

<i>Categoria reglementării</i>	<i>Categoria documentului</i>	
Procedură OMV Petrom –Divizia Gaze & Energie	Document principal	
<i>Titlul reglementării</i>		
Comunicarea cu clienții și sistemul de colectare și rezolvare a plângerilor clienților finali de energie electrica și gaze naturale		
<i>Obiective</i>		
Stabilirea instrumentelor și metodelor de comunicare, precum și a modului de gestionare a reclamațiilor primite de OMV Petrom – Divizia Gaze & Energie cu si de la clienții finali de energie electrica și gaze naturale .		
<i>Grup țintă</i>		
Angajații OMV Petrom –Divizia Gaze & Energie cu activități din zona relațiilor cu clienții		
<i>Domeniul de aplicabilitate</i>		
OMV Petrom –Divizia Gaze & Energie		

În vederea simplificării limbajului, în acest document s-au folosit pe cât posibil afirmații neutre din punct de vedere al genului. Acolo unde este cazul, masculinul încorporează și varianta pentru feminin. Varianta tipărită este valabilă doar la data tipăririi. Verificați Platforma de Reglementări pentru ultima versiune. În cazul unei neconcordanțe, trebuie luat în considerare documentul în limba principală.

Versiunea: 1	Pagina 1 din 6	Limba principală: română

1. Introducere & obiectivul preconizat al reglementării

Având în vedere preocuparea continuă de a îmbunătăți relațiile cu clienții finali de energie și de a veni în întâmpinarea cerințelor acestora precum și pentru respectarea Ordinului ANRE nr. 16/2015 pentru aprobarea a Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 193/23.03.2015, Divizia Gaze & Energie din cadrul OMV Petrom a elaborat prezenta procedură pentru a stabili instrumentele de comunicare și regulile de abordare și de soluționare a reclamațiilor venite din partea clienților finali de energie electrică și gaze naturale.

Procesul de management al reclamațiilor este o componentă a sistemului de management al conformității, prin care se asigură respectarea prevederilor legale aplicabile.

2. Conținutul reglementării

Prezenta procedură face referire directă la instrumentele de comunicare cu clienții finali de energie electrică și gaze naturale ai OMV Petrom-Divizia Gaze & Energie, precum și la colectarea, înregistrarea, urmărirea, soluționarea reclamațiilor și raportarea acestora către Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

2.1. Prevederi generale

2.1.1. Instrumente de comunicare cu părțile interesate

La dispoziția clienților finali au fost puse următoarele mijloace de comunicare/informare:

- Adrese de e-mail dedicate: info.energie@petrom.com
- Numere de telefon generale: 0800 500 111
- Formulare pentru înregistrat plângeri de pe site-urile oficiale ale companiei: www.omvpetrom.com
- Pentru îndeplinirea indicatorilor prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 83/2021 („Standardul de performanță”), vor fi luate în considerare doar sesizările transmise pe adresa de e-mail: info.energie@petrom.com

Instrumente speciale de comunicare:

Pentru a dezvolta relația de comunicare cu clienții și pentru a veni în întâmpinarea nevoilor acestora, OMV Petrom –Divizia Gaze & Energie a dezvoltat un sistem de informare pe paginile oficiale www.omvpetrom.com și pe Portalul pentru clienți care să faciliteze acțiunile de informare/sesizare ale clienților sau viitorilor clienți care cuprinde:

- Formular de înregistrare a plângerilor;
- Procedura cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, document emis de către ANRE prin Ordinul 16/18.03.2015;
- Pentru clienți actuali – sistem de măsurare a satisfacției clienților prin Portalul pentru clienți. Acest sondaj este desfășurat din doi în doi ani și sunt implicați toți clienții prin completarea unui Chestionar de satisfacție al clienților ce este dezvoltat și prelucrat de către o companie externă. Participarea la sondaj este voluntară și confidențială.

Alte metode de informare:

- Documente anexate facturilor fiscale emise lunar către clienții finali de energie electrică și gaze naturale, prin care se informează despre: structura prețului final, modul de determinare a

Versiunea: 1	Pagina 2 din 6	Limba principală: română
--------------	----------------	--------------------------

consumului, comparații /punct de livrare între consumul actual și cel realizat în perioada similară a anului trecut, conceptul de eficiență energetică, modalități de transmitere a plângerilor și de schimbare a furnizorului, etc.

În scopul înregistrării plângerilor cu număr unic a fost înființat „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, document gestionat de către Departamentul Sales Support.

Pentru o imagine de ansamblu asupra activității privind înregistrarea/soluționarea plângerilor clienților finali de energie electrică și gaze naturale, semestrial se va posta pe site-ul oficial www.omvpetrom.com raportul privind soluționarea plângerilor pe tipuri de subiecte și gradul de soluționare ale acestora;

2.1.2. Procedura de comunicare și/sau de preluare a plângerilor

Toate mijloacele de comunicare enumerate mai sus sunt aduse la cunoștința solicitanților clienților prin intermediul site-ului oficial al companiei, Portalul pentru clienți, prin scrisori de informare, documente anexate facturilor fiscale, etc.

Preluarea plângerilor de la consumatorii finali de energie electrică și gaze naturale se face prin următoarele modalități:

- Prin intermediul centralei telefonice disponibilă în cadrul companiei: 0800 500 111;
- Prin intermediul adreselor de mail: info.energie@petrom.com
- Prin intermediul formularului online de pe pagina de web a companiei www.omvpetrom.com
- Prin intermediul nr. de fax : +40 21 40 60 421;
- Prin posta la adresele:
 - o OMV Petrom Divizia Gaze & Energie, Str. Coralilor nr. 22, sector 1, București;

Programul de preluare telefonică a diverselor solicitări prin intermediul numerelor de telefon generale este de Luni –Vineri între orele 8:00-17:00.

Înregistrarea solicitărilor și a plângerilor transmise pe adresa de mail info.energie@petrom.com primesc automat un număr de înregistrare.

În funcție de modalitatea prin care se realizează solicitările și/sau plângerile acestea pot fi :

1. în scris (pe suport de hârtie, email sau on-line)
2. prin telefon

Pentru solicitarea/plângerea primită în scris

Orice solicitare sau plângere primită în scris va fi înregistrată în registrul electronic de înregistrare a corespondentei companiei **MFiles**, fiind evidențiate următoarele informații: număr înregistrare, data la care este primită plângerea, subiectul, emitentul, departamentul căruia i s-a solicitat soluționarea acesteia. Numărul de înregistrare în **MFiles** va fi și număr unic de referință a plângerii respective.

Responsabil cu înregistrarea în **MFiles** a acestor solicitări este „Departamentul Sales Support„. Înregistrarea fiecărei plângeri se va realiza în ziua în care aceasta a fost primită cu excepția celor care sunt primite/transmise după ora 16:30 în zilele lucrătoare de luni până joi și după ora 14:00 în ziua de vineri sau în zilele nelucrătoare, care la rândul lor se vor înregistra în următoarea zi lucrătoare.

Plângerea astfel înregistrată în **MFiles** este distribuit departamentului abilitat să îl soluționeze, în aceeași zi în care este înregistrat.

	Pagina 3 din 6	Limba principală: română
Versiunea: 1		

2.1.3. Plângeri

Prin plângere se înțelege expresia nemulțumirii clienților finali (persoane fizice sau juridice) față de activitatea societății de furnizare a energiei electrice și gazelor naturale sau în legătura cu nerespectarea de către aceasta a obligațiilor prevăzute în Standardul de performanță privind activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale.

Plângerile pot fi în legătura cu :

- Contractarea energiei electrice și gaze naturale prin transmiterea de oferte către clienții finali;
- Facturarea contravalorii energiei electrice și gazelor naturale furnizate;
- Ofertarea de prețuri și tarife;
- Continuitatea în alimentarea cu energie electrică și gaze naturale;
- Asigurarea calității energiei electrice și gazelor naturale furnizate;
- Funcționarea grupurilor de măsurare;
- Schimbarea furnizorului;
- Informarea clienților finali în conformitatea cu cerințele în vigoare;
- Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare;
- Conform procedurii cadru plângerile/reclamațiile nu sunt limitate de cele enumerate mai sus.

Plângerile gestionate conform prezentei reglementări sunt cele formulate și semnate de către clienți și primite de OMV Petrom Divizia gaze & Energie prin intermediul modalităților enumerate la punctul 2.1.2

Toate tichetele care se înregistrează în MFiles sunt înregistrate și în Registrul Unic de evidență a plângerilor clienților finali administrat de către Departamentul Sales Support și raportate semestrial la ANRE și afișat pe site-ul companiei.

Analizarea și soluționarea plângerilor primite de la clienții finali

Responsabilul cu înregistrarea plângerii după înregistrarea și catalogarea acesteia în una din categoriile descrise în tabelul de mai jos va trimite un răspuns privind timpul estimat pentru soluționarea plângerii, către clientul/potențialul client final.

Estimarea timpului pentru soluționarea plângerii se face conform tabelului:

Nr. crt	Tipul de plângere	Termen maxim pentru soluționarea plângerii de la data înregistrării acesteia conform Standardului de performanță
1	Privind o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare energie electrică	15 zile lucrătoare
2	Privind o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare gaze naturale	5 zile lucrătoare
3	Privind o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare
4.	Privind o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare
5	Privind o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare
6	Privind o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	5 zile lucrătoare

7	Privind o solicitare de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor	4 ore în timpul programului de lucru
8	Privind o solicitare primită al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucratoare
9	Privind transmiterea către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucratoare
10	Privind o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucratoare
11	Privind o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului	20 zile lucratoare
12	Privind timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute în timpul programului de lucru

- Va da răspuns imediat în situațiile când investigarea și soluționarea o permit;
- Va comunica faptul că răspunsul va fi transmis ulterior, în termenele prevăzute mai jos, în cazul în care soluționarea necesită informații suplimentare;

Categorii de solicitări/reclamații adresate societății și termenele de soluționare:

- Privind încheierea/modificarea unui contract de furnizare a gazelor naturale – în maxim 5 zile de la data înregistrării solicitării se va comunica acordul împreună cu contractul, solicitarea de suplimentare documente sau refuzul privind încheierea/modificarea contractului;
- Cu privire la facturi, adresate în scris - în 5 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 5 zile de la primirea solicitării, se comunică rezultatul analizei inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiza 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, se va recalcula consumul de gaze naturale, conform prevederilor legale în vigoare. Reclamațiile cu privire la valoarea puterii calorifice utilizate la facturare pot fi făcute în termen de maximum două luni de la data emiterii facturii.

Pentru orice tip de solicitări, altele decât cele prezentate anterior - termenul de soluționare este de maxim 20 de zile de la primirea solicitării; în cazul în care termenele prevăzute mai sus se împlinesc într-o zi nelucrătoare, acestea se decalează corespunzător, începând cu prima zi lucrătoare.

În situația în care soluționarea plângerii necesită informații sau documente suplimentare de la clientul sau potențialul client final, procedura se reia, cu înregistrarea acestora în MFiles, iar termenul limită se va calcula de la noua dată înregistrată de la primirea informației (parțiale sau totale). Procesul se poate relua de mai multe ori până când volumul de informații acoperă solicitarea. Termenul limită se reia din momentul în care au fost înregistrate în companie noile documente.

Modalități de soluționare a divergențelor privind clauzele contractului de furnizare energie electrică și gaze naturale

Divergențele ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și OMV Petrom SA Divizia Gaze & Energie sau de către instanța de judecată competentă ori se supun arbitrajului, conform clauzelor contractuale.

Reclamațiile privind nerespectarea termenelor de mai sus, pot fi depuse de către consumatori în maxim 30 de zile de la data exigibilității obligației.

Răspunsul la acest tip de reclamații va fi comunicat în maxim 20 de zile de la data primirii reclamației.

3. Reglementări abrogate

Nu există

4. Standarde de certificare

► ISO 9001

5. Termeni & Abrevieri

Solicitant: persoana fizica sau juridica care depune o solicitare pentru încheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale;

Client: persoana juridica care are încheiat cu OMV Petrom Gaze & Energie un contract de furnizare a energiei electrice sau a gazelor naturale;

Mfiles: registrul electronic de înregistrare documente intrate/ieșite în/din OMV Petrom Gaze & Energie.

ANRE: Autoritatea Națională în Domeniul Energiei

6. Anexe:

Conform legislației in vigoare

7. Modificări față de versiunile anterioare

Data intrării în vigoare:	Codul reglementării:	Modificări față de versiunile anterioare:
		Nu este cazul