**[Procedura proprie privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali](https://www.premierenergy.ro/s/PE-Procedura-cadru-privind-obligatia-furnizorilor-de-energie-electrica-si-gaze-naturale-de-solutiona.pdf%22%20%5Ct%20%22_blank)**

**Ordinul ANRE nr. 16/2015**

Scopul prezentei instructiuni este asigurarea unui cadru unitar, simplu si transparent in vederea solutionarii plangerilor clientilor finali ai **KOLMAR BULGARIA EOOD**, denumita in continuare Societate.

De asemenea, instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor clientilor finali ai Societatii cu privire la incalcari ale unor drepturi ale acestora, urmarindu-se aplicarea corecta a prevederilor legale, inclusiv comunicarea in scris catre acestia, in termenele legale, a concluziei rezultate in urma analizarii plangerii.

Intra sub incidenta prezentei instructiuni orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata Societatii, referitor la activitatea prestata de aceasta, urmărind prevederile din Procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, aprobată prin Ordinul preşedintelui ANRE nr. 16/18.03.2015, publicat în M.Of. nr. 193/23.03.2015.

In vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali sunt supuse prevederilor prezentei instructiuni urmatoarele:

1. Contractarea energiei;
2. Facturarea contravalorii gazelor naturale consumate;
3. Ofertarea de preturi si tarife;
4. Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale;
5. Asigurarea calitatii gazelor naturale livrate;
6. Functionarea aparatelor de masura;
7. Schimbarea furnizorului;
8. Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;
9. Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de catre clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare;
10. Acordarea negatiei pentru consumator izolat;
11. Sistarea programata/neprogramata a furnizarii gazelor naturale.

Nu intră sub incidenţa prevederilor prezentei instructiuni de lucru:

1. Plangerile clientilor finali asupra unor probleme ce nu fac obiectul reglementărilor în vigoare din sectorul gazelor naturale;
2. Plangerile clientilor finali a căror rezolvare nu intră în sfera de competenţa ANRE, inclusiv aspecte legate de proprietate.

Responsabilitati in cadrul Societatii

In cadrul Societatii, persoana responsabila cu preluarea, analizarea si solutionarea plangerilor este dl. Gliga Laurentiu-Dorin, care are urmatoarele atributii :

* Primeste si analizeaza plangerile primite de la clientii finali, cu respectarea principiului confidentialitatii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale acestuia
* Urmăreşte respectarea prevederilor din secţiunea a 5-a din Procedura-cadru cu privire la solutionarea si informarea clientilor finali privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia.
* Elaborează sau asigură elaborarea documentului cu privire la concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare si temeiul legal.
* Semestrial si respectiv anual împreună cu persoanele care au competenţe asupra solutionarii plangerilor, analizeaza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si stabileste masurile corective ce se impun.
* Societatea publica pe pagina proprie de internet si transmite la ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor, care contin cel putin urmatoarele informatii : numarul plangerilor primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare prevazute la art.6, respectiv dupa tipul clientului final (casnic, respectiv non-casnic), total si defalcat pe categoriile de plangeri stabilite la art.2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilita la art.2, sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite, respectiv conform anexelor 3-5 din procedura.