



## Procedura de înregistrare, analiză și de soluționare a plângerilor clienților de gaze naturale

### I. Clientul poate adresa o plangere in legatura cu:

- Clauzele contractului de furnizare gaze naturale
- Modalitate de facturare a consumului de gaze naturale
- Valoarea facturii de gaze naturale
- Plati neinregistrate
- Preturile si tarifele gazelor naturale
- Continuitatea in alimentarea cu energie electrica
- Calitatea gazelor naturale furnizate
- Volumul de gaze naturale facturate
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clientilor finali
- Standarde de performanta pentru furnizarea gazelor naturale
- Alte motive

### II. Clientul poate depune o plangere prin urmatoarele modalitati:

- La sediul central din Str. Vasile Alecsandri, Nr. 4, Cladirea The Landmark, Corp A, Et. 2, Bucuresti  
Program audiente: Marti, Joi 10:00 – 12:00
- Prin e-mail la adresa office@premierenergytrading.ro
- Prin apel telefonic la numarul 021 230 55 81 de luni până vineri între orele 09:00 – 17:00
- Prin fax la numarul 021.795.56.
- In scris, prin curier sau posta la adresa Str. Vasile Alecsandri, Nr. 4, Cladirea The Landmark, Corp A, Et. 2, Bucuresti

### III. Preluarea formularelor de plangere

Plangerile vor fi adresate furnizorului de gaze naturale prin completarea de catre clientul final a „Formularului de inregistrare a plangerii”, disponibil si online pe <https://www.premierenergytrading.ro/procedura-solutionare-plangeri/>.

Plangerilor sunt inregistrate intr-un registru electronic fiind mentionate urmatoarele: nr. de inregistrare, data, numele clientului, subiectul plangerii (problema), modul de preluare, categoria.

### IV. Termene de depunere a plangerilor si de raspuns

In functie de tipul plangerii, termenele legale de solutionare si raspuns la plangerilor adresate de catre clienti sunt urmatoarele:

- solicitare emitere oferta de furnizare: 5 - 7 zile lucratoare;
- contestatie la factura: 3-5 zile lucratoare; in cazul in care solutionarea plangerii implica verificarea datelor masurate termenul se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua in care furnizorul comunica operatorului de masurare solicitarea de verificare a datelor contestate si ziua in care furnizorul transmite clientului final raspunsul primit de la operatorul de masurare;  
Operatorul de masurare este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, cu condiția înștiințării clientului final prin intermediul furnizorului, în scris, asupra acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile lucrătoare.  
Furnizorul comunică operatorului de masurare solicitarea de verificare a datelor contestate, iar rezultatul analizei este comunicat clientului prin intermediul furnizorului în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia de la operatorul de masurare;
- modificare tarifelor – 15 zile lucratoare
- alte plangeri – 15 zile lucratoare sau 30 de zile calendaristice, in conditiile in care formularea raspunsului necesita un timp mai lung, cu informarea clientului in 15 zile lucratoare.



## V. Gestionarea plangerilor

### ➤ Inregistrarea

Plangerile primite, indiferent de canalul de primire, sunt inregistrate de catre reprezentantul Front Office, acestea fiind transmise departamentelor specializate in vederea rezolvarii.

Plangerilor sunt inregistrate intr-un registru electronic fiind mentionate urmatoarele: nr. de inregistrare, data, numele clientului, subiectul plangerii (problema), modul de preluare, categoria.

### ➤ Raspunsul

Punctul de vedere privind plangerile depuse de clienti este comunicat catre Departament Operatiuni care elaboreaza raspunsul, inchide cererea in registrul electronic, iar acesta este transmis catre client, conform termenelor mentionate la punctul 4.

In situatia in care analiza plangerii nu se poate efectua din cauze obiective in registrul de inregistrare al reclamatilor se mentioneaza ca si concluzie: „plangere nesolutionabila” cu precizarea cauzelor si informarea clientului final.

Raspunsul final se transmite in scris clientului care cuprinde concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si temeiul legal completand aceste date si in sistemul informatic.

In functie de rezultatul analizei plangerii furnizorul intreprinde urmatoarele actiuni:

- Daca plangerea este intemeiata, furnizorul este obligat sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, precum si rambursarea si sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde e cazul.
- Daca plangerea este neintemeiata sau nesolutionabila, furnizorul intocmeste raspuns final clientului.

In cazul in care clientul nu este de acord cu raspunsul formulat de furnizor aceasta se poate adresa ANRE la datele de contact: Strada Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, cod 020995, telefon 021-3278174, fax 021-3124365, e-mail [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)

## VI. Neintelegerile precontractuale

Neintelegerile precontractuale (orice divergenta aparuta in procesul de perfectare a contractului de Furnizare gaze naturale) pot fi solutionate pe cale amiabila sau, in cazul nesolutionarii pe cale amiabila, partile pot apela ANRE in vederea declansarii procesului de solutionare la nivelul acesteia, conform prevederilor Ordinului ANRE 128/2020 pentru aprobarea Procedurii privind solutiunea neintelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei.

Solutionarea neintelegerilor precontractuale se realizeaza cu parcurgerea urmatoarelor etape:

- a) solutionarea la nivelul titularului de licenta responsabil cu emiterea ofertei de contract;
- b) solutionarea la nivelul Autoritatii competente.

Limba oficiala utilizata pe parcursul desfasurarii acestei proceduri este limba romana, iar documentele redactate intr-o limba straina vor fi insotite de traducerea legalizata; in caz contrar, acestea nu vor fi luate in considerare.

### ➤ Solutionarea la nivelul titularului de licenta

Prealabil declansarii procedurii la nivelul ANRE, solutionarea neintelegerilor se efectueaza la nivelul titularului de licenta. Acesta din urma analizeaza cererea si, daca este cazul, in termen de cel mult 7 zile lucratoare de la inregistrare, solicita completarea documentatiei depuse. Solicitantul are obligatia completarii documentatiei in termen de maximum 5 zile lucratoare de la primirea solicitarii de completare.

In cazul in care solicitantul nu completeaza documentatia in termenul de 5 zile lucratoare, titularul de licenta va analiza si va solutiona cererea pe baza documentelor detinute.

In termen de 20 de zile lucratoare de la data depunerii cererii initiale se desfasoara sedinta comunca, organizata prin grija titularului de licenta, in vederea solutionarii neintelegerilor.

În situația în care părțile implicate soluționează neînțelegerile se va întocmi o minută în acest sens, urmând ca în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data întocmirii acesteia să se încheie contractul în cauză.



În cazul în care solicitantul nu se prezintă la ședința comună, titularul de licență va analiza și va soluționa cererea în baza documentelor depuse inițial și completate, după caz.

În situația în care documentul încheiat cu ocazia ședinței comune nu este însușit sau este însușit parțial de către una sau ambele părți implicate, se consideră că neînțelegerile nu au fost soluționate. În acest caz, părțile vor încheia un proces-verbal iar titularul de licență va transmite Autorității competente, în termen de 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea cererii inițiale a solicitantului, câte un exemplar al cererii și al documentației aferente, în vederea soluționării neînțelegerilor precontractuale și totodată solicitantului, spre informare.

Toate comunicările dintre părți se realizează prin oricare dintre următoarele modalități: e-mail, prin fax sau prin scrisoare cu confirmare de primire la adresele desemnate de fiecare dintre părți.

➤ **Soluționarea la nivelul Autorității competente**

Soluționarea neînțelegerilor la nivelul Autorității competente se realizează prin decizie, în termen de 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării cererii, cu posibilitatea de prelungire cu încă 30 de zile lucrătoare, cu înștiințarea părților cu privire la această prelungire. Cu acordul părților, termenul de soluționare a cererii de 60 de zile lucrătoare poate fi prelungit cu încă 30 de zile lucrătoare.

Procedura de soluționare a neînțelegerilor se consideră declanșată odată cu înregistrarea la Autoritatea competentă a cererii transmise de titularul de licență, împreună cu documentația anexată acesteia. Termenul pentru înregistrarea cererii la ANRE este de maximum 60 de zile lucrătoare de la momentul intrării în posesia propunerii de contract transmise de titularul de licență. Orice cerere transmisă cu nerespectarea termenului menționat se respinge ca fiind tardivă.

Documentele ce însoțesc cererea de declanșare a procedurii de soluționare la nivelul Autorității competente trebuie să cuprindă, fără a se limita la acestea:

- a) copia propunerii de contract/act adițional la încheierea căruia au apărut neînțelegeri;
- b) procesul-verbal întocmit conform anexei nr. 2, în care se precizează punctele nesoluționate la nivelul titularului de licență, poziția părților și documentele pe care părțile își întemeiază susținerile;
- c) corespondența dintre părți privind contractul/actul adițional în discuție;
- d) decizii ale organelor jurisdicționale, în măsura în care acestea există;
- e) indicarea temeiului legal în baza căruia își fundamentează pretențiile;
- f) alte documente cuprinzând informații tehnice sau de altă natură, necesare soluționării neînțelegerii.