**Procedură internă privind soluţionarea plângerilor de la clienţii finali**

Intră sub incidenţa prezentei proceduri interne orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamaţie, petiţie sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacţiei clienţilor finali, adresată companiei, referitor la activităţile prestate, la care este aşteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluţie.

1. Modalităţi de transmitere a plângerilor

Pentru transmiterea plângerilor către ENGIE Romania, Direcţia Comercializare Energie, clienţii au la dispoziţie următoarele modalităţi:

1. **Depunerea plângerilor la punctele unice de relaţii cu clienţii:**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Locaţie** | **Adresă** | **Judeţ** | **Program de lucru** | **Interval orar** |
| Bucureşti | B-dul Mărăşeşti, nr. 4-6, sector 4 | Bucureşti | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Bucureşti | B-dul Timișoara, nr. 26, Sector 6, Centrul Comercial Plaza România, PARTER | Bucureşti | luni - duminică | 10:00 – 22:00 \* |
| Braşov | Str. Bisericii Romane, nr. 107 A | Braşov | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Sfântu Gheorghe | Str. Fabricii, nr. 3 | Covasna | luni - vineri | 9:00 – 16:00 |
| Făgăraş | Aleea Gazului, nr. 1 | Braşov | luni și marţi | 8:30 – 15:30 |
| Târgovişte | Str. Plt. Ditescu Stan,  nr. 1-3 | Dâmboviţa | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Buzău | Str. Unirii, 16 E, parter | Buzău | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Ploieşti | Str. Trei Ierarhi, nr.9 | Prahova | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Galaţi | Str. Regiment 11 Siret, nr. 46A | Galaţi | luni - vineri | 8:30 – 17:00 |
| Brăila | B-dul Dorobantilor, nr. 41, bl. B9, parter | Brăila | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Focşani | Str. Anghel Saligni, nr.55 | Vrancea | luni - vineri | 8:30 - 12:00  12:30 – 15:30 |
| Urziceni | Str. Aleea Câmpului, nr. 18 | Ialomiţa | luni | 8:30 - 12:00  12:30 – 15:30 |
| Slobozia | Str. Lacului, nr. 6A | Ialomiţa | marți - vineri | 8:30 – 12:00  12:30 – 15:30 |
| Călăraşi | Str. Luceafăruluii, nr.22 | Călăraşi | luni - vineri | 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 Brancuşi, nr. 11-13 | Gorj | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Piteşti | B-dul Republicii, nr. 4 | Argeş | 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 |

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| Filiaşi | B-dul Racoteanu, nr. 151, bloc A2, scara 1, parter | Dolj | luni și vineri | 8:30 – 16:00 |
| Câmpulung | Str. Negru Vodă, nr. 163 | Argeş | luni și marţi | 9:00 – 16:00 |
| Constanţa | Str. Vasile Pârvan, nr. 16 | Constanţa | luni - vineri | 8:30 – 16:00 |
| Curtea de Argeş | Str. Negru Vodă, nr. 119 | Argeş | miercuri | 9:00 – 16:00 |
| Eforie Nord | Str. Republicii, nr. 17, biroul 12, in cadrul Casei de Cultura | Constanta | marţi și joi | 10:00 – 14:00 |

*\* Programul de lucru poate varia în funcție de sărbătorile legale, fiind independent de programul de lucru al centrului comercial.*

1. **Depunerea plângerilor la registraturi (puncte de depunere şi înregistrare a corespondenţei):**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Locaţie** | **Adresă** | **Judeţ** | **Program de lucru** | **Interval orar** |
| Bucureşti | B-dul Mărăşeşti, nr. 4-6, sector 4 | Bucureşti | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Braşov | Str. Bisericii Romane, nr. 107 A | Braşov | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Târgovişte | B-dul Eroilor, nr. 32-32A | Dâmboviţa | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Galaţi | Str. Regiment, 11 Siret, nr. 46 A | Galaţi | luni - vineri | 8:30 – 17:00 |
| Buzău | Şos. Pogonele, nr. 6, Corp A | Buzău | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Blejoi | Com. Blejoi, nr. 956 | Prahova | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |
| Piteşti | Str. Lanariei, nr. 7-9 | Argeş | 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 |
| Constanţa | Str. Vasile Pârvan, nr. 16 | Constanţa | luni - vineri | 8:30 – 16:30 |

1. **Transmiterea plângerilor prin curier**, la adresa: Bucureşti, B-dul Mărăşeşti nr. 4-6, sector 4, jud. Bucureşti, Cod Poştal 040254.
2. **Apel în Call Center**: 021.9366 (număr unic la nivel naţional). Apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, de luni până vineri, în intervalul orar 08:30 – 19:00.
3. **Transmiterea plângerilor prin fax**: 0213012083
4. **Transmiterea plângerilor utilizând formularul online** din secţiunea **Contact** de pe engie.ro;
5. **Transmiterea plângerilor utilizând adresa de e-mail dedicată**: [consiliere-clienti@ro.engie.com](mailto:consiliere-clienti@ro.engie.com).
6. Programul audienţelor

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

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Locaţie** | **Adresă** | **Funcţie** | **Zi** | **Interval orar** |
| Bucureşti | B-dul Mărăşeşti, nr. 4-6, sector 4 | Şef Serviciu Gestiune Clienţi | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Târgovişte | Str. Plt. Ditescu Stan,  nr. 1-3 | Şef Serviciu Gestiune Clienţi | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Braşov | Str. Bisericii Romane, nr. 107 A | Şef Serviciu Gestiune Clienţi | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Buzău | Str. Unirii, 16 E, parter | Şef Serviciu Gestiune Clienţi | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Ploieşti | Str. Trei Ierarhi, nr.9 | Şef Serviciu Gestiune Clienţi | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Galaţi | Str. Regiment 11 Siret, nr. 46 A | Şef Serviciu Gestiune Clienţi | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Piteşti | B-dul Republicii, nr. 4 | Şef Serviciu Gestiune Clienţi | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Craiova | Str. Bibescu, nr. 33 | Şef Serviciu Gestiune Clienţi | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Constanţa | Str. Vasile Pârvan, nr. 16 | Şef Serviciu Gestiune Clienţi | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |

1. Înregistrarea plângerilor

Pentru realizarea activităţii de soluţionare a plângerilor, compania pune la dispoziţia clienţilor finali, la toate punctele unice de contact (centre de relaţii clienţi) şi pe **engie.ro**, **Formularul de înregistrare a plângerii.** Limba oficială utilizată la redactarea plângerilor trebuie să fie limba romana, conform dispoziţiilor legale în vigoare, iar documentele adresate companiei, în situaţia în care sunt redactate într-o limbă străină, trebuie să fie însoţite de o traducere legalizată. În caz contrar, plângerile nu vor fi luate în considerare.

Plângerile vor fi înregistrate în „**Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali**”, fiind evidenţiate următoarele informaţii:

* numărul şi 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 şi 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 împlineşte într-o zi nelucrătoare, acesta se decalează în mod corespunzător, începând cu prima zi lucrătoare.

Clientului final i se comunică numărul şi data de înregistrare a plângerii, imediat dupa 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.

1. Categorii de plângeri adresate companiei şi termene de soluţionare:

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **Categorii plângeri** | **Plangeri privind furnizarea**  **de gaze naturale** | | **Plangeri privind furnizarea**  **de energie electrica** | |
| Termen legal pentru depunere | Termen legal de soluţionare | Termen legal pentru depunere | Termen legal de soluţionare |
| **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 prelungeşte cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a valorilor şi ziua primirii răspunsului de la operatorul de măsurare. |
| **Ofertarea de preţuri şi tarife** | n/a | 15 zile calendaristice de la data primirii | n/a | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |
| **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 calităţii 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; |
| **Funcţionarea 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 clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei 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 clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare** | n/a | 20 zile calendaristice de la data primirii; | 30 de zile calendaristice de la îndeplinirea condiţiilor; | 15 zile lucrătoare de la data primirii; |

1. Investigarea şi soluţionarea plângerilor

În urma înregistrării plângerii, personalul companiei însărcinat cu analizarea aspectelor semnalate şi a documentelor probatorii puse la dispoziţie de clientul final, procedează la stabilirea măsurilor şi soluţionarea acesteia. În funcţie de rezultatele analizării plângerii, pot fi intreprinse următoarele acţiuni:

* dacă plâgerea este apreciată ca întemeiată, se procedează la informarea în scris a clientului final, soluţionarea favorabilă a plângerii şi repunerea acestuia în drepturi, conform prevederilor legale;
* dacă plângerea este apreciată că neîntemeiată sau nesoluţionabilă, se transmite răspuns în acest sens.

Concluzia analizării plângerii, modul de soluţionare şi, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în “**Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali**”, cu menţionarea numărului şi datei la care s-a răspuns.

1. Modalităţi de soluţionare a divergenţelor privind modul de soluţionare a plângerilor

Divergenţele privind soluţionarea plângerilor pot fi rezolvate pe cale amiabilă prin acordul dintre client şi ENGIE Romania sau clientul final poate apela la Autoritatea Naţională de Reglementare în domeniul Energiei, cu sediul în str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, Bucureşti, România, cod poştal 020995, telefon 021.327.81.53/0728.628.664, fax 021.312.43.65, e-mail anre@anre.ro; website [www.anre.ro](http://www.anre.ro).

De asemenea, clientul final are următoarele drepturi:

* de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluţionare a plângerilor (exemplu – medierea);
* de a se adresa instanţei judecătoreşti competente.