

Procedură internă privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori

Procedura internă se aplică în cadrul serviciului de furnizare gaze naturale, în relația dintre furnizor și consumatorii de gaze naturale.

Toate petițiile consumatorilor, legate de serviciul de furnizare, se adresează acestui serviciu în scris, în mod direct sau prin intermediul poștei electronice, sau telefonic, în cadrul programului de lucru de mai jos:

Nr. crt.	Sector/compartiment/funcție	Persoana desemnată	Program de lucru cu publicul	Program audiențe
1	Serviciul Furnizare - înregistrare solicitări/petiții/reclamații - elaborare răspunsuri - contracte/modificări contracte furnizare - informații generale	Tabac Zîna - șef Serviciu  Tabac Gheorghe - Operator economic	Luni-vineri 9 <sup>00</sup> - 17 <sup>00</sup>	
2	șef Serviciu furnizare	Tabac Zîna		Luni-vineri 9 <sup>00</sup> - 11 <sup>00</sup>
3	Serviciul Tehnic-Costuri - procesare facturi (deconturi consum) - informații generale	Operatori economici - Savin Cezarina - Tabac Zîna - Tabac Andrei	Luni-vineri 8 <sup>00</sup> - 16 <sup>00</sup> Sâmbătă 9 <sup>00</sup> - 12 <sup>00</sup>	
4	Director Economic	Ec. Gusta Marian	-	Marti, joi 10 <sup>00</sup> - 14 <sup>00</sup>

Consumatorii au la dispoziție în acest sens, următoarele date de contact ale furnizorului:

DATE DE CONTACT FURNIZOR PUSE LA DISPOZITIA CONSUMATORILOR

S.C. DESIGN PROIECT S.R.L.

OPERATOR GAZE NATURALE

MUN. IASI, STR. CARPATI NR. 7, JUD. IASI

TEL. 0232221051

FAX. 0232221051

0744501892

0745450829

E-mail: [design\\_proiect@yahoo.com](mailto:design_proiect@yahoo.com)

web site: [www.design-proiect.ro](http://www.design-proiect.ro)

Persoană de contact: ing. Tabac Zîna

ing. Tabac Gheorghe

Procedură internă privind activitatea de informare a consumatorilor de gaze naturale, stabilit prin Ordinul nr. 86 din 12 nov. 2009.

- Scopul procedurii este de a asigura informarea consumatorilor de gaze naturale în legătură cu activitatea de distribuție și furnizare desfășurată de societatea S.C. DESIGN PROIECT S.R.L.

- Procedura se aplică activității de distribuție și furnizare a gazelor naturale, în relația dintre S.C. DESIGN PROIECT S.R.L. și categoriile de consumatori pe care societatea îi are: B1, B2, B3 - casnici și non-casnici.

- Activitatea de informare a consumatorilor se realizează, în principal, prin următoarele modalități, conform Ordin 86/2009, art. 5:

a) publicare pe pagina proprie de internet;

b) afișarea la punctele de relații cu clienții;

c) publicarea în mass media scrisă locală;

d) transmiterea de materiale informative către consumatori;

e) răspunsuri, în scris, telefonic sau prin e-mail, la întrebările consumatorilor.

Petițiile clienților pot fi depuse în următoarele modalități:

- la telefon: 0232221051

0744501892

0745450829

- tel verde: 0800822105

- fax: 0232221051

- e-mail: [design\\_proiect@yahoo.com](mailto:design_proiect@yahoo.com)

- web site: [www.design-proiect.ro](http://www.design-proiect.ro)

- Adresă ANRE :localitatea Bucuresti, str.Constantin Nacu , nr. 3, sector 2 , cod postal 020995;

e-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro);

web site:[www.anre.ro](http://www.anre.ro)

Activitatea de informare a consumatorilor trebuie să aibă următoarele domenii principale:

a) drepturile și obligațiile consumatorilor;

b) prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate;

- c) modalități de măsurare/facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;
- d) principalele clauze ale contractului de furnizare;
- e) principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la serviciu, denunțarea unilaterală a contractului;
- f) procedura, etapele și documentele necesare de schimbare a furnizorului;
- g) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale.

Termene maxime de răspuns de la data la care se consideră primită solicitarea/petiția

Nr. crt.	Solicitare/petiție	Termen maxim de răspuns	Baza legală/Observații
1	~nceierea/modificarea unui contract de furnizare	15 zile	Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale aprobat prin Ordin ANRE nr. 37/2007
2	Facturile de consum gaze naturale		
3	Calitatea gazelor naturale furnizate		
4	Măsurarea cantităților de gaze naturale		
5	Schimbarea titularului de contract de furnizare gaze naturale	30 zile, în condițiile în care nu se înregistrează sold neachitat la facturile de consum aferente	
6	Rezilierea contractului de furnizare gaze naturale prin denunțare unilaterală de către consumatorul casnic	30 zile	Condiții standard pentru furnizarea reglementată a gazelor naturale la consumatorii casnici/non-casnici aprobate prin Ordin ANRE nr. 77/2009
7	Rezilierea contractului de furnizare gaze naturale prin denunțare unilaterală de către consumatorul non-casnic	75 zile	
8	Schimbarea furnizorului de gaze naturale prin trecerea de la furnizarea negociată la furnizare reglementată	45 zile în caz afirmativ/ 15 zile în caz de refuz justificat	Metodologia privind schimbarea furnizorului de către consumatorii casnici/non-casnici de gaze naturale Ordin ANRE nr. 47/2007/2008
9	~nteruperea alimentării cu gaze naturale	3 zile	~n caz de solicitare a întreruperii pe motiv de siguranță, aceasta se dispune imediat prin dispecerat OSD
10	Reluarea furnizării de gaze naturale, în cazul în care acestea au fost sistate pe diverse motive din culpa consumatorului	24 ore din momentul: 1. în care consumatorul face dovada îndeplinirii obligațiilor sale pentru motivul pentru care a fost sistată furnizarea (la non-casnici) 2. îndeplinirii obligației de plată (la casnici)	
11	Alte tipuri de solicitări/reclamații/petiții	30 zile	

### Investigarea petițiilor

Personalul Sistemului de distribuție și furnizare poate întreprinde, în vederea investigării petițiilor primite, următoarele demersuri:

- solicitarea de informații și documente suplimentare, consumatorului;
- organizarea de întâlniri sau audiențe cu consumatorul, în cadrul programului de lucru;

- deplasări la locul de consum pentru o investigație amănunțită a problemelor semnalate în petiție;
- solicitarea de sprijin/mediere la ANRE, conf. art. 8 din Legea gazelor nr. 223/2012, pentru petițiile care nu pot fi soluționate pe altă cale.

Registrul unic de evidență a petițiilor adresate de către consumatori, va conține:

1. numărul de înregistrare
2. data înregistrării
3. numărul și data documentului
4. nume, prenume consumator, loc de consum
5. conținutul documentului, pe scurt
6. responsabil petiție
7. numărul și data răspunsului la petiție - comunicare

Soluționarea petițiilor

Consumatorului i se va formula un răspuns la petiția sa, astfel:

- respectarea termenului de răspuns conform tabelului nr.... din procedura internă
- informarea consumatorului asupra dreptului de a primi în mod gratuit o copie a procedurii interne de înregistrare, investigație și soluționare a petiției
- specificarea în adresa de răspuns, a bazei legale, a prevederilor contractuale sau a normelor interne în urma cărora a fost formulată petiția.

Dispoziții finale

- La cererea consumatorului, se va oferi acestuia un exemplar tipărit - extras din procedură, în mod gratuit.
- Prezenta procedură se va reactualiza periodic în conformitate cu prevederile legale/norme interne și programul de lucru al societății, modificările făcându-se public, conform prevederilor de mai sus.