

PROCEDURA INTERNĂ PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR/SESIZĂRILOR DE LA CLIENȚII FINALI

Întră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, societății ENERGIA GAS & POWER, referitor la activitățile prestate de aceasta, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

I. TRANSMITEREA PETIȚIILOR

Pentru transmiterea plângerilor/sesizărilor, clienții au la dispoziție următoarele posibilități:

a) depunerea plângerilor la punctul unic de relații cu clienții;

Locație	Adresă	Județ	Program de lucru	Interval orar
București	Șos. București-Ploiești nr. 7A, etaj 8	București Sector 1	Luni-Vineri	09.30-16.30

b) prin intermediul curierului postal la adresa din:

București, Șoseaua București-Ploiești, nr. 7A, etaj 8, Sector 1

c) prin intermediul telefonului, la numărul de call-center: 021.9334 sau 0800.500.016

d) prin intermediul formularului on-line disponibil pe site-ul Societății: www.e-nergiagp.com

e) prin intermediul adresei de e-mail a Societății: office.ro@e-nergiagp.com

II. ACORDAREA AUDIENȚELOR

Programarea unei audiențe se poate face printr-una din modalitățile descrise mai sus, la punctul I. Programarea se face cu cel puțin 5 zile înainte de data la care se solicită audiența, persoana va primi o confirmare a programării audienței.

Locație	zi	Interval Orar
Șos. București-Ploiești nr. 7A, etaj 8, Sector 1, București	Luni Miercuri Vineri	11-13

III. ÎNREGISTRAREA PLÂNGERILOR

Pentru realizarea activității de înregistrare a plângerilor, compania pune la dispoziția clienților finali, la punctul unic de contact (centru de relații cu clienții) și pe www.e-nergiagp.com/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 altă 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;
- persoană desemnată pentru răspuns;
- termen legal pentru răspuns;
- concluziile analizării plângerii;
- măsurile stabilite;
- număr și dată răspuns.

Cliențul final i se comunica numărul și data de înregistrare a plângerii.

Plângerile pot fi făcute în numele propriu sau prin persoane împuternicite, caz în care se va anexa împuternicirea.

IV. CATEGORII DE PLĂNGERI ADRESATE COMPANIEI ȘI TERMENE DE SOLUȚIONARE

	Plangeri privind furnizarea de energie electrica		Plangeri privind furnizarea de gaze naturale	
Categorii plangeri	Termen legal pentru depunere	Termen legal de solutionare	Termen legal pentru depunere	Termen legal de solutionare
Contractarea energiei	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 zile calendaristice de la emiterea facturii	5 zile calendaristice de la data primirii; In cazul in care plangerea implica verificarea valorilor masurate, termenul de 5 zile se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua in care furnizorul comunica operatorului de masurare solicitarea de verificare a valorilor si ziua primirii raspunsului	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Ofertarea de preturi si tarife	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Continuitatea in alimentarea cu energie	5 zile lucratoare	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
Asigurarea calitatii energiei furnizate	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	2 luni de la data emiterii facturii	15 zile calendaristice de la data primirii
Functionarea grupurilor de masurare	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
Schimbarea furnizorului	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	n/a	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulare de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	30 de zile calendaristice de la indeplinirea conditiilor	15 zile lucratoare de la data primirii	n/a	20 zile calendaristice de la data primirii

V. INVESTIGAREA SI SOLUTIONAREA PLANGERILOR

In urma inregistrarii plangerii, personalul companiei insarcinat cu analiza aspectelor semnalate si a documentelor probatorii puse la dispozitie de clientul final, procedeaza la stabilirea masurilor si solutionarea acesteia. In functie de rezultatele analizei plangerii, pot fi intreprinse urmatoarele actiuni:

- daca plangerea este apreciata ca intemeiata, se procedeaza la informarea in scris a clientului final, solutionarea favorabila a plangerii si repunerea acestuia in drepturiconform prevederilor legale;

- daca plangerea este apreciata ca neintemeiata sau nesolutionabila, se transmite raspuns in acest sens

Concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si, dupa caz, masurile stabile sunt inscise in „Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali”, cu mentionarea numarului si datei la care s-a raspuns.

VI. Modalitati de solutionare a divergentelor privind modul de solutionare a plangerilor

Divergentele privind solutionarea plangerilor pot fi rezolvate pe cale amiabila prin acordul dintre client si ENERGIA GAS & POWER S.R.L sau clientul final poate apela la Autoritatea Nationala deReglementare in domeniul Energiei, cu sediul in str. Constantin Nacu nr.3, sector 2, Bucuresti, Romania, cod postal 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 urmatoarele drepturi:

- de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor
- de a se adresa instantei judecatoresti competente.