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 în format fizic la punctele unice de relații cu clienții de către titularii de contract sau de mandatarii acestora.**

Locație	Adresă	Județ	Program de lucru	Interval orar
Alexandria	Str. Viitorului, nr. 58	Teleorman	luni - vineri	8:30 - 12:00 12:30 - 16:00
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, nivel subsol	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
București	B-dul 1 Decembrie 1918, nr. 33A, sector 3, Auchan Titan, în incinta magazinului Otto Broker	București	luni-vineri	09:00 – 17:00
Brașov	Str. Bisericii Romane, nr. 107 A	Brașov	luni - vineri	8:30 – 16:00
Brașov	Str. Zaharia Stancu, nr. 1, Centrul Comercial Coresi Shopping Resort, în incinta magazinului Otto Broker	Brașov	luni - vineri	10:00 – 13:30 14:15 - 18:00
Brăila	B-dul Dorobanților, nr. 41, bloc B9, parter	Brăila	luni - vineri	8:30 – 16:00
Buzău	Str. Unirii, bloc 16E, parter	Buzău	luni - vineri	8:30 – 16:00
Caracal	Str. Toma Rușcă, nr. 3	Olt	luni - vineri	8:30 - 12:00 12:30 - 16:00
Călărași	Str. Luceafărului, nr.22	Călărași	luni - vineri	8:30 – 16:00
Câmpulung	Str. Negru Vodă, nr. 163	Argeș	luni și marți	9:00 - 16:00
Constanța	Str. Stefan cel Mare nr 44, Bl M16, parter	Constanța	luni - vineri	8:30 – 16:00

Craiova	Str. Bibescu, nr. 33	Dolj	luni - vineri	8:30 – 16:00
Craiova	Calea București nr. 80, Centrul Comercial Mall Electroputere, parter	Dolj	luni-duminică	10:00 – 22:00
Curtea de Argeș	Str. Negru Vodă, nr. 119	Argeș	miercuri	9:00 - 12:00 12:30 - 16:00
Făgăraș	Aleea Gazului, nr. 1	Brașov	luni - vineri	8:30 – 12:00 12:30 – 16:00
Filiași	B-dul Racoțeanu, nr. 151, bloc A2, scara 1, parter	Dolj	joi	8:30 - 12:00 12:30 - 16:00
Focșani	B-dul Independenței, nr. 6, bloc 6, parter	Vrancea	luni - vineri	8:30 - 12:00 12:30 – 15:30
Galați	Str. Regiment 11 Siret, nr. 46A	Galați	luni - vineri	8:30 – 16:00
Giurgiu	Str. 1 Decembrie 1918, Complex Danubius	Giurgiu	luni - vineri	8:30 - 12:00 12:30-16:00
Medgidia	Str.Republicii nr. 56, în incinta OCPI Medgidia	Constanța	marti si joi	9:30-15:30
Mioveni	Str. Carol Davila, nr. 1	Argeș	vineri	9:00-16:00
Oltenița	Str. Tineretului, nr. 150	Călărași	luni - vineri	8:30-12:00 12:30-16:00
Pitești	B-dul I.C. Brătianu, nr. 24, bloc A1, parter, lângă Policlinica nr. 2	Argeș	luni - vineri	8:30-16:00
Ploiești	Str. Trei Ierarhi, nr. 9	Prahova	luni - vineri	8:30-16:00
Râmnicu Sărat	Str. Constantin Brâncoveanu, nr.13A	Buzău	luni-miercuri	9:30-15:30
Râmnicu Vâlcea	Str. Ferdinand, nr. 34A	Vâlcea	luni - vineri	8:30-16:00
Râșnov	Str. Libertății nr. 1, Râșnov	Brasov	luni-miercuri	9:30-15:30
Sfântu Gheorghe	Str. Fabricii, nr. 3	Covasna	luni - vineri	9:00 – 12:00 12:30 – 16:00
Slatina	Str. Textilistului, nr. 8B	Olt	luni - vineri	8:30 - 16:00
Slobozia	Str. Lacului, nr. 6A	Ialomița	luni - vineri	8:30 – 12:00 12:30 – 15:30
Târgoviște	Str. Plt. Dițescu Stan, nr. 1-3	Dâmbovița	luni - vineri	8:30 – 16:00
Târgu Jiu	Str. Constantin Brâncuși, nr. 11-13	Gorj	luni - vineri	8:30 – 16:00
Tecuci	Str. 13 Septembrie, nr. 5, în incinta sediului Apa - Canal	Galați	luni – joi	8:30 – 12:00 12:30 – 16:00
			vineri	8:30 – 12:00 12:30 – 15:00
Turnu Măgurele	Șos. Alexandriei, nr. 15	Teleorman	luni - vineri	8:30-15:30

*Programul de lucru poate varia în funcție de sărbătorile legale, fiind independent de programul de lucru al centrului comercial. Pentru a consulta programul actualizat, te rugăm să verifici și pagina engie.ro/centre-relatii-clienti/.

2. Transmiterea plângerilor prin curier, la adresa: București, B-dul Mărășești nr. 4 - 6, sector 4, jud. București, cod poștal 040254, Direcția Comercializare Energie.

3. 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 08:00 – 20:00.

4. Transmiterea plângerilor prin fax: 0040.21.264.0101

5. Transmiterea plângerilor utilizând formularul online din secțiunea **Contact** de pe **engie.ro**;

6. Transmiterea plângerilor utilizând adresa de e-mail dedicată: **consiliere-clienti@engie.com**.

B. Programul audiențelor

Programarea în audiență se poate face prin toate modalitățile enumerate la punctul 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	în fiecare zi lucrătoare de luni	10:00 – 12:00
Brașov	Str. Bisericii Romane, nr. 107 A	Manager Regional Vânzări	în fiecare zi lucrătoare de luni	10:00 – 12:00
Buzău	Str. Unirii, bloc 16E, parter	Manager Regional Vânzări	în fiecare zi lucrătoare de luni	10:00 – 12:00
Constanța	Str. Stefan cel Mare nr 44, Bl M16, parter	Manager Regional Vânzări	în fiecare zi lucrătoare de luni	10:00 – 12:00
Craiova	Str. Bibescu, nr. 33	Manager Regional Vânzări	în fiecare zi lucrătoare de luni	10:00 – 12:00
Galați	Str. Regiment 11 Siret, nr. 46A	Manager Regional Vânzări	în fiecare zi lucrătoare de luni	10:00 – 12:00
Pitești	B-dul I.C. Brătianu, nr. 24, bloc A1, parter, lângă Policlinica nr. 2	Manager Regional Vânzări	în fiecare zi lucrătoare de luni	10:00 – 12:00
Ploiești	Str. Trei Ierarhi, nr. 9	Business Supervizor	în fiecare zi lucrătoare de luni	10:00 – 12:00
Târgoviște	Str. Plt. Dițescu Stan, nr. 1-3	Manager Regional Vânzări	în fiecare zi lucrătoare de luni	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 data răspuns;

Plângerile primite după ora 16:30 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 împlinește 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. Categorii de plângeri adresate companiei și termene de soluționare

Informații despre termenele de răspuns prevăzute de legislația în vigoare pot fi consultate în Ordinul ANRE nr. 83/2021 privind aprobarea *Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale.*

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 acesteia. 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, e-mail anre@anre.ro, website https://anre.ro/.

- 021.9782 - linie dedicată informării consumatorilor de energie, program de luni până vineri, interval orar 9:00 – 17:00. Telefon cu tarif normal, apelabil din toate rețelele.
- 0374.554.265 – linie telefonică dedicată informării consumatorilor de energie cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrică și gaze naturale, program de luni până vineri, interval orar 9:00 – 17:00. Telefon cu tarif normal, apelabil din toate rețelele.
- Registratură – fax 021.312.43.65, program de luni până joi, interval orar 8:00 – 16:30 si vineri, interval orar 8:00 – 14:00.
- Pe website **https://anre.ro/**, folosind formularul online

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.