



**PROCEDURA PRIVIND INREGISTRAREA, GESTIONAREA SI
SOLUTIONAREA RECLAMATIILOR**

Alive Capital SA



Registered & Operational office:

Floreasca Lake Offices
Calea Floreasca 194, Room 1
3rd Floor, 1st District
Bucharest, Romania

Ph. +40 314378891 - Fax +40 314378951
J40/6464/21.05.2013 - CUI RO 31672699
info@alivecapiatal.ro - www.alivecapiatal.ro
IBAN: RO77 RZBR 0000 0600 1567 6729
Raiffeisen Bank, Suc. Bucuresti S.M.B.

CUPRINS

1. SCOP	3
2. DESCRIEREA ACTIVITATILOR SI RESPONSABILITATILOR	3
2.1. Modalitati de transmitere a reclamatiiilor	3
2.2. Inregistrarea reclamatiiilor	4
2.3. Analiza plangerilor, solutionare si informarea clientilor finali	4
2.4. Relatia client – furnizor – operator de distributie	4
2.5. Modalitati de solutionare a divergentelor privind modul de solutionare a plangerilor	5
2.6. Monitorizarea reclamatiiilor/sesizarilor	5
ANEXA 1	8
ANEXA 2	10



1. SCOP

Procedura prezinta metodologia de inregistrare, investigare, solutionare si raspuns la reclamatii/sesizarile petentilor, privind serviciul de furnizare a gazelor naturale.

Intra sub incidenta prezentei proceduri interne orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata companiei, referitor la activitatile prestate, la care este asteptata in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

Prin reclamatie se intelege orice petitie in intelesul OUG nr. 27/2002 privind reglementarea activitatii de solutionare a petitiilor, aprobata, cu modificari si completari, prin Legea nr.233/2002 conform careia „prin petitie se intelege - cererea, reclamatia, sesizarea sau propunerea formulata in scris ori prin posta electronica, pe care un cetatean sau o organizatie legal constituita o poate adresa autoritatilor si institutiilor publice centrale si locale, serviciilor publice descentralizate ale ministerelor si ale celorlalte organe centrale, compa- niilor si societatilor nationale, societatilor comerciale de interes judetean sau local, precum si regiilor autonome”.

Orice consumator de gaze naturale – persoana fizica sau juridica, și orice persoana interesata in raporturile cu furnizorul de gaze naturale (referitor la primirea de oferte, contractare etc.) poate adresa o reclamatie privind activitatea de furnizare a gazelor naturale și/sau conduita comerciala a furnizorului. In cazul in care aspectele privesc serviciul de distributie persoana interesata se poate adresa direct operatorului de distributie.

Procedura interna privind inregistrarea, investigarea si solutionarea petitiilor primite de la consumatori este elaborata conform Ordinului ANRE nr. 16/2015.

Alive Capital SA



Registered & Operational office:

Floreasca Lake Offices
Calea Floreasca 194, Room 1
3rd Floor, 1st District
Bucharest, Romania

Ph. +40 314378891 - Fax +40 314378951
J40/6464/21.05.2013 - CUI RO 31672699
info@alivecapital.ro - www.alivecapital.ro
IBAN: RO77 RZBR 0000 0600 1567 6729
Raiffeisen Bank, Suc. Bucuresti S.M.B.

2. DESCRIEREA ACTIVITATILOR SI RESPONSABILITATILOR

2.1. Modalitati de transmitere a reclamatilor

- Prin posta catre destinatar: Alive Capital S.A., in atentie Departament Gaze Naturale, Calea Floreasca 194, Floreasca Lake Offices, etaj 3, Sector 1, Bucuresti, Romania.
- Prin fax la numarul: +40 314378951
- Depunerea reclamatilor personal de catre petent sau mandatarul acestuia direct la secretariatul societatii situat in Calea Floreasca 194, Floreasca Lake Offices, etaj 3, Sector 1, Bucuresti, Romania.
- Prin intermediul formularului on-line
- Verbal la numarul de telefon +40 314378891
- Pe e-mail la: gas@alivecapital.ro

Reclamatile scrise pot fi transmise folosind optional formularul de inregistrare a plangerii pus la dispozitie clientilor (conform Anexei 1 la prezenta Procedura).

2.1. Inregistrarea reclamatilor

2.1.1. Reclamatile scrise se vor inregistra in Registrul Unic de Evidenta a Plangerilor, cu evidentierea: numarul si data inregistrarii; modul de preluare; numele/denumirea clientului; tip client (casnic/noncasnic); categorie plangere; obiectul plangerii; persoana desemnata pentru raspuns; termen legal pentru raspuns; concluziile analizei plangerii; masurile stabilite; numar si data raspuns;

2.1.2. Reclamatile comunicate verbal vor primi numar de inregistrare prin consemnare in registrul de reclamatii de catre operator, numarul de inregistrare va fi comunicat la incheierea apelului telefonic petentu- lui de catre operatorul care a preluat sesizarea.

2.1.3. Plangerile pot fi facute in nume propriu sau prin persoane imputernicite, caz in care se va anexa imputernicirea.

2.2. Analiza plangerilor, solutionare si informarea clientilor finali

Personalul companiei responsabil cu analiza aspectelor semnalate si a documentelor probatorii puse la dispozitie de clientul final/pentent, procedeaza la stabilirea masurilor si solutionarea acestora. In functie de rezultatele analizei plangerii, pot fi intreprinse urmatoarele actiuni:

- daca plagerea este apreciata ca intemeiata, se procedeaza la informarea in scris a clientului final, solutionarea favorabila a plangerii si repunerea acestuia in drepturi, conform prevederilor legale; daca
- plangerea este apreciata ca neintemeiata sau nesolutionabila, se transmite raspuns in acest sens. Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si, dupa caz, masurile stabilite sunt inscrise in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", cu mentionarea numarului si datei la care s-a raspuns.

Sesizarile vor fi impartite pe Categoriile de plangeri si vor avea termene de solutionare conform Ordinului ANRE 16/2015 – Anexa 2

Toate documentele aferente sesizarilor (reclamatia, raspunsul, si documentele conexe pe baza carora s-a efectuat analiza) vor fi pastrate la dosarul clientului/petentului.



2.3. Relatia client – furnizor – operator de distributie

Furnizorul de gaze naturale presteaza pentru clientii sai activitatea de contractare a serviciului de furnizare a gazelor naturale, de facturare a gazelor naturale consumate si de incasare a contravalorii gazelor naturale facturate. Pentru a asigura calitatea gazelor naturale, furnizorul incheie un contract cu operatorul de distributie. Operatorul de distributie asigura distributia gazelor naturale la locul de consum al clientului, prin reseaua de distributie si prin instalatia de alimentare, acestea fiind in proprietatea, in administrarea si in exploatarea sa. Functionarea instalatiilor de alimentare la parametrii minimi prevazuti de Standardul de distributie sunt in competenta operatorului de distributie. Prin urmare aceasta are competenta de a solutiona petitiile/reclamatii legate de continuitatea alimentarii cu gaze naturale si de calitatea tehnica a gazelor naturale. Operatorul de distributie este raspunzator de calitatea masurarii gazelor naturale, de calitatea citirii contoarelor de gaze naturale si de corectitudinea cantitatilor de gaze naturale introduse in sistemul de facturare, pe baza carora furnizorul emite facturile.

Reclamatii/sesizarile privind continuitatea in alimentare, calitatea tehnica a gazelor naturale si calitatea comerciala a serviciului de distributie a gazelor naturale nu pot fi rezolvate direct de furnizor. Prin urmare reclamatii petentilor adresate furnizorului cu privire la aspectele anterior mentionate vor fi redirectionate catre operatorul de distributie. Datorita acestui mod de lucru, la timpul de raspuns prevazut de Standardul de furnizare pentru petitiile adresate de clienti direct furnizorului, se poate adauga timpul maxim de raspuns prevazut de Standardul de distributie.

2.4. Modalitati de solutionare a divergentelor privind modul de solutionare a plangerilor

Divergentele privind solutionarea plangerilor pot fi rezolvate pe cale amiabila prin acordul dintre client si Alive Capital S.A.

In situatia in care clientul final se considera nemulțumit de modul de solutionare de catre furnizor a plangerii sale, se poate adresa Autoritatii Nationale de Reglementare in domeniul Energiei sau poate apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor, sau instantei judecatoresti competente. Datele de contact ale Autoritatii Nationale de Reglementare in domeniul Energiei sunt urmatoarele:

Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei

București, sector 2, str. Constantin Nacu nr.3,
Telefon: 0213278174, 0213278100, fax: 0213124365,

Email: anre@anre.ro

Alive Capital SA



Registered & Operational office:

Floreasca Lake Offices
Calea Floreasca 194, Room 1
3rd Floor, 1st District
Bucharest, Romania

Ph. +40 314378891 - Fax +40 314378951
J40/6464/21.05.2013 - CUI RO 31672699
info@alivecapital.ro - www.alivecapital.ro
IBAN: RO77 RZBR 0000 0600 1567 6729
Raiffeisen Bank, Suc. Bucuresti S.M.B.

2.5. Monitorizarea reclamatilor/sesizarilor

Monitorizarea procesului de tratare a reclamatilor/sesizarilor se va face prin intermediul rapoartelor saptamanale, lunare, anuale cu scopul de imbunatatire a calitatii serviciilor oferite clientilor.

2.5.1. Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final (Anexa nr. 3 la procedura cadru Ord. 16/2015)

Nr. Crt.	Modul de preluare al plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in scris la punctele unice de contact ale furnizorilor	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4.	Prin intermediul formularului online	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin posta	0	0	0
Total:		0	0	0

1.1.1. Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal (Anexa nr. 4 la procedura cadru Ord. 16/2015)

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termen legal	Nerezolvate in termen legal	
1.	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale facturate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de preturi si tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6.	Functionarea grupurilor de masurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	0	0	0	0

Totall:	0	0	0	0
Din care: intemeiate	0	0	0	0
neintemeiate	0	0	0	0
nesolutionate	0	0	0	0

1.1.1. Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Nr. Crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale		
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate		
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale		
5.	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate		
6.	Functionarea grupurilor de masurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare		
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare		
10.	Rezolvarea altor plageri ale clientilor finali		

FORMULAR 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

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. Crt.	Client Final	Furnizor gaze naturale
1.	Nume	ALIVE CAPITAL SA
2. a	Cod client final	
2. b	Cod identificare a punctului de masurare / Cod loc de consum	
3.	Adresa de corespondenta	Adresa: Calea Floreasca 194, Floreasca Lake Offices, etaj 3, Sector 1, Bucuresti, Romania
4.	Localitate	Bucuresti
5.	Cod postal	014459
6.	Telefon / Fax	+40 314378951
7.	Email	gas@alivecapital.ro
Reprezentant legal:		Alte detalii:

B. 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		FURNIZARE GAZE NATURALE
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
	2.	Modalitatea de facturare gaze naturale
	3.	Consumul si valoarea facturii de gaze naturale
	4.	Plati inregistrate, 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	
III. Cerinte client final	
Solicitare	1. Esalonarea la plata facturilor de gaze naturale
	2. Compensatii conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale
	3. Verificare contor gaze naturale
	4.
	Alte tipuri de solicitari:
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii	1.
	2.
	3.
Data	Semnatura client final

Categoriile de plangeri (in acord cu prevederile Ordinului ANRE 16/20)

Categorie	Termen legal depunere	Termen legal solutionare*
Contractarea gazelor naturale	-	15 zile lucratoare
Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	30 zile calendaristice de la data emiterii facturii	15 zile calendaristice In cazul in care solutionarea contestatiei implica verificarea valorilor masurare, termenul de 5 zile se prelungeste cu intervalul de timp din ziua in care furnizorul comunica operatorului de masurare solicitarea de verificare a valorilor de masurare
Ofertarea de preturi si tarife	-	15 zile
Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	10 zile lucratoare
Asigurarea calitatii gazelor naturale	-	15 zile lucratoare 30 zile calendaristice, daca problema este mai complexa, cu un raspuns prealabil in termen de 15 zile lucratoare
Functionarea grupurilor de masurare	-	15 zile lucratoare 30 zile calendaristice, daca problema este mai complexa, cu un raspuns prealabil in termen de 15 zile lucratoare
Schimbarea furnizorului	-	15 zile lucratoare
Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	15 zile lucratoare 30 zile calendaristice, daca problema este mai complexa, cu un raspuns prealabil in termen de 15 zile lucratoare
Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	15 zile lucratoare