

Procedura de transmitere, înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor

Conform reglementărilor Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), furnizorul de gaze naturale are obligația de a pune la dispoziția clienților finali o procedură clară, eficientă și transparentă pentru gestionarea plângerilor/reclamațiilor referitoare la activitatea de furnizare.

1. Transmiterea plângerii

Cientul final poate transmite o plângere/reclamație prin oricare dintre următoarele canale:

- **Prin e-mail:** la adresa oficială de contact a furnizorului (ex: consumatorign@transenergo.ro)
- **Online:** prin formularul de contact disponibil pe site-ul furnizorului
- **Prin poștă:** la sediul central sau punctele de lucru ale furnizorului
- **Telefonic:** la numărul de call-center sau linie dedicată relațiilor cu clienții
- **Direct:** prin depunere la sediul societății

Plângerea trebuie să conțină:

- Datele de identificare ale clientului (nume, adresă)
- Numărul de factură sau contract (dacă e relevant)
- Descrierea clară a situației sesizate
- Data incidentului (dacă este cazul)
- Modalitatea preferată de răspuns

2. Înregistrarea plângerii

După primirea plângerii, furnizorul:

- O **înregistrează** în registrul intern electronic sau fizic, alocând un **număr unic de înregistrare**;
- Confirmă primirea către client, **în maximum 2 zile lucrătoare**, indicând termenul estimat de soluționare;
- În cazul în care plângerea este incompletă, clientul este contactat pentru completarea informațiilor necesare.

3. 🔍 Investigarea plângerii

Furnizorul analizează situația sesizată, verificând:

- Contractul de furnizare
- Facturile emise, indexul autocitit sau citit de operator
- Comunicările anterioare
- Eventuale erori operaționale sau tehnice

Pe parcursul investigației, clientul poate fi contactat pentru clarificări sau transmiterea de documente suplimentare.

4. 📌 Soluționarea și răspunsul

Furnizorul este obligat să ofere un **răspuns justificat și complet** în **maximum 15 zile lucrătoare** de la data înregistrării plângerii. Răspunsul este transmis prin metoda aleasă de client (e-mail, poștă, telefon, etc.).

Dacă soluția propusă nu este satisfăcătoare, clientul are dreptul de a:

- Transmite o nouă plângere cu detalii suplimentare
- Se adresa **ANRE** – www.anre.ro, secțiunea "Petiții"
- Se adresa **instanței de judecată** sau organizațiilor de protecție a consumatorilor

📌 Notă:

Procedura internă respectă prevederile **Ordinului ANRE nr. 29/2016**, **Legea nr. 123/2012** și **Ordinul ANRE nr. 3/2023** privind standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.