

Procedură internă privind soluționarea plângerilor de la clienții finali

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

A. Modalități de transmitere a plângerilor

Pentru transmiterea plângerilor către ENGIE Romania, Direcția Comercializare Energie, clienții au la dispoziție următoarele modalități:

1. Depunerea plângerilor la punctele unice de relații cu clienții:

| Locație | Adresă | Județ | Program de lucru | Interval orar |
|-----------------|--|-----------|-------------------|----------------------------|
| București | B-dul Mărășești, nr. 4-6, sector 4 | București | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Brașov | Str. Bisericii Romane, nr. 107 A | Brașov | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Sfântu Gheorghe | Str. Fabricii, nr. 3 | Covasna | miercuri - vineri | 9:00 – 16:00 |
| Făgăraș | Aleea Gazului, nr. 1 | Brașov | luni și marți | 8:30 – 15:30 |
| Târgoviște | Str. Plt. Ditescu Stan, nr. 1-3 | Dâmbovița | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Buzău | Str. Unirii, 16 E, parter | Buzău | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Ploiești | Str. Trei Ierarhi, nr.9 | Prahova | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Galați | Str. Regiment 11 Siret, nr. 46A | Galați | luni - vineri | 8:30 – 17:00 |
| Brăila | B-dul Dorobantilor, nr. 41, bl. B9, parter | Brăila | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Focșani | Str. Anghel Saligni, nr.55 | Vrancea | luni - vineri | 8:30 - 12:00 12:30 – 15:30 |
| Urziceni | Str. Aleea Câmpului, nr. 18 | Ialomița | luni | 8:30 - 12:00 12:30 – 15:30 |
| Slobozia | Str. Lacului, nr. 6A | Ialomița | joi și vineri | 8:30 – 12:00 12:30 – 15:30 |
| Călărași | Str. Luceafărului, nr.22 | Călărași | marți și miercuri | 8:30 - 12:00 12:30 – 15:30 |
| Craiova | Str. Bibescu, nr. 33 | Dolj | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Târgu Jiu | Str. C-tin Brancuși, nr. 11-13 | Gorj | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Pitești | B-dul Republicii, nr. 4 | Argeș | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Râmnicu Vâlcea | Str. Ferdinand, nr. 34 A | Vâlcea | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Slatina | Str. Textilistului, nr. 8 B | Olt | luni - vineri | 9:00 – 16:30 |
| Filiași | B-dul Racoteanu, nr. 151, bloc A2, scara 1, parter | Dolj | luni și vineri | 8:30 – 16:00 |
| Câmpulung | Str. Negru Vodă, nr. 163 | Argeș | luni și marți | 9:00 – 16:00 |
| Constanța | Str. Vasile Pârvan, nr. 16 | Constanța | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Curtea de Argeș | Str. Negru Vodă, nr. 119 | Argeș | miercuri | 9:00 – 16:00 |

2. Depunerea plângerilor la registraturi (puncte de depunere și înregistrare a corespondenței):

| Locație | Adresă | Județ | Program de lucru | Interval orar |
|----------------|------------------------------------|-----------|------------------|---------------|
| București | B-dul Mărășești, nr. 4-6, sector 4 | București | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Brașov | Str. Bisericii Romane, nr. 107 A | Brașov | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Târgoviște | B-dul Eroilor, nr. 32-32A | Dâmbovița | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Galați | Str. Regiment, 11 Siret, nr. 46 A | Galați | luni - vineri | 8:30 – 17:00 |
| Buzău | Șos. Pogonele, nr. 6, Corp A | Buzău | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Bleji | Com. Bleji, nr. 956 | Prahova | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Pitești | Str. Lanariei, nr. 7-9 | Argeș | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Craiova | Str. Bibescu, nr 33 | Dolj | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Râmnicu Vâlcea | Str. Banu Mărăcine, nr 44 A | Vâlcea | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Târgu Jiu | Str. Narciselor, nr 1 | Gorj | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Constanța | Str. Vasile Pârvan, nr. 16 | Constanța | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |

3. **Transmiterea plângerilor prin curier**, la adresa: București, B-dul Mărășești nr. 4-6, sector 4, jud. București, Cod Poștal 040254.
4. **Apel în Call Center:** 021.9366 (număr unic la nivel național). Apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, de luni până vineri, în intervalul orar 08:30 – 19:00.
5. **Transmiterea plângerilor prin fax:** 0213012083
6. **Transmiterea plângerilor utilizând formularul online** din secțiunea **Contact** de pe engie.ro;
7. **Transmiterea plângerilor utilizând adresa de e-mail dedicată:** consiliere-clienti@ro.engie.com.

B. Programul audiențelor

Programarea în audiență se poate face prin toate modalitățile enumerate la pct. A. Solicitarea trebuie să fie înregistrată la ENGIE Romania cu minim 7 zile înainte de data audienței.

| Locație | Adresă | Funcție | Zi | Interval orar |
|------------|------------------------------------|--------------------------------|------------------------------|---------------|
| București | B-dul Mărășești, nr. 4-6, sector 4 | Șef Serviciu Gestiuone Clienți | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Târgoviște | Str. Plt. Ditescu Stan, nr. 1-3 | Șef Serviciu Gestiuone Clienți | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Brașov | Str. Bisericii Romane, nr. 107 A | Șef Serviciu Gestiuone Clienți | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Buzău | Str. Unirii, 16 E, parter | Șef Serviciu Gestiuone Clienți | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Ploiești | Str. Trei Ierarhi, nr.9 | Șef Serviciu Gestiuone Clienți | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Galați | Str. Regiment 11 Siret, nr. 46 A | Șef Serviciu Gestiuone Clienți | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Pitești | B-dul Republicii, nr. 4 | Șef Serviciu Gestiuone Clienți | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Craiova | Str. Bibescu, nr. 33 | Șef Serviciu Gestiuone Clienți | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Constanța | Str. Vasile Pârvan, nr. 16 | Șef Serviciu Gestiuone Clienți | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |

ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254
 J40/5447/2000, CUI: RO 13093222
 Capital social: 199.245.530 lei, Operator de date: CP 5167
engie.ro

Call Center: 021.9366.
 Apel taxabil, conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie.

C. Înregistrarea plângerilor

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, compania pune la dispoziția clienților finali, la toate punctele unice de contact (centre de relații clienți) și pe **engie.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 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 data înregistrării;
- ✓ modul de preluare;
- ✓ numele/denumirea clientului;
- ✓ tip client (casnic/noncasnic);
- ✓ categorie plângere;
- ✓ obiectul plângerii;
- ✓ persoana desemnată pentru răspuns;
- ✓ termen legal pentru răspuns;
- ✓ concluziile analizării plângerii;
- ✓ măsurile stabilite;
- ✓ număr și dată răspuns;

Plângerile primite după ora 16:00 dintr-o zi lucrătoare sau la orice oră din zilele nelucrătoare vor fi considerate primite în următoarea zi lucrătoare. În cazul în care termenul de răspuns se împlineste într-o zi nelucrătoare, acesta se decalează în mod corespunzător, începând cu prima zi lucrătoare.

Clientului final i se comunică numărul și data de înregistrare a plângerii, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii acesteia. Plângerile pot fi făcute în nume propriu sau prin persoane împuternicite, caz în care se va anexa împuternicirea.

D. Categoriile de plângeri adresate companiei și termene de soluționare:

| Categoriile plângeri | Plângeri privind furnizarea de gaze naturale | | Plângeri privind furnizarea de energie electrică | |
|--|--|---|--|--|
| | Termen legal pentru depunere | Termen legal de soluționare | Termen legal pentru depunere | Termen legal de soluționare |
| Contractarea energiei | n/a | 15 zile calendaristice de la data primirii | n/a | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |
| Facturarea contravalorii energiei furnizate | n/a | 15 zile calendaristice de la data primirii; | 30 zile calendaristice de la emiterea facturii; | - 5 zile calendaristice de la data primirii; În cazul în care plângerea implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a valorilor și ziua primirii răspunsului de la operatorul de măsurare. |
| Ofertarea de prețuri și tarife | n/a | 15 zile calendaristice de la data primirii | n/a | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |

ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254
J40/5447/2000, CUI: RO 13093222
Capital social: 199.245.530 lei, Operator de date: CP 5167
engie.ro

Call Center: 021.9366.

Apel taxabil, conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie.

| | | | | |
|---|--------------------------------------|---|---|---|
| Continuitatea în alimentarea cu energie | n/a | 30 zile calendaristice de la data primirii; | 5 zile lucrătoare; | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |
| Asigurarea calității energiei furnizate | 2 luni de la data emiterii facturii; | 15 zile calendaristice de la data primirii; | n/a | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |
| Funcționarea grupurilor de măsurare | n/a | 30 zile calendaristice de la data primirii; | n/a | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |
| Schimbarea furnizorului | n/a | 15 zile calendaristice de la data primirii; | n/a | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |
| Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare | n/a | 30 zile calendaristice de la data primirii; | n/a | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |
| Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare | n/a | 20 zile calendaristice de la data primirii; | 30 de zile calendaristice de la îndeplinirea condițiilor; | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |

E. Investigarea și soluționarea plângerilor

În urma înregistrării plângerii, personalul companiei însărcinat cu analizarea aspectelor semnalate și a documentelor probatorii puse la dispoziție de clientul final, procedează la stabilirea măsurilor și soluționarea acestora. În funcție de rezultatele analizării plângerii, pot fi întreprinse următoarele acțiuni:

- dacă plângerea este apreciată ca întemeiată, se procedează la informarea în scris a clientului final, soluționarea favorabilă a plângerii și repunerea acestuia în drepturi, conform prevederilor legale;
- dacă plângerea este apreciată că neîntemeiată sau nesoluționabilă, se transmite răspuns în acest sens.

Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în **“Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”**, cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

F. Modalități de soluționare a divergențelor privind modul de soluționare a plângerilor

Divergențele privind soluționarea plângerilor pot fi rezolvate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și ENGIE Romania sau clientul final poate apela la Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, cu sediul în str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România, cod poștal 020995, telefon 021.327.81.53/0728.628.664, fax 021.312.43.65, e-mail anre@anre.ro; website www.anre.ro.

De asemenea, clientul final are următoarele drepturi:

- de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor (exemplu – medierea);
- de a se adresa instanței judecătorești competente.

ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254
 J40/5447/2000, CUI: RO 13093222
 Capital social: 199.245.530 lei, Operator de date: CP 5167
engie.ro

Call Center: 021.9366.

Apel taxabil, conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie.