

Procedura de gestionare a plângerilor – Furnizor de energie electrică și gaze naturale

1. Transmiterea plângerilor

Plângerile pot fi transmise de către clienți prin următoarele canale:

- Formular online disponibil pe site-ul furnizorului;
- E-mail către adresa oficială de relații cu clienții;
- Telefonic, prin call center-ul dedicat;
- Personal, la sediile punctelor de lucru;
- Prin poștă, la adresa furnizorului.

Clientul trebuie să includă în plângere: numele, codul de client, adresa locului de consum, descrierea situației și, dacă este cazul, documente justificative.

2. Înregistrarea plângerilor

Toate plângerile primite sunt înregistrate într-un sistem informatic de management al sesizărilor, cu atribuirea unui număr unic de înregistrare. Clientul primește confirmarea înregistrării și numărul de referință al plângerii, precum și termenul estimat de răspuns.

3. Investigarea plângerilor

Departamentul responsabil analizează situația descrisă în plângere și documentele anexate. În funcție de complexitatea cazului, se pot solicita clarificări suplimentare clientului sau informații de la alte departamente sau de la operatorul de distribuție.

4. Soluționarea și comunicarea răspunsului

Termenele legale de soluționare sunt:

- maximum 15 zile lucrătoare pentru clienți casnici;
- maximum 30 zile lucrătoare pentru clienți non-casnici.

Răspunsul este transmis prin același canal folosit pentru primirea plângerii sau prin alt mijloc solicitat de client.

Dacă clientul nu este mulțumit de soluție, are dreptul să se adreseze ANRE sau instanței de judecată.

Bază legală

- Ordinul ANRE nr. 5/2023, art. 64;
- Legea nr. 123/2012, art. 62;
- Legea nr. 296/2004 privind Codul consumului.