

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIATA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 1 /
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

0.1 CUPRINS

Capitol	Denumire	Pagina
1.	SCOP	2
2.	DOMENIUL DE APLICARE	2
3.	DEFINITII SI PRESCURTARI	2
4.	DOCUMENTE DE REFERINTA.....	3
5.	PRELUARE, INREGISTRARE, ANALIZA SI SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR	4
6.	DESCRIEREA ACTIVITATILOR	5
7.	ATRIBUTII SI RESPONSABILITATI.....	8
8.	INREGISTRARI	8
9.	ANEXE	9

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 2 / 16
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

1. SCOP

1.1. Procedura asigura un cadru unitar, simplu si transparent de solutionare a plangerilor clientilor Megaconstruct SA.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Prezenta procedura stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor referitoare la activitatea de distributie si furnizare gaze naturale, precum si a serviciilor prestate catre clienti.

2.2. Prezenta procedura se aplica pentru orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie care exprima insatisfactia clientilor, adresata Megaconstruct SA referitor la serviciile prestate de aceasta, la care se asteapta un raspuns sau o solutionare.

2.3. Prezenta procedura se aplica de catre angajatii desemnati in acest sens de catre conducerea societatii, in vederea solutionarii plangerilor primite de la clienti, in legatura cu:

- a) contractarea furnizarii gazelor naturale;
- b) facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate;
- c) ofertarea de preturi si tarife;
- d) continuitatea in alimentarea cu gaze naturale;
- e) asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate;
- f) functionarea grupurilor de masurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clientilor in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;
- i) modul de rezolvare a plangerilor formulate de catre clientii finali la adresa Megaconstruct SA, cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare.
- j) alte plangeri sau petitii adresate de catre clienti

3. DEFINITII

Client - orice persoana fizica, juridica sau alta entitate recunoscuta de legea romana cu personalitate juridica cu care societatea noastra are incheiate contracte comerciale.

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 3 / 16
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

Viitor client - orice persoana fizica, juridica sau alta entitate recunoscuta de legea romana cu personalitate juridica care si-a manifestat intentia de a deveni client, dar cu care societatea noastra nu are inca un contract comercial in derulare.

Reclamatia verbala - exprimarea orala a unei nemulumiri din partea unui client/viitor client (persoana fizica sau juridica) generata de:

- un angajament contractual/o dispozitie legala, nerespectata sau nesatisfacuta;
- o nemultumire fata de un serviciu prestat sau propus;
- un prejudiciu direct/indirect ocazionat de o prestare de servicii;
- o nemultumire cu privire la politica generala a societatii;
- in general, un raspuns nesatisfacator (sau perceput de client ca atare) la o cerere, raportandu-se in mod direct sau indirect la serviciul de furnizare a gazelor naturale sau alte servicii prestate.

Reclamatia scrisa - exprimarea in scris a unei nemulumiri din partea unui client/viitor client (persoana fizica sau juridica) generata de:

- un angajament contractual / o dispozitie legala, nerespectata sau nesatisfacuta;
- o nemultumire fata de un serviciu propus;
- un prejudiciu direct/indirect ocazionat de o prestare de servicii;
- o nemultumire cu privire la politica generala a societatii;
- in general, un raspuns nesatisfacator (sau perceput de client ca atare) la o cerere, raportandu-se in mod direct sau indirect la serviciul de furnizare a gazelor naturale sau alte servicii prestate.

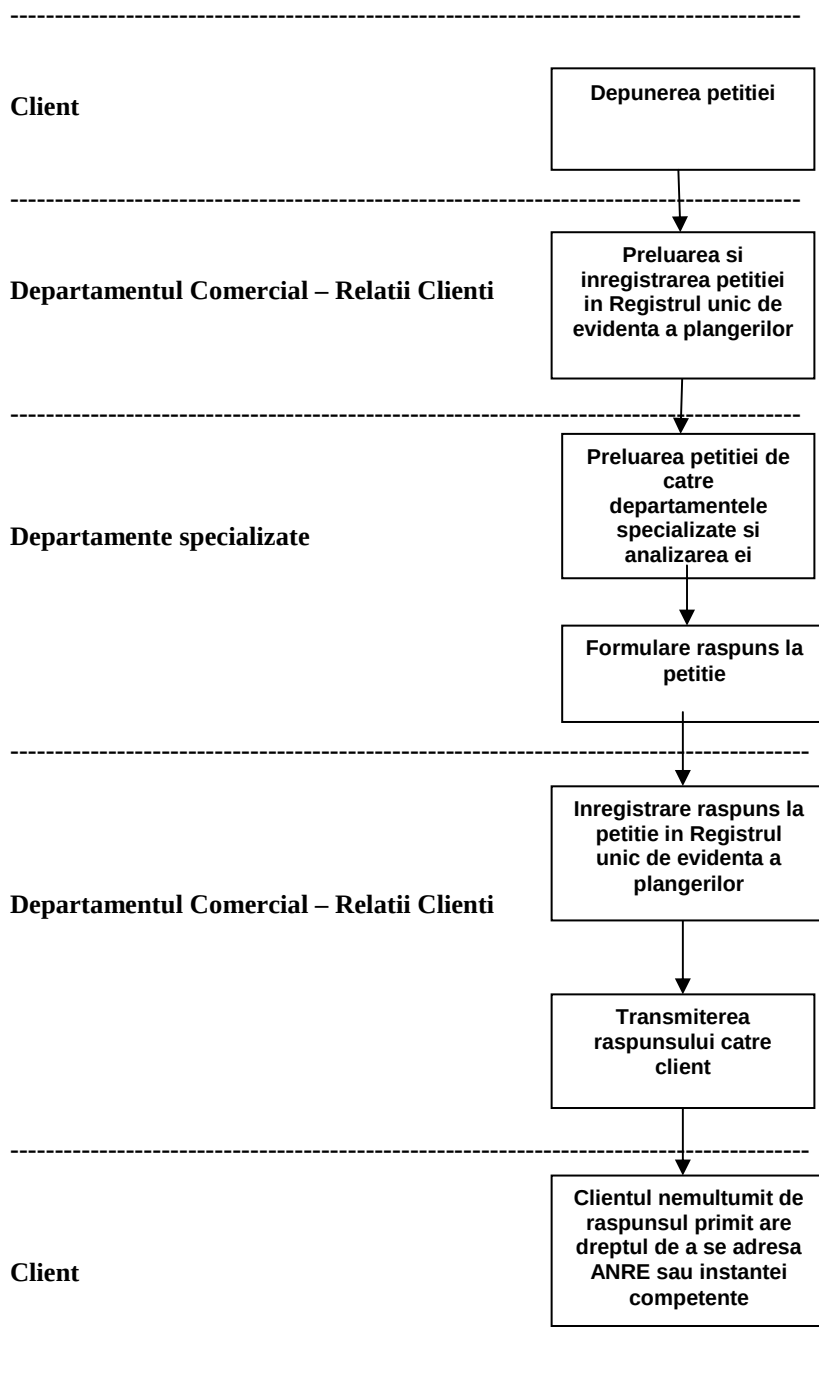
Termen de raspuns – numarul de zile lucratoare scurse de la data receptiei si inregistrarii reclamatiei (Z) si pana la data transmiterii scrisorii de raspuns catre client care trebuie sa fie in conformitate cu standardele de performanta.

4. DOCUMENTE DE REFERINTA

- 4.1 Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare.
- 4.2. Ordinului ANRE nr.16/2015 pentru aprobarea Procedurii- cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali.
- 4.3. Ordinului ANRE nr. 86 din 12 noiembrie 2009 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale.
- 4.4. ORDIN nr. 37 din 1 octombrie 2007 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.
- 4.5. DECIZIE nr. 1.361 din 13 decembrie 2006 privind aprobarea Standardului de performanta pentru serviciul de transport al gazelor naturale si a Standardului de performanta pentru serviciul de distributie a gazelor naturale;

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 4 / 16
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

5. PRELUARE, INREGISTRARE, ANALIZA SI SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR



	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 5 / 16
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

6. DESCRIEREA ACTIVITATILOR

6.1. *Conditii prelabile pentru solutionarea petitiilor primite de la clienti.*

Limba oficiala utilizata in aplicarea prevederilor procedurii este limba romana, iar documentele adresate SC Megaconstruct SA, redactate intr-o limba straina, vor fi insotite de traducere legalizata; in caz contrar, acestea nu vor fi luate in considerare.

6.2. *Preluarea petitiilor de la clienti*

Clientul poate depune o petitie prin urmatoarele modalitati:

- Depunerea in scris, de luni pana vineri, la punctele de Relatii Clienti ale societatii din:
 - Bucuresti, Piata Unirii, Nr. 1, Corp Central, Spatiu C5.02, Et.5, – interval orar: 09.00-13.00 si 14:00-18:00
 - Balotesti, Sat Saftica, Calea Bucuresti nr.45A, Jud. Ilfov– interval orar: 09.00-12.00 si 12:30-16:30
 - Tarlungeni, Str. Principala, Nr. 60, Jud. Brasov – interval orar: 08.00-12.00 si 12:30-17:00
 - Lehliu Gara, Bd. Garii, Nr. 19BIS, Jud. Calarasi – interval orar: 09.00 – 17.00
 - Sirna, Str. Principala, nr.138 A, Jud. Prahova interval orar: 09.00-12.00 si 12:30-16:30
 - Mangalia, Str. Rozelor, nr. 8, bloc R4, scara A, parter, ap. 3, Jud. Constanta – interval orar 08.00-12.00 si 12:30-17:30
- Apel telefonic la numerele :
 - 021 310 30 15 (apel cu tarif normal);
 - 0800863422 (apel gratuit);
- Prin e-mail la adresa sesizari@megaconstruct.ro;
- Prin fax la numarul 021 303 04 82;
- Prin posta la adresa: Piata Unirii, nr. 1, corp central, etaj 5, spatiul C5.02, sector 3, Bucuresti, 030119 in atentia Departamentului Comercial – Solutionare Cereri Clienti.

6.3. *Inregistrarea petitiilor de la clienti*

6.3.1 Clientii pot depune petitii in legatura cu:

- Clauze contractuale furnizare gaze naturale;
- Modalitate de facturare gaze naturale;
- Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale;
- Plati neinregistrate, plati alocate eronat; facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale;
- Ofertarea de preturi si tarife;
- Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale;
- Calitatea gazelor naturale furnizate;

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 6 / 16
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

- Functionarea grupurilor de masurare;
- Schimbarea furnizorului;
- Informarea clientilor finali;
- Standarde de performanta distributie si furnizare gaze naturale;
- Alte tipuri de solicitari fata de cele prezentate anterior

6.3.2 Pentru preluarea petitiilor, Megaconstruct SA pune la dispozitia clientilor „**Formularul de inregistrare a plangerii**”, prevazut in Anexa 1 la prezenta procedura, pentru a fi completat in scris pe format hartie la toate punctele de contact mentionate la punctul 6.2 din prezenta procedura si pe suport electronic pe pagina de internet www.megaconstruct.ro. Clientul va completa formularul cu datele de identificare, cel putin datele indicate la sectiunea A, punctele A1-A6, precum si cu informatiile referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexe, daca este cazul. In cazul in care petitia este transmisa telefonic, operatorul care o preia completeaza Formularul de inregistrare cu mentiunea „Pre luat telefonic”. Clientii pot face petitii in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care se va anexa imputernicirea respectiva.

6.3.3 Petitiile vor fi preluate de catre angajatii Departamentul Comercial responsabili cu solutionarea cererilor primite de la clienti si vor fi inregistrate intr-un Registru Unic de Evidenta a Plangerilor Clientilor, fiind evidentiate numarul de inregistrare, data petitei, subiectul petitei, emitentul petitei si vor fi alocate unei categorii din cele enuntate la punctul 6.3.1 din prezenta procedura.

Dupa inregistrare, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat, Megaconstruct SA va transmite clientului numarul si data de inregistrare a petitei.

6.4. **Analizarea petitiilor primite de la clienti**

Petitiile inregistrate sunt transmise catre departamentele de specialitate pentru a fi analizate, solutionate si a li se elabora un raspuns care va fi transmis clientului.

Analizarea petitiilor se efectueaza avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de client sau existente in arhiva Megaconstruct SA. Aceasta analiza se realizeaza cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate/ datelor cu caracter personal ale clientilor.

In situatia in care analizarea petitei nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in Registrul Unic de Evidenta a Plangerilor Clientilor, la rubrica „Concluzii” se va inscrie „Plangere nesolutionabila”, cu precizarea in sectiunea C din „Formularul de inregistrare a plangerii” a cauzelor si informarea corespunzatoare a clientului.

6.5. **Solutionarea si informarea clientilor privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia**

Megaconstruct SA informeaza in scris clientul cu privire la concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare si temeiul legal, completand totodata sectiunea C din „Formularul de inregistrare a plangerii” si „Registrul Unic de Evidenta a Plangerilor Clientilor”.

In functie de rezultatele analizarii plangerii, Megaconstruct SA intreprinde urmatoarele actiuni:

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIATA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 7 / 16
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

- **in situatia in care plangerea este intemeiata** (in favoarea clientului), isi insuseste concluzia analizei plangerii si este obligat sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- **in cazul in care plangerea este neintemeiata** (in defavoarea clientului) sau nesolutionabila, intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

Toate raspunsurile scrise care ies din societate se redacteaza cu antet mare si trebuie sa cuprinda in josul paginii numele celui care il redacteaza.

Raspunsul trebuie sa fie clar, concis si sa acopere toate doleanțele clientului.

Raspunsurile la reclamatii cu subiecte repetitive vor fi utilizate pentru a elabora scrisori-tip.

Raspunsul se pregateste pentru expediere (anvelopare, date expeditor, etc).

In cazul in care clientul nu accepta solutia propusa sau nu primeste raspuns in termenul legal, acesta are dreptul de a apela la ANRE, avand urmatoarele date de contact: adresa – str. Constantin Nacu, nr. 3, sector 2, Bucuresti, tel.: 021.327.81.74; 021.327.81.00; fax: 021.312.43.65; email: anre@anre.ro sau de a se adresa instantei judecatoresti competente.

Neintelegerile precontractuale (aparute in procesul de perfectare a contractelor de furnizare sau prestari servicii) pot fi solutionate pe cale amiabila sau in caz contrar, partile pot apela la ANRE.

6.6. **Termene de solutionare a plangerilor**

In conformitate cu prevederile Ordinului nr.37/2007 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, termenele de solutionare si raspuns sunt urmatoarele:

- Plangeri referitoare la contractarea energiei - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la facturarea contravalorii energiei furnizate - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la ofertare de preturi si tarife - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la continuitatea in alimentarea cu energie - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la asigurarea calitatii energiei furnizate - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la functionarea grupurilor de masurare - 30 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la schimbarea furnizorului - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare - 30 zile de la primirea solicitarii;
- Alte tipuri de plangeri -30 zile de la primirea solicitarii.

6.7. **Program de audiente**

Pentru a veni in intampinarea nevoilor clientilor sai, MEGA CONSTRUCT S.A. a organizat un program de audiente.

Audientele vor avea loc la sediul MEGA CONSTRUCT S.A. Bucuresti, Piata Unirii, Nr. 1, Corp Central, Spatiu C5.02, Et.5, in fiecare LUNI intre orele 10:00 – 13:00, cu o programare prealabila.

Persoana desemnata pentru efectuarea audientelor este Andra Dragut, in calitate de Director Vanzari si poate fi asistata de orice alt angajat al societatii in functie de natura si specificul plangerilor.

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 8 / 16
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

Orice client poate solicita sa fie programat in audienta, in vederea solutionarii unor aspecte pentru care nu a gasit solutie satisfacatoare pe cale uzuala.

Formularul pentru inscrierea in audienta va fi disponibil in format hartie la toate punctele de ale societatii sau pe suport electronic pe pagina de internet www.megaconstruct.ro

7. ATRIBUTII SI RESPONSABILITATI

Orice angajat MEGA CONSTRUCT care receptioneaza un client ce are o reclamatie, este obligat sa orienteze clientul catre Departamentul Comercial ce va inregistra reclamatia in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor.

Responsabilul cu prelucrarea

Responsabilul cu prelucrarea este desemnat de catre Directorul General, Director Comercial sau Directorul de Vanzari, dupa caz.

In urma primirii reclamatilor, responsabilul desemneaza insarcinatii cu prelucrarea acestora, avand si obligatia de a valida sau modifica raspunsurile, de a urmari termenele de raspuns in baza de date si de a lua masurile necesare in caz de depasire a acestora.

Insarcinatul cu prelucrarea

Insarcinatul cu prelucrarea reclamatiei este persoana desemnata care asigura:

- rezolvarea reclamatiei (sau elementele de raspuns);
- conformitatea lor cu angajamentele de calitate (termen, fond, forma);
- arhivarea documentelor rezultate.

Persoana desemnata verifica elementele de raspuns si daca dispune de toate datele pentru a raspunde direct, intocmeste raspunsul.

In cazul in care nu poate prelucra ea insasi reclamatia scrisa, solicita prin e-mail un punct de vedere de la celelalte servicii implicate. Raspunsul trebuie transmis in maximum 3 zile de la solicitarea acestuia, prin e-mail.

8. DISPOZITII FINALE

Procedura privind obligatia de solutionare a plangerilor clientilor se va aduce la cunostinta clientilor, prin urmatoarele mijloace, in mod cumulativ:

- prin afisare pe pagina de internet www.megaconstruct.ro;
- prin afisare la toate punctele unice de contact;
- prin oferirea in mod gratuit la toate punctele unice de contact ale Megaconstruct SA, la cerere, a unui exemplar tiparit;

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 9 / 16
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

- prin informarea clientilor, pe factura sau pe documentele anexate acesteia, cu privire la intrarea in vigoare a ordinului de aprobare a Procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali si a existentei procedurii interne.

Semestrial conducerea societatii va analiza activitatea privind solutionarea plangerilor clientilor finali si va stabili masurile corective ce se impun .

Arhivarea se face de catre responsabilul cu evidenta corespondentei desemnat.

Arhivarea documentelor fizice in totalitate lor (sesizarea clientului, punctele de vedere, raspunsul catre client) trebuie facuta astfel incat documentele sa fie protejate impotriva degradarii si deteriorarii, pentru a ramane lizibile si identificabile.

Megaconstruct S.A. publica pe pagina proprie de internet si transmite ANRE rapoarte privind activitatea de solutionare a plangerilor, care contin cel putin urmatoarele informatii: numarul de plangeri primite, total si defalcat dupa modalitatile de preluare, respectiv dupa tipul clientului (casnic/noncasnic), total si defalcat pe categorii de plangeri pentru fiecare categorie de client, sinteza modului de solutionare a acestora si masurile corective stabilite, conform Anexelor 3-5.

Perioada analizata in rapoartele mentionate mai sus este de un semestru si respectiv un an calendaristic, iar publicarea si transmiterea la ANRE a acestora se face in termen de o luna de la incheierea perioadei analizate.

9. ANEXE

Anexa 1 – Formular de inregistrare a plangerii

Anexa 2 – Registru unic de evidenta a plangerilor clientilor finali

Anexa 3 – Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Anexa 4 – Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Anexa 5 – Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Anexa 6 - Formular inscriere audienta

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIATA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 10 / 16
	PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR	

Anexa 1

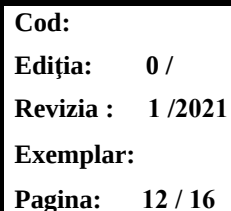
FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII

Nr..... Data.....

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale
1.	Nume:	Nume:
2.a	Cod client final	
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum	
3.	Adresa de corespondență:	Adresa:
4.	Localitate:	Localitate:
5.	Cod poștal:	Cod poștal:
6.	Tel./Fax:	Tel./Fax
7.	E-mail:	E-mail
Reprezentant legal:		Alte detalii:
B. 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:		
Plangere in legatura cu:		FURNIZARE GAZE NATURALE
	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 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:		

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 11 / 16
	PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR	

II. Detalii cu privire la plângere		
III. Cerințe client final		
Solicitare:	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalități 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	
C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE		
Nr. înregistrare răspuns:		
Răspuns la plângerea nr.:		
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri:		
Sunt parțial de acord și propun următoarele:		
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:		
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:	
Responsabil furnizor:		
Data:	Semnătura:	

[illegible]

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 13 / 16
	PROCEDURA PRIVIND OBLIGAȚIA DE SOLUȚIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR	

Anexa 3

Structura plangerilor in functie de modul de preluare si tipul clientului final

Perioada:

Nr. crt.	Modul de preluare a plangerilor	Nr. plangeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere in 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 posta			
TOTAL:				

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIATA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 14 / 16
PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR		

Anexa 4

Structura plangerilor in functie de categorie, concluzia analizei si respectarea termenului legal

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plangeri	Nr. plangeri			Plangeri nerezolvate in termen din total plangeri (%)
		Total	Rezolvate in termenul legal	Nerezolvate in termenul legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3.	Ofertarea de preturi si tarife				
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calitatii energiei 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 plangeri ale clientilor finali				
TOTAL:					
din care: intemeiate					
neintemeiate					
nesolutionabile					

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 15 / 16
	PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR	

Anexa 5

Sinteza modului de solutionare si masurile corective aferente categoriilor de plangeri

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plangeri	Sinteza modului de solutionare	Masuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Ofertarea de preturi si tarife		
4.	Continuitatea in alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calitatii energiei 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 plangeri ale clientilor finali		

	SC MEGA CONSTRUCT SA BUCUREȘTI, SECTOR 3, PIAȚA UNIRII NR. 1 CORP CENTRAL, ETAJ 5, SPATIU C5.02 CUI 3507416 / J40/5736/1993 tel: 021.310.30.15 fax: 021.313.00.33 Email: office@megaconstruct.ro	Cod: Ediția: 0 / Revizia : 1 /2021 Exemplar: Pagina: 16 / 16
	PROCEDURA PRIVIND OBLIGATIA DE SOLUTIONARE A PETITIILOR CLIENTILOR	

Anexa 6

Formular inscriere audienta

Catre:
S.C MEGA CONSTRUCT S.A
Piata Unirii nr.1, Corp Central, Et.5
Sector 3, Bucuresti

Data.....

Subsemnatul (a)domiciliat (a) in localitatea
....., la adresa, avand loc consum gaze naturale in
localitatea, la adresacod client
.....solicita inscrierea in audienta in ziua de

Problemele ridicate la audienta:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Semnatura