

## PROCEDURA INTERNĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR/SESIZĂRILOR DE LA CLIENȚII FINALI

Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, societății ENERGIA GAS & POWER, referitor la activitățile prestate de aceasta, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

### I. TRANSMITEREA PETIȚIILOR

Pentru transmiterea plângerilor/sesizărilor, clienții au la dispoziție următoarele posibilități:

- a) depunerea plângerilor la punctul unic de relații cu clienții;

Locație	Adresă	Județ	Program de lucru	Interval orar
București	Șos. București-Ploiești nr. 7A, etaj 8	București Sector 1	Luni-Vineri	09.30-16.30

- b) prin intermediul curierului postal la adresa din:

**București, Șoseaua București-Ploiești, nr. 7A, etaj 8, Sector 1**

- c) prin intermediul telefonului, la numărul de call-center: **021.9334** sau **0800.500.016**
- d) prin intermediul formularului on-line disponibil pe site-ul Societății: [www.e-nergiagp.com](http://www.e-nergiagp.com)
- e) prin intermediul adresei de e-mail a Societății: **office.ro@e-nergiagp.com**

## II. ACORDAREA AUDIENȚELOR

Programarea unei audiențe se poate face printr-una din modalitățile descrise mai sus, la punctul I. Programarea se face cu cel puțin 5 zile înainte de data la care se solicită audiența, persoana va primi o confirmare a programării audienței.

Locație	zi	Interval Orar
Șos. București-Ploiești nr. 7A, etaj 8, Sector 1, București	Luni Miercuri Vineri	11-13

## III. ÎNREGISTRAREA PLÂNGERILOR

Pentru realizarea activității de înregistrare a plângerilor, compania pune la dispoziția clienților finali, la punctul unic de contact (centru de relații cu clienții) și pe [www.e-nergiagp.com/ro](http://www.e-nergiagp.com/ro), **Formularul de înregistrare a plângerii**. Limba oficială utilizată la redactarea plângerilor trebuie să fie limba română, conform dispozițiilor legale în vigoare, iar documentele adresate companiei, în situația în care sunt redactate într-o altă limbă străină, trebuie să fie însoțite de o traducere legalizată. În caz contrar, plângerile nu vor fi luate în considerare.

Plângerile vor fi înregistrate în „**Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali**”, fiind evidențiate următoarele informații:

- numărul și dată înregistrării ;
- modul de preluare;
- numele/denumirea clientului;
- tip client (casnic/noncasnic);
- categorie plângere;
- obiectul plângerii;
- persoană desemnată pentru răspuns;
- termen legal pentru răspuns;
- concluziile analizării plângerii;
- măsurile stabilite;
- număr și dată răspuns.

Clientul final i se comunica numărul și dată de înregistrare a plângerii.

Plângerile pot fi făcute în numele propriu sau prin persoane împuternicite, caz în care se va anexa împuternicirea.

**IV. CATEGORII DE PLANGERI ADRESATE COMPANIEI SI TERMENE DE SOLUTIONARE:**

Categorii plangeri	Plangeri privind furnizarea de energie electrica		Plangeri privind furnizarea de gaze naturale	
	Termen legal pentru depunere	Termen legal de solutionare	Termen legal pentru depunere	Termen legal de solutionare
<b>Contractarea energiei</b>	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
<b>Facturarea contravalorii energiei furnizate</b>	30 zile calendaristice de la emiterea facturii	5 zile calendaristice de la data primirii; In cazul in care plangerea implica verificarea valorilor masurate, termenul de 5 zile se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua in care furnizorul comunica operatorului de masurare solicitarea de verificare a valorilor si ziua primirii raspunsului	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
<b>Ofertarea de preturi si tarife</b>	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
<b>Continuitatea in alimentarea cu energie</b>	5 zile lucratoare	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
<b>Asigurarea calitatii energiei furnizate</b>	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	2 luni de la data emiterii facturii	15 zile calendaristice de la data primirii
<b>Functionarea grupurilor de masurare</b>	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
<b>Schimbarea furnizorului</b>	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
<b>Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare</b>	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
<b>Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulare de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare</b>	30 de zile calendaristice de la indeplinirea conditiilor	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	20 zile calendaristice de la data primirii

## **V. INVESTIGAREA SI SOLUTIONAREA PLANGERILOR**

In urma inregistrarii plangerii, personalul companiei insarcinat cu analiza aspectelor semnalate si a documentelor probatorii puse la dispozitie de clientul final, procedeaza la stabilirea masurilor si solutionarea acesteia. In functie de rezultatele analizei plangerii, pot fi intreprinse urmatoarele actiuni:

- daca plangerea este apreciata ca intemeiata, se procedeaza la informarea in scris a clientului final, solutionarea favorabila a plangerii si repunerea acestuia in drepturiconform 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 stabile sunt inscrise in „**Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali**”, cu mentionarea numarului si datei la care s-a raspuns.

## **VI. 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 ENERGIA GAS & POWER S.R.L sau clientul final poate apela la Autoritatea Nationala deReglementare in domeniul Energiei, cu sediul in str. Constantin Nacu nr.3, sector 2, Bucuresti, Romania, cod postal 020995, telefon 021.327.81.53/0728.628.664, fax 021.312.43.65, e-mail [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro); website [www.anre.ro](http://www.anre.ro).

De asemenea, clientul final are urmatoarele drepturi:

- de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
- de a se adresa instantei judecatoresti competente.