

Preluare cerințe client:

Personalul Compartimentului Relații cu Clienții care intră în contact cu clienții identifică, pe baza experienței și pregătirii profesionale în domeniu, alături de cerințele specificate ale clienților, cerințele nespecificate de către client, dar necesare, cât și cerințele legale și de reglementare. De asemenea oferă informații legate de documentația necesară încheierii contractului de: furnizare energie termică, prestări servicii (abonament), lucrări.

În vederea respectării legislației privind prelucrarea datelor cu caracter personal conform Regulamentului nr. 679/27.04.2016 adoptat de Parlamentul European și Consiliul Uniunii Europene, clienții vor fi informați cu privire la solicitarea, prelucrarea și stocarea datelor personale în cadrul SC CET HIDROCARBURI SA și vor completa „Declarația de consimțământ” cod PS.09.00.08a (persoane juridice) și „Declarația de consimțământ” cod PS.09.00.08b (persoane fizice). Această declarație se va completa de clienți doar în cazul în care nu se necesită completarea cererilor tip existente la Compartiment Relații cu Clienții.

În funcție de cerințele clientului, acesta este direcționat spre registratura organizației unde se înregistrează cererea sau reclamația în programul „Registru documente externe” cod PS.01.00.08. Cererea sau reclamația clientului primește un număr de înregistrare extern care se comunică în scris clientului.

Reclamațiile sau cererile scrise se înregistrează la Compartiment Relații cu Clienții în „Registru cereri - reclamații clienți” cod PS.08.00.01 pentru stabilirea termenelor de soluționare și monitorizarea acestora în vederea îndeplinirii indicatorilor de performanță stabiliți.

Cererile și reclamațiile clienților pot fi transmise Compartimentului Relații cu Clienții pe e-mail, verbal sau telefonic, la care se completează „Formularul sesizare verbal/telefonic” cod PS.08.00.05.

Solicitările clienților sosite pe e-mail se înregistrează în „Registru cereri – reclamații clienți transmise pe e-mail” cod PS.08.00.02, iar cele verbale/telefonice se înregistrează în „Registru sesizări verbale/telefonice” cod PS.08.00.03, după care se direcționează spre compartimentele implicate în soluționarea lor.

Dacă pentru soluționarea unei cereri sau reclamații este nevoie de mai multe compartimente, acestea întocmesc note interne ca sunt transmise compartimentului care întocmește răspunsul la solicitarea clientului. Notele interne se înregistrează de către registratura organizației în „Registru documente interne” cod PS.01.00.09, iar apoi se distribuie compartimentului căruia i se adresează.

În cazul în care cererea/reclamația este direcționată greșit, șeful de compartiment care a primit inițial cererea/reclamația, o transmite șefului ierarhic superior și managementului de vârf pentru a fi direcționată compartimentului care desfășoară activitatea necesară soluționării acesteia; transmiterea se realizează prin intermediul „Registrului documente externe” cod PS.01.00.08.

Clienții care nu sunt mulțumiți de răspunsurile scrise sau verbale primite din partea compartimentelor implicate pot solicita programarea la audiență. Responsabilul din cadrul Compartimentului Relații cu Clienții întocmește „Nota de audiență” cod PS.09.00.01 și urmărește modul de soluționare. Notele de audiență se înscriu în „Registru note de audiență” cod PS.09.00.06.

Responsabilul din cadrul Compartimentului Relații cu Clienții preia (telefonic, verbal, e-mail) de câte ori este necesar „Cererea informații publice” cod PS.09.00.02 și întocmește în termen de maxim 24 h „Comunicatul de presă” cod PS.09.00.03. Fiecare comunicat de presă se înregistrează de către responsabilul din cadrul Compartimentului Relații cu Clienții în „Registru comunicate mass-media” cod PS.09.00.07 și se transmite pe fax și pe e-mail instituției care a solicitat informațiile publice. În cazul în care materialele/informațiile/comunicatele transmise în mass-media referitoare la SC CET Hidrocarburi SA apar deformate față de realitate, societatea își rezervă dreptul la replică pentru a clarifica informațiile transmise de mijloacele mass-media eronat sau denaturate.

Informațiile de interes public publicate din oficiu, „Anunțurile avizier” se întocmesc de către responsabilul din cadrul Compartimentului Relații cu Clienții și se afișează lunar la avizierul organizației de câte ori este necesar.

Compartimentul Energetic din cadrul Primăriei Municipiului Arad solicită săptămânal societății o informare privind programul de funcționare al S.C. CET HIDROCARBURI S.A. și lucrările de reparații termoficare aflate în desfășurare pe domeniul public. Responsabilul din cadrul Compartimentului Relații cu Clienții întocmește

„Informare Primărie” cod PS.09.00.04 și o transmite personal Administratorului Public din cadrul Primăriei Municipiului Arad.

Lunar se întocmește de către Contabilul Șef „Raportul de activitate” cod PS.09.00.05, iar apoi se transmite pe fax și e-mail către Serviciul Administrație Publică Locală din cadrul Primăriei Arad.

Formulare cereri, compartimente responsabile:

Cererile sau reclamațiile scrise care nu necesită executarea unor lucrări, proiecte, contorizări sau avizări se transmit de către registratura organizației compartimentelor implicate în soluționarea lor.

Cererile tip existente la Serviciu Clienți sunt următoarele:

- „Cerere informații publice” cod PS.09.00.02, responsabil Serviciu Clienți;
- „Cerere încheiere contract energie termică persoane juridice” cod PO.09.01.02/a, responsabil Serviciu Clienți;
- „Cerere încheiere contract energie termică persoane fizice” cod PO.09.01.02/b, responsabil Serviciu Clienți;
- „Cerere încheiere contract de prestări servicii” cod PO.09.04.16, responsabil Serviciu Clienți;
- „Cerere reziliere contract energie termică persoane juridice” cod PO.09.01.06/a, responsabil Serviciu Clienți;
- „Cerere reziliere contract energie termică persoane fizice” cod PO.09.01.06/b, responsabil Serviciu Clienți;
- „Cerere avizare – montare contoare” cod PS.10.00.01/A1, responsabil Serviciu Tehnic Proiectare;
- „Cerere avizare – montare contoare pe scară” cod PS.10.00.01/A2, responsabil Serviciu Tehnic Proiectare;
- „Cerere aviz de furnizare” cod PS.10.00.01/B, responsabil Serviciu Tehnic Proiectare;
- „Cerere aviz de deviere rețele termice” cod PS.10.00.01/C, responsabil Serviciu Tehnic Proiectare;
- „Cerere aviz de modificare instalații termice” cod PS.10.00.01/D, responsabil Serviciu Tehnic Proiectare;
- „Cerere aviz de amplasament” cod PS.10.00.01/E, responsabil Serviciu Tehnic Proiectare;
- „Comandă de proiectare” cod PS.10.00.03, responsabil Serviciu Tehnic Proiectare;
- „Cerere rebranșare/reconectare” cod PO.15.01.01, responsabil Secția Termoficare;
- „Cerere debranșare imobil” cod PO.15.01.02, responsabil Secția Termoficare;
- „Cerere deconectare spații interioare” cod PO.15.01.03a, responsabil Secția Termoficare;
- „Cerere deconectare spații comune” cod PO.15.01.03b, responsabil Secția Termoficare;
- „Cerere verificare parametru calitate energie termică” cod PO.15.01.05, responsabil Secția Termoficare;
- „Cerere inventariere suprafață radiantă / SET” cod PO.15.01.04, responsabil Secția Termoficare pentru inventariere suprafață radiantă sau Serviciu Tehnic Proiectare pentru inventariere SET;
- „Cerere execuție lucrări” cod PO.15.01.10, responsabil Secția Termoficare pentru execuție racordare, reparație avarie racord, reparație instalație interioară și responsabil Secția Mecanic Șef pentru execuție contorizare;
- „Cerere verificare metrologică contor” cod PO.13.01.04, responsabil Atelier Contoare;
- „Cerere eliberare liste sold” cod PO.09.02.08, responsabil Serviciu Clienți;
- „Cerere schimbare administrator” cod PO.09.02.07, responsabil Serviciu Clienți;
- „Cerere eşalonare datorii agenți economici” cod PO.09.03.03a, responsabil Serviciu Clienți;
- „Cerere eşalonare datorii asociații de proprietari” cod PO.09.03.03b, responsabil Serviciu Clienți;

-, Cerere eşalonare datoriei persoane fizice” cod PO.09.03.03c, responsabil Serviciu Clienți.

Cererile tip existente în cadrul Compartimentului Relații cu Clienții enumerate la paragraful 6.2.14.2 vor conține la sfârșitul cererii următoarele: „ Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal conform Regulamentului nr.679/27.04.2016 adoptat de Parlamentul European și Consiliul Uniunii europene.”

În termenul stabilit de Compartimentul Relații cu Clienții, compartimentul care trebuie să dea răspunsul sau să dea curs cererii trebuie să întocmească răspunsul către client. Numărul de înregistrare a răspunsului urmează regula: „R urmat de numărul cererii / data întocmirii răspunsului” (Nr. R 2587/05.05.2012). Dacă cererea nu implică întocmirea unui răspuns („Cerere schimbare administrator” cod PO.09.02.08), compartimentul căruia i se adresează cererea trebuie să modifice datele existente în evidența organizației până la data emiterii următoarelor facturi.

Compartimentele implicate anunță la Compartimentul Relații cu Clienții finalizarea lucrărilor, în vederea întocmirii contractelor de furnizare energie termică sau a răspunsului către client de către compartimentul responsabil.

Numărul cererilor de rebranșare, respectiv debranșare se centralizează lunar de către Compartimentul Relații cu Clienții în „Centralizatorul lunar debranșări – rebranșări” cod PS.08.00.14 și „Centralizatorul anual debranșări – rebranșări” cod PS.08.00.15. Aceste date sunt transmise lunar către ANRSC de către responsabilul din cadrul Compartimentului Management Energetic.

În funcție de tipul de contract încheiat cu clientul există două metodologii de încheiere a contractelor de furnizare energie termică.

Metodologia încheierii contractului în cazul în care clientul nu are racord de energie termică:

După execuția lucrării, în baza confirmării de montare sau recepționare a contorului precum și cu avizul de furnizare, emis de Serviciul Tehnic Proiectare, clientul se prezintă la Serviciul Clienți în vederea semnării “Contractului de furnizare energie termică” cod PO.09.01.03.

După semnarea “Contractului de furnizare energie termică” cod PO.09.01.03 (în două exemplare) de către ambele părți, un exemplar se înmânează clientului, iar celălalt se înregistrează în evidențele S.C. CET HIDROCARBURI S.A., pe suport magnetic într-un program special “Contracte”, precum și într-un “Registru de evidență contracte” cod PO.09.01.05.

După efectuarea acestor operațiuni de către persoana responsabilă din cadrul Serviciului Clienți, “Contractul de furnizare energie termică” cod PO.09.01.03 și documentația aferentă acestuia se păstrează la Serviciu Clienți.

În cazul în care pe parcursul derulării contractului intervin modificări, se întocmește „Act adițional la Contractul de furnizare energie termică” cod PO.09.01.04.

Metodologia încheierii contractului în cazul în care clientul are branșament/racord de energie termică:

A. Agenți economici și instituții publice

Personalul Compartimentului Relații cu Clienții oferă clientului primele informații directe sau prin înștiințări scrise întocmite de către persoana responsabilă din cadrul Serviciului Clienți, utilizând formularul “Înștiințare Agenți Economici” cod PO.09.01.01/a, respectiv “Înștiințare Persoane Fizice, Asociații Proprietari/Locatari” cod PO.09.01.01/b în care sunt precizate documentele necesare, urmând ca acesta să fie direcționat către Serviciul Tehnic Proiectare în vederea obținerii avizului în baza căruia se stabilesc condițiile de furnizare energie termică.

Actele mai sus menționate împreună cu “Cererea încheiere contract de furnizare energie termică persoană juridică” cod PO.09.01.02/a sunt depuse de către client la registratura S.C. CET HIDROCARBURI S.A.

Documentația avizată de Serviciul Tehnic Proiectare împreună cu avizul de furnizare utilități energie termică pentru spații cu altă destinație precum și, după caz, confirmarea de montare sau recepționare a contorului, este redirecționată către Compartimentul Relații cu Clienții și în funcție de aceasta se procedează la întocmirea “Contractului de furnizare energie termică” cod PO.09.01.03 pentru toți consumatorii.

După semnarea “Contractului de furnizare energie termică” cod PO.09.01.03 (în două exemplare) de către ambele părți, un exemplar se înmânează clientului, iar celălalt se înregistrează în evidențele S.C. CET HIDROCARBURI S.A., pe suport magnetic într-un program special “Contracte”, precum și într-un “Registru de evidență contracte” cod PO.09.01.05.

După efectuarea acestor operațiuni de către persoana responsabilă din cadrul Serviciului Clienți “Contractul de furnizare energie termică” cod PO.09.01.03 și documentația aferentă acestuia se păstrează la Serviciul Clienți.

În cazul în care pe parcursul derulării contractului intervin modificări ulterioare propuse de client, se întocmesc acte adiționale la contractul inițial.

B. Asociații locatari/proprietari legal/nelegal constituite și persoane fizice

Personalul Compartimentului Relații cu Clienții oferă clientului primele informații directe sau prin înștiințări scrise, utilizând formularul “Înștiințare persoane fizice, asociații proprietari/locatari” cod PO.09.01.01/b în care sunt precizate documentele necesare, urmând ca acesta să depună la registratură o “Cerere încheiere contract furnizare energie termică persoana fizică” cod PO.09.01.02/b.

Documentația avizată de Serviciul Tehnic Proiectare este redirecționată către Serviciul Clienți prin registratură și se procedează la întocmirea “Contractului de furnizare energie termică” cod PO.09.01.03 pentru toți consumatorii.

După semnarea “Contractului de furnizare energie termică” cod PO.09.01.03 (în două exemplare) de către ambele părți, un exemplar se înmânează clientului iar celălalt se înregistrează în evidențele S.C. CET HIDROCARBURI S.A., pe suport magnetic într-un program special “Contracte”, precum și într-un “Registru de evidență contracte” cod PO.09.01.05.

După efectuarea acestor operațiuni de către persoana responsabilă din cadrul Serviciului Clienți “Contractul de furnizare energie termică” cod PO.09.01.03 și documentația aferentă acestuia se păstrează la Serviciul Clienți.

În cazul în care pe parcursul derulării contractului intervin modificări ulterioare propuse de S.C. CET HIDROCARBURI S.A. sau client, se întocmește „Act adițional la Contractul de furnizare energie termică” cod PO.09.01.04.

În cazul în care se solicită încheiere unui contract de prestări servicii, Serviciul Clienți verifică existența contractului de furnizare energie termică și întocmește contractul de prestări servicii.

În cazul în care se dorește închirierea unui spațiu, vânzarea unor mijloace materiale, după desfășurarea procedurii de licitație și după declararea câștigătorului, șeful Biroului Patrimoniu-Gestiuni, Administrativ întocmește contractul de închiriere sau contractul de vânzare.

În cazul în care se solicită executarea unei lucrări, după acceptarea de către beneficiar a devizului întocmit de Serviciul Tehnic Proiectare, șeful Secției Termoficare întocmește contractul de execuție lucrări.