 1-2 (fosta Gib Mihaescu)	L-V: 08- 17, S-D: Inchis
Magazin Rm. Valcea 2	Valcea	Strada Stirbei Voda, nr. 5, P2 Parter	L-V: 08- 17, S-D: Inchis
Magazin Vaslui	Vaslui	Vaslui, Str. Ing. Badea Romeo, nr. 80, parter	L-V: 08- 17, S-D: inchis
Magazin Focsani	Vrancea	Bd Unirii, nr. 31, bl33, Focsani	L-V: 08- 16, S-D: Inchis

Anexa 2

Indicatorii Standardului de performanta (forma in vigoare)

Indicatorii standardului de performanta:

a) IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de Furnizare

Detalii standard: Furnizorul are obligatia de a raspunde unei solicitari privind o oferta de furnizare, prin transmiterea, dupa caz, a:

- ofertei-tip de furnizare a energiei electrice si/ sau a gazelor naturale corespunzatoare;
- notificarii privind necesitatea transmiterii unor date/ informatii in vederea intocmirii unei oferte de furnizare a energiei electrice si/ sau a gazelor naturale personalizate;
- refuzului justificat in situatia in care nu poate da curs solicitarii de transmitere a unei oferte de furnizare a energiei electrice si/ sau gazelor naturale

Mod calcul: numar de zile lucratoare de la data inregistrarii la furnizor a cererii de oferta sau a datelor /informatiilor necesare intocmirii ofertei personalizate transmise de solicitant, pana la data transmiterii catre solicitant a ofertei de furnizare/ refuzului justificat, dupa caz

Nr zile lucratoare standard GN: 5

b) IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de Furnizare

Mod calcul: numar de zile lucratoare de la data inregistrarii la furnizor a tuturor documentelor necesare intocmirii contractului de furnizare, pana la data transmiterii catre solicitant a contractului semnat de furnizor

Nr zile lucratoare standard GN: 5

c) IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/ completare a unui contract de Furnizare

Mod calcul: numar de zile lucratoare de la data inregistrarii la furnizor a unei solicitari de modificare/completare a contractului de furnizare sau a datelor/informatiilor/documentelor necesare in vederea modificarii/completarii acestuia, pana la data transmiterii catre solicitant a actului additional semnat de furnizor/refuzului justificat, dupa caz

Nr zile lucratoare standard GN: 5

d) IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa

Detalii standard: In situatia in care solutionarea solicitarii implica verificarea datelor de masurare a consumului, transmiterea catre OR a solicitarii de verificare a acestor date, precum si comunicarea catre solicitant a raspunsului primit de la OR, se realizeaza cu respectarea nivelului garantat al indicatorilor de

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*

Linie de Business: *Market*

calitate prevazuti la art. 12 si art. 13, pentru a caror nerespectare furnizorul plateste clientului final compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 1

Mod calcul: numar de zile lucratoare de la data inregistrarii la furnizor a unei solicitari referitoare la o factura emisa, pana la data transmiterii catre solicitant a raspunsului la aceasta solicitare

Nr zile lucratoare standard GN: 5

- e) **IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor**

Detalii standard: In cazul in care se constata ca intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, a fost dispusa nejustificat de catre furnizor, acesta are obligatia sa plateasc o compensatie de 50 lei/zi de la data intreruperii/limitarii furnizarii la locul de consum, pana la data reluarii furnizarii la locul de consum respectiv

Mod calcul: numar de zile lucratoare de la data inregistrarii la furnizor a unei sesizari referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de furnizor, pana la data transmiterii catre solicitant a raspunsului la aceasta sesizare

Nr zile lucratoare standard GN: 5

- f) **IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor**

Detalii standard: 4 ore in timpul programului de lucru

Mod calcul: numar de ore de la momentul inregistrarii la furnizor a unei solicitari de reluare a furnizarii, insotita de documente justificative si de dovada achitarii taxei/tarifului aferent reluarii alimentarii la locul de consum, precum si de dovada constituirii garantiei financiare, daca este cazul, pana la momentul in care furnizorul comunica OR solicitarea de reluare a alimentarii la locul de consum.

Nr zile lucratoare standard GN: 4 ore

- g) **IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR**

Mod Calcul: numar de zile de la data inregistrarii la furnizor a unei solicitari al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR, pana la data transmiterii acesteia catre OR

Nr zile lucratoare standard GN: 3

- h) **IC8 – timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR**

Mod calcul: numar de zile de la data inregistrarii la furnizor a raspunsului primit de la OR, pana la data transmiterii acestuia catre solicitant

Nr zile lucratoare standard GN: 3

- i) **IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului**

Mod calcul: numar de zile lucratoare de la data inregistrarii la furnizor a unei solicitari referitoare la procesul de schimbare a furnizorului care priveste domeniul sau de activitate, pana la data transmiterii catre solicitant a raspunsului la aceasta solicitare

Nr zile lucratoare standard GN: 5

- j) **IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al carei obiect nu se regaseste printre indicatorii de calitate prevazuti expres in cadrul prezentului Standard**

Mod calcul: numar de zile lucratoare de la data inregistraaii la furnizor a solicitarii, pana la data transmiterii raapunsului catre solicitant

Nr zile lucratoare standard GN: 20

Subiect: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale

Cadrul de aplicare Directia Operatiuni Clienti

Perimetru: Romania

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: Services

Linie de Business: Market

Anexa 3

Formularul de inregistrare a plangerii

Stimate client,

In situatia in care identificati neconformitati in derularea contractului, va rugam sa ni le semnalati utilizand formularul de mai jos.

Formular de inregistrare a plangerii Nr./Data

DATE DE IDENTIFICARE	
Client final	Furnizor de gaze naturale
Nume:	Nume: PPC Energie SA
Cod client:	
Cod de identificare loc de consum / Cod loc de consum	
Adresa de corespondenta:	Adresa: bd. Mircea Voda nr. 30
Localitate:	Localitate: Bucuresti, sector 3
Cod postal:	Cod postal: 030667
Tel./Fax:	Tel./Fax: 021 9977 / 0372.871.079
E-mail:	E-mail: contact-energie@ppcgroup.com
Reprezentant legal:	Alte detalii:
PLANGERE CLIENT FINAL	
I. Probleme reclamate	
Data la care a aparut problema: ... / ... / ... (zi/luna/an)	
Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu:	
Plangere in legatura cu:	1. Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2. Modalitate de facturare gaze naturale
	3. Consumul si valoarea facturii de gaze naturale
	4. Plati neinregistrate, plati alocate eronat
	5. Ofertarea de preturi si tarife
	6. Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale
	7. Calitatea gazelor naturale furnizate
	8. Functionarea grupurilor de masurare
	9. Schimbarea furnizorului
	10. Informarea clientilor finali
	11. Standarde de performanta furnizare gaze naturale
	12. Altele
	Informatii suplimentare:
Alte tipuri de probleme:	
II. Detalii cu privire la plangere	

**Procedura Organizatorica nr. 4/2024**

Versiunea nr. 1 din data de xx/04/2024

Subject: Inregistrarea, gestionarea si rezolvarea reclamatilor gaze naturale**Cadrul de aplicare** Directia Operatiuni ClientiPerimetru: *Romania*

Funcțiune Staff: -

Funcțiune Servicii: *Services*Linie de Business: *Market*

III. Cerinte client final	
Solicitare	<ol style="list-style-type: none">1. Esalonare la plata facturilor de gaze naturale2. Compensatii conform standardelor de performanta furnizare gaze naturaler3. Verificare contor gaze naturale4.5.
	Alte tipuri de solicitari:
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii	<ol style="list-style-type: none">1.2.3.
Data	Semnatura client final