

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 |
| București | B-dul Timișoara, nr. 26, Sector 6, Centrul Comercial Plaza România, PARTER | București | luni - duminică | 10:00 - 22:00 * |
| Brașov | Str. Bisericii Romane, nr. 107 A | Brașov | luni - vineri | 8:30 - 16:00 |
| Sfântu Gheorghe | Str. Fabricii, nr. 3 | Covasna | luni - vineri | 9:00 - 16:00 |
| Făgăraș | Aleea Gazului, nr. 1 | Brașov | luni și marți | 8:30 - 15:30 |
| Târgoviște | Str. Plt. Dițescu 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 Dorobanților, 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 | marți - vineri | 8:30 - 12:00 12:30 - 15:30 |
| Călărași | Str. Luceafărului, nr.22 | Călărași | 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 Brâncuși, nr. 11-13 | Gorj | luni - vineri | 8:30 - 16:00 |
| Pitești | B-dul I.C. Brătianu nr. 24, bl. A1, parter, lângă Policlinica nr. 2 | 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 Racoțeanu, 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 |
| Eforie Nord | Str. Republicii, nr. 17, biroul 12, în cadrul Casei de Cultura | Constanta | marți și joi | 10:00 - 14:00 |
| Alexandria | Strada Viitorului nr.58 | Teleorman | luni - vineri | 8:30-12:00 12:30-16:00 |
| Giurgiu | Complex Danubius, Str. 1 Decembrie 1918 | Giurgiu | luni - vineri | 8:30-12:00 12:30-16:00 |
| Oltenița | Str. Tineretului Nr.150 | Călărași | luni - vineri | 8:30-12:00 12:30-16:00 |
| Turnu Măgurele | Sos. Alexandriei nr. 15 | Teleorman | luni - vineri | 8:30-12:00 12:30-16:00 |

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

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 |
| Blejoii | Com. Blejoi, nr. 956 | Prahova | luni - vineri | 8:30 - 16:30 |
| Pitești | Str. Lânăriei, 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 | Manager Regional Vânzări | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Târgoviște | Str. Plt. Dițescu Stan, nr. 1-3 | Manager Regional Vânzări | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Brașov | Str. Bisericii Romane, nr. 107 A | Manager Regional Vânzări | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Buzău | Str. Unirii, 16 E, parter | Manager Regional Vânzări | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Ploiești | Str. Trei Ierarhi, nr.9 | Manager Regional Vânzări | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Galați | Str. Regiment 11 Siret, nr. 46 A | Manager Regional Vânzări | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Pitești | B-dul I.C. Brătianu nr. 24, bl. A1, parter, lângă Policlinica nr. 2 | Manager Regional Vânzări | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Craiova | Str. Bibescu, nr. 33 | Manager Regional Vânzări | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |
| Constanța | Str. Vasile Pârvan, nr. 16 | Manager Regional Vânzări | prima zi lucrătoare din lună | 10:00-12:00 |

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 electrica | |
|--|--|---|--|--|
| | 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 prelungeste 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; |
| 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.