
 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 1/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

CUPRINS

1	SCOP.....	2
2	DOMENIUL DE APLICARE	2
3	DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE	2
4	DEFINIȚII ȘI ABREVIERI	3
4.1	Definiții.....	3
4.2	Abrevieri.....	3
5	DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR ȘI RESPONSABILITĂȚILOR	4
5.1	Modalități de intrare a reclamațiilor/sesizărilor în organizație.....	4
5.2	Reclamații/sesizări scrise de competența Enel Energie.....	5
5.3	Înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor scrise	5
5.4	Tratarea reclamațiilor/sesizărilor scrise	6
5.5	Formularea răspunsului la reclamațiile/sesizările scrise	6
5.6	Răspuns la reclamațiile/sesizările scrise.....	7
5.7	Închiderea reclamațiilor/sesizărilor scrise în SI.....	7
5.8	Arhivarea reclamațiilor/sesizărilor scrise	7
5.9	Gestionarea reclamațiilor/sesizărilor verbale	7
5.10	Monitorizarea reclamațiilor/sesizărilor.....	8
5.11	Parametrii de proces monitorizați.....	8
6	LOGIGRAMĂ	9
7	ÎNREGISTRĂRI ȘI ANEXE.....	9

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 2/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

1 SCOP

Procedura stabilește modul în care responsabilii din cadrul departamentelor de specialitate ale EE tratează plângerile clienților finali, respectiv preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor, soluționarea plângerilor privind serviciul de furnizare a gazelor naturale sau serviciul de distribuție, precum și transmiterea răspunsului în termen legal.


2 DOMENIUL DE APLICARE

2.1 Instrucțiunea de lucru se aplică de toate EO din cadrul Enel Energie S.A pentru rezolvarea reclamațiilor/sesizărilor care privesc:

- a) contractarea gazelor;
- b) facturarea contravalorii gazelor furnizate;
- c) ofertarea de prețuri și tarife;
- d) continuitatea în alimentarea cu gaze;
- e) asigurarea calității gazelor furnizate;
- f) funcționarea grupurilor de măsurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.
- j) prelucrarea datelor cu caracter personal, transmiterea acestora către prestatori, către parteneri, exprimarea acordului în ceea ce privește prelucrarea acestora de către companie/parteneri.

3 DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

- **Ordinul ANRE nr. 37/2007** *Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;*
- **Legea nr. 123/2012** *a energiei electrice și a gazelor naturale, modificată și completată;*
- **Ordinul ANRE nr. 16/2015** *pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;*
- **Ordinul ANRE nr. 42/2012** *pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali;*
- **SR EN ISO 9001/2006** *„Sisteme de management al calității. Cerințe”;*
- **SR EN ISO 9001/2015** *„Sisteme de management al calității. Cerințe”;*
- **SR EN ISO 9000/2006** *„Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular”;*
- **SR OHSAS 18001:2008** *„Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe”;*
- **SR EN ISO 14001:2005** *„Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare”;*

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 3/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

- **SR EN ISO 14001:2015** „Sisteme de management de mediu. Cerințe și ghid de utilizare”;
- **Procedura Elaborarea Documentelor SMI – P-06-05**, revizia în vigoare.

4 DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

4.1 Definiții

Plângere: acțiunea de a (se) plânge; exprimarea unei nemulțumiri adresate unei autorități; acțiunea prin care se face această încunoștințare: reclamație, jalbă, cerere.

Petiție: cerere, reclamație, sesizare sau propunere formulată în scris ori prin poștă electronică pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor publice.

Reclamație: petiție, plângere, jalbă prin care se cere ceva sau se aduc anumite învinuiri cuiva (DEX, ed. 1998); **în sensul prezentei proceduri**, prin **reclamație** se înțelege plângerea formulată de către orice persoană fizică sau juridică nemulțumită pentru faptul de a nu i se fi răspuns la o cerere, de a nu i se fi prestat un serviciu sau căreia i s-a prestat un serviciu necorespunzător.

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

Cerere: solicitare scrisă formulată de orice persoana fizică sau juridică, de a face sau de a nu face ceva.

Client prospect: persoană fizică sau juridică care își manifesta intenția de a contracta serviciul de furnizare a energiei electrice.

Client existent: persoană fizică sau juridică care deține contract de furnizare a gazelor naturale

Document: informație împreună cu mediul său suport.

Înregistrare: document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activității desfășurate.


Clasare: încetarea unui proces/acțiune, imposibil de urmat, din cauza existenței unei cauze legale, care împiedică continuarea sa.

Date cu caracter personal: orice informații referitoare la o persoană fizică identificată sau identificabilă; o persoană identificabilă este acea persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în mod particular prin referire la un număr de identificare ori la unul sau mai mulți factori specifici identității sale fizice, fiziologice, economice, culturale sau sociale.

Prelucrarea datelor cu caracter personal: orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, utilizarea, dezvăluirea către terți prin transmitere, diseminare sau orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea.

Operator: orice persoană fizică sau juridică care stabilește scopul și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal.

OBSERVAȚIE: *Obiectul prezentei proceduri îl constituie doar reclamațiile și sesizările ce intră în aria de competență a responsabililor care gestionează domeniile respective de activitate. Termenul general de răspuns la cereri și sesizări este de 30 de zile și 15 zile pentru reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, cu excepția situațiilor în care sunt reglementări specifice.*

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 4/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

4.2 Abrevieri


Conform cu anexa 4 - “Lista abrevierilor” – F04/P-06-05 revizia în vigoare

- **ACuCa** Analist/Agent Customer Care
- **ANRE** Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
- **ANPC** Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului
- **InfoCons** Asociația INFOCONS
- **ContCh** Contact Channels
- **CRM** Customer Relationship Management
- **CuCa** Customer Care
- **DCS** Director Customer Service
- **DJAC** Direcția Juridică și Afaceri Corporatiste
- **EO** Entitate Organizatorică Enel Energie
- **EOD** Entitate Organizatorică de Distribuție
- **ICT** Information and Communication Tehnology
- **MCuCa** Manager Customer Care
- **MZC** Manager Zona Comercială
- **OS** Ordin serviciu
- **PE** Punct Enel
- **BO** Back Office
- **RE** Registrul electronic
- **SR** Serviciul Reglementări
- **SBCuCa** Șef birou Customer Care
- **SI** Sistem Informatic
- **EE** Enel Energie S.A.
- **STPG** Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;
- **ZC** Zonă Comercială
- **ASR** Achiziții Servicii Retea

5 DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR ȘI RESPONSABILITĂȚILOR

5.1 Modalități de intrare a reclamațiilor/sesizărilor în organizație:

- prin poștă la secretariatul EE/EO;
- prin fax la secretariatul EE/EO (organizația a alocat un număr de fax, special dedicat transmiterii reclamațiilor/sesizărilor prin acest canal de comunicare; informații despre numerele de fax sunt la dispoziția clienților pe site-ul www.enel.ro);
- depusă personal de către petent sau mandatarul acestuia la secretariatul EE/EO sau la sediile organizației din teritoriu (PE și Kioskuri Enel);
- site-ul www.enel.ro prin aplicația interactivă din pagina site-ului special destinată pentru înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor, pe adresa <https://www.enel.ro/crosweb/contact/index>;
- adresele de e-mail contactee.ro@enel.com și dataprotection.ro@enel.com;
- verbal la PE;
- ContCh – serviciul Info Enel: [tel 0800070701](tel:0800070701)

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 5/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

5.2 Reclamații/sesizări scrise de competența Enel Energie

5.2.1. Reclamațiile pot fi formulate de către:

- clienții EE titulari de contracte de furnizare a gazelor naturale;
- persoanele împuternicite legal de către clienții EE, pentru a-i reprezenta în vederea soluționării reclamațiilor/sesizărilor privind serviciul de furnizare sau serviciul de distribuție a gazelor naturale;
- clienți prospekți (potențiali clienți sau alte - persoane fizice sau juridice care semnalează 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 distribuție a gazelor naturale);
- persoanele ale căror date cu caracter personal au fost supuse prelucrării directe sau de către terți.
- ANRE;
- ANPC, administrație locală sau națională, președinție;
- InfoCons;
- alte asociații de protecție a consumatorilor.

5.2.2. Reclamațiile scrise pot fi transmise folosind opțional formularul de înregistrare a plângerii pus la dispoziție clienților (conform Anexei 3 la prezenta Procedura):

- în Punctele Enel;
- pe site-ul www.enel.ro;
- în punctele de Informare Locală/Regională.

5.3 Înregistrarea reclamațiilor/sesizărilor scrise


5.3.1. Reclamațiile adresate prin e-mail, site, poștă, fax sau depuse la secretariatul EE/EO, PE sau Kiosk Enel se evidențiază în Registrul electronic. Pentru reclamațiile/sesizările cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal primite de către DJAC, se solicită număr de înregistrare de la registratura generală.

5.3.2. În cazul reclamațiilor/sesizărilor depuse la secretariatul EE/EO se va consemna calitatea petentului (în cazul în care nu este specificat în document), și anume titular contract sau mandatat/reprezentant al clientului.

5.3.3. Petentul va fi informat asupra numărului alocat documentului la locul de intrare în societate dacă acesta se prezintă personal. Răspunsul la reclamație făcând referire la acel număr. Pentru documentele primite pe site sau prin e-mail, petentul va primi pe e-mail numărul de înregistrare.

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

- secretariat, cu sediul în bdul. Ion Mihalache nr.41-43, sector 1, București, program de lucru: luni-vineri între orele 8-15;
- Punctele Enel (inclusiv Kioskuri Enel) – adresa Punctului Enel la care locul de consum este arondat este precizată în factura de energie electrică. Adresele tuturor PE-urilor sunt disponibile și pe site-ul www.enel.ro. Programul de lucru este 9.00 – 17.00 - pentru zona Banat și Dobrogea;
- serviciul Info Enel, telefon la 0800070701, program non –stop (24/7)
- fax nr. 0372871083, site Enel la adresa www.enel.ro, e-mail la adresa contactee.ro@enel.com – permanent.

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 6/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

5.4 Tratarea reclamațiilor/sesizărilor scrise

5.4.1. După repartizarea reclamațiilor/sesizărilor scrise, ACuCa va parcurge următoarele etape în vederea soluționării acestora:

- identificarea clientului în cazul în care reclamațiile/sesizările sunt înregistrate în RE de către ACuCa;
- identificarea cerințelor clientului;
- analizarea reclamației/sesizării;
- încadrarea reclamației în CRM;
- în cazul în care există suficiente informații în SI, formulează răspunsul în vederea aprobării;
- în cazul în care sunt necesare informații suplimentare, reclamația/sesizarea se planifică în SI către EO/ASR competentă cu o analiză prealabilă, cu scopul de a se obține un punct de vedere referitor la problema semnalată de client și a modului de soluționare a acesteia;

5.4.2. Reclamațiile/sesizările anonime, se analizează în vederea verificării aspectelor semnalate și a inițierii eventualelor măsuri care se impun. În cazul în care, pentru reclamația/sesizarea petentului anonim, este identificat locul de consum, aspectele semnalate se analizează.

5.4.3. În cazul reclamațiilor/sesizărilor în care nu sunt menționate destule date de identificare a locului de consum, se vor solicita petentului (dacă este posibil) informații suplimentare.

5.4.4. Dacă nu este posibilă identificarea petentului sau a locului de consum, reclamația/sesizare se va clasa.

5.4.5. În cazul reclamațiilor/sesizărilor inițiate de către persoane terțe, responsabilul din partea EE, solicită prezentarea unei împuterniciri notariale de a reprezenta titularul contractului de furnizare a gazelor naturale ori documente legalizate ale unor instituții specializate sau decizii definitive ale instanțelor de judecată care să justifice calitatea sa de a iniția o plângere în numele titularului de contract.

5.4.6. Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, înregistrate pe orice canal oficial, după înregistrare și verificare de către ACuCa, sunt direcționate către consilierul juridic responsabil cu întocmirea răspunsului din cadrul DJAC.


5.4.7. Reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, primite direct de către DJAC, vor fi trimise către CuCa de către consilierul juridic responsabil cu întocmirea răspunsului pentru informații și scurt istoric.

5.5 Formularea răspunsului la reclamațiile/sesizările scrise

5.5.1. După primirea punctului de vedere din partea direcției/departamentului de specialitate, după caz, ACuCa va elabora propunerea de răspuns către petent, în vederea aprobării de către persoanele împuternicite în acest sens. În cazul răspunsurilor la reclamațiile online nu este nevoie de aprobare; aprobarea este necesară doar pentru cazurile complexe cu grad de dificultate ridicat.

5.5.2. În cazul reclamațiilor/sesizărilor anonime nu se formulează răspuns în scris, decât în cazul în care petentul este identificat ulterior, sau revine cu o nouă reclamație/sesizare prin care solicită în mod expres răspuns în scris.

5.5.3. Pentru reclamațiile/sesizările cu privire la prelucrarea datelor personale, răspunsul va fi întocmit de DJAC cu respectarea termenului legal de răspuns de 15 zile.

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 7/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

5.6 Răspuns la reclamațiile/sesizările scrise

5.6.1. Răspunsul transmis către petent, va face referire la numărul alocat la înregistrarea în EE care a fost comunicat petentului, în urma înregistrării reclamației/sesizării în RE din SI.

5.6.2. Transmiterea răspunsurilor către petenți se va realiza în termenele stabilite de ANRE, potrivit Standardului de performanță, de la data înregistrării reclamației/sesizării, indiferent dacă acestea sunt favorabile sau nefavorabile.

5.6.3. În cazul în care pentru analiza aspectelor semnalate de petent, este nevoie de un termen mai mare față de termenele stabilite, se va transmite răspuns intermediar prin care petentul va fi informat despre stadiul soluționării reclamației/sesizării. Noul termen alocat pentru elaborarea răspunsului final trebuie respectat conform standardului de performanță al serviciului de furnizare.

5.6.4. În cazul unei reclamații/sesizări colective, răspunsul va fi transmis numai către petentul pe numele căruia a fost înregistrată reclamația/sesizarea în SI.

5.6.5. Răspunsul elaborat va fi formulat în acord cu tipul și categoria reclamației/sesizării și va conține, atunci când este necesar, temeiul legal al soluției adoptate.

5.7 Închiderea reclamațiilor/sesizărilor scrise în SI

5.7.1. După întocmirea, validarea de către EO specializate (dacă este cazul) și transmiterea răspunsului către client, ACuca închide reclamația/sesizarea în SI și atașează răspunsul, ca document.

5.7.2. Pentru reclamațiile/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, după întocmirea răspunsului, consilierul juridic va trimite către CuCa răspunsul final pentru a fi transmis clientului și pentru a fi închisă cererea în SI.

5.8 Arhivarea reclamațiilor/sesizărilor scrise

5.8.1. CuCa arhivează răspunsurile și documentele care au legătura cu reclamația/sesizarea, timpul de păstrare fiind de trei ani de la data înregistrării reclamației/sesizării.

5.8.2. Reclamația/sesizarea este clasată împreună cu răspunsul (document original) și toate documentele conexe în baza cărora s-a efectuat analiza aspectelor semnalate.

5.8.3. Răspunsurile la reclamații/sesizări pe care operatorul poștal nu le-a livrat clienților și pe care le trimite retur la CuCa, vor fi arhivate în cadrul CuCa.

5.8.4. Pentru reclamații/sesizările privind prelucrarea datelor cu caracter personal, răspunsurile întocmite vor fi arhivate de către consilierul juridic responsabil.


5.9 Gestionarea reclamațiilor/sesizărilor verbale

5.9.1. Reclamațiile/sesizările verbale pot fi primite:

- canal de comunicare telefon inbound: ContCh la telverde 0800070701;
- canal de comunicare ghișeu verbal: Punctele Enel (inclusiv Kioskuri Enel) ale ZC.

5.9.2. Reclamațiile/sesizările verbale vor fi înregistrate în SI, utilizând lista tiparelor aferente activității comerciale, urmând a fi soluționate operativ de către personalul ContCh/EO conform instrucțiunilor de lucru elaborate în acest sens, urmând a fi închise în SI după soluționare.

5.9.3. Reclamațiile/sesizările verbale privind activitatea de distribuție a gazelor naturale care nu pot fi soluționate operativ de către personalul ContCh/EO, se vor înregistra în SI conform instrucțiunilor de lucru și se vor planifica la EOD pentru analiză și punct de vedere.

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 8/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

5.9.4. În urma stabilirii soluției de remediere a reclamației/sesizării înregistrată de ContCh, acesta va informa clientul verbal (prin telefon) privind modul de soluționare a reclamației verbale.

5.9.5. În urma stabilirii soluției de remediere a reclamației/sesizării înregistrată de Punctul Enel al ZC, BO va informa clientul în scris privind modul de soluționare a reclamației verbale.

5.10 Monitorizarea reclamațiilor/sesizărilor

Monitorizarea procesului de tratare a reclamațiilor/sesizărilor se va face prin intermediul rapoartelor obținute din SI săptămânal, lunar, anual cu scopul de îmbunătățire a calității serviciilor oferite clienților.


5.11 Parametrii de proces monitorizați

5.11.1. Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final (Anexa nr. 3 la procedura cadru Ord. 16/2015)

Nr. Crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele 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 poștă			
TOTAL				

5.11.2. Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal (Anexa nr. 4 la procedura cadru Ord. 16/2015)

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1	Contractarea gazelor naturale				
2	Facturarea contravalorii gazelor furnizate				
3	Ofertarea de prețuri și tarife				
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze				
5	Asigurarea calității gazelor furnizate				
6	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislative în vigoare				

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 9/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL					
din care întemeiate					
neîntemeiate					
nesoluționabile					

6 Logigramă

Nu este cazul

7 Înregistrări și Anexe

7.1 Înregistrări

Nr. crt.	Titlul înregistrării	Cod formular sau registru/ revizie	Entitatea unde se păstrează	Termen de păstrare
1.	Adresele Punctelor Enel / Programul de Audiențe	-	Site ENEL ENERGIE	permanent
2.	Categoriile de plângeri (în acord cu prevederile Ordinului ANRE 16/2015)	-	Site ENEL ENERGIE	permanent
3.	Formularul de înregistrare a plângerii	F01/P-01-02	Site ENEL ENERGIE	permanent


7.2 Anexe

Anexa 1

Adresele Punctelor Enel și Programul de Audiențe

Zona Banat

Punct Enel	Adresa	Program audiențe	Persoana desemnată
Punct Enel Timișoara	Timișoara, str. Ștefan cel Mare nr. 24	Marti 9.00-12.00	Șef Punct Enel Timișoara Mărginean Corina
Punct Enel Arad	Arad, b-dul Iuliu Maniu nr. 65 -71	Joi 9.00-12.00	șef Punct Enel Arad Foda Ida
Punct Enel Deva	Deva, b-dul 22 Decembrie bloc 4, Scara A-B, parter	Luni 9.00-12.00	șef Punct Enel Deva Szantovan Leontin Stelian
Punct Enel Reșița	Resita, b-dulRevoluția din Decembrie nr. 3	Luni 9.00-12.00	șef Punct Enel Reșița Carașovan Cristina

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 10/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

Zona Dobrogea

Punct Enel	Adresa	Program audiențe	Persoana desemnată
Punct Enel Constanța	Constanța, str. Primăverii nr.4 bl ST9, parter	Joi 12.00-14.00	șef Punct Enel Constanța Ticu Ana-Cristina
Punct Enel Slobozia	Slobozia, b-dul Chimiei nr.10	Marți 13.00-15.00	șef Punct Enel Slobozia Rădulescu Daniela
Punct Enel Călărași	Călărași, str. Dobrogei nr.50	Miercuri 13.00-15.00	șef Punct Enel Călărași Colan Liliana-Marilena
Punct Enel Tulcea	Tulcea, str. Victoriei, nr.95	Luni 12.00-14.00	șef Punct Enel Tulcea Gherța Bogdan

Anexa 2


Categoriile de plângeri (în acord cu prevederile Ordinului ANRE 37/2007)

Categorie	Termen legal depunere	Termen legal soluționare
Contractarea gazelor naturale		15 zile*
Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate		15 zile*
Ofertarea de prețuri și tarife		30 zile
Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale		30 zile
Asigurarea calității gazelor naturale furnizate		15 zile*
Funcționarea grupurilor de măsurare		30 zile*
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		30 zile
Schimbarea furnizorului		30 zile
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		30 zile
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		30 zile

Conform Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 37/2007, clienții au dreptul să adreseze reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în standardul de performanță către:

- furnizor în termen de max. 30 de zile de la data exigibilității termenelor de soluționare prevăzute în tabelul de mai sus pentru solicitările conform standardului de performanță, caz în care furnizorul îi comunica răspunsul către reclamantului în termen de cel mult 20 zile de la data înregistrării reclamației;
- ANRE, în termen de max. 60 de zile de la data exigibilității termenelor de soluționare prevăzute în tabelul de mai sus pentru solicitările conform standardului de performanță, caz în care ANRE le comunica răspunsul reclamantului și furnizorului, în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării reclamației.

În cazul solicitărilor cu privire la facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate, se considera numai sesizările adresate în scris de către clienți.

 Enel Energie SA	PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ	Cod. P-10-02 Rev.0 Md. 0 Pag. 11/12
	ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE NATURALE	

Anexa 3

Formularul de înregistrare a plângerii

Stimate client,

În situația în care identificați neconformități în derularea contractului, vă rugăm să ni le semnați utilizând formularul de mai jos.

Formular de înregistrare a plângerii Nr./Data

DATE DE IDENTIFICARE	
Client final	Furnizor de gaze naturale
Nume:	Nume: Enel Energie Muntenia
Cod client:	
Cod de identificare loc de consum / Cod loc de consum	
Adresa de corespondență:	Adresa: bd. Ion Mihalache nr. 41-43, Corp A
Localitate:	Localitate: București, sector 1
Cod poștal:	Cod poștal: 011172
Tel./Fax:	Tel./Fax: 0800070701/ 0372.871.079
E-mail:	E-mail: contactee.ro@enel.com
Reprezentant legal:	Alte detalii:
PLÂNGERE CLIENT FINAL	
I. Probleme reclamate	
Data la care a apărut problema: ... / ... / ... (zi/lună/an)	
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:	
Plângere în legătură cu:	1. Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2. Modalitate de facturare gaze naturale
	3. Consumul și valoarea facturii de gaze naturale, determinarea 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 furnizate
	8. Funcționarea grupurilor de măsurare
	9. Schimbarea furnizorului
	10. Informarea clienților finali
	11. Standarde de performanță furnizare gaze naturale
	12. Altele
	Informații suplimentare:
Alte tipuri de probleme:	
II. Detalii cu privire la plângere	



Enel Energie SA

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ

**ÎNREGISTRAREA, GESTIONAREA ȘI
REZOLVAREA RECLAMAȚIILOR - GAZE
NATURALE**

Cod. P-10-02
Rev.0 Md. 0
Pag. 12/12

III. Cerințe client final	
Solicitare	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalitati conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4. 5.
	Alte tipuri de solicitări:
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.
Data	Semnătură client final