

Procedura 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 *
București	Șoseaua București - Ploiești, nr. 42D, Sector 1, Băneasa Shopping City, în Galeriile Feeria, 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	B-dul Independenței, nr. 6, bl. 6, la parter	Vrancea	luni - vineri	8:30 - 12:00 12:30 - 15:30
Urziceni	Str. Aleea Câmpului, nr. 18	Ialomița	Temporar închis	Temporar închis
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. Textelistului, nr. 8 B	Olt	luni - vineri	8:30-12:00 12:30-16:00
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
Eforie Nord	Str. Republicii, nr. 17, biroul 12, in 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
Tecuci	Str. 13 Septembrie, nr. 5, în incinta sediului Apa - Canal	Galați	luni - joi vineri	8:30 - 16:00 8:30 - 15:00
Caracal	Str. Toma Rușcă, nr. 3	Olt	luni - vineri	8:30-12:00 12:30-16:00
Câmpina	Str. Erupției, nr. 9, jud. Prahova	Prahova	luni, miercuri, vineri	9:00-15:30

* 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 Vanzări	prima zi lucrătoare din lună	10:00-12:00
Târgoviște	Str. Plt. Dițescu Stan, nr. 1-3	Manager Regional Vanzări	prima zi lucrătoare din lună	10:00-12:00
Brașov	Str. Bisericii Romane, nr. 107 A	Manager Regional Vanzări	prima zi lucrătoare din lună	10:00-12:00
Buzău	Str. Unirii, 16 E, parter	Manager Regional Vanzări	prima zi lucrătoare din lună	10:00-12:00
Ploiești	Str. Trei Ierarhi, nr.9	Manager Regional Vanzări	prima zi lucrătoare din lună	10:00-12:00
Galați	Str. Regiment 11 Siret, nr. 46 A	Manager Regional Vanzări	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 Vanzări	prima zi lucrătoare din lună	10:00-12:00
Craiova	Str. Bibescu, nr. 33	Manager Regional Vanzări	prima zi lucrătoare din lună	10:00-12:00
Constanța	Str. Vasile Pârvan, nr. 16	Manager Regional Vanzări	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 împlințește 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;
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.