**Procedura de inregistrare, investigare si solutionare a plangerilor consumatorilor**

Etapele procesului de solutionare a plangerilor clientilor finali:

1. Preluarea plangerilor:

Preluarea plangerilor de la clientii finali se face astfel:

* Depunere in scris la centrul de relatii cu clientii;
* Prin intermediul telefonului adresat clientilor: +359 2 8901524/ +40213196823;
* Prin intermediul adresei de email scheduling@energo-pro.com
* Prin fax la nr 359 2 8901526/ +40213196823
* Prin posta, la adresa Bulgaria, Sofia 1000, districtul Sofia, Mun. Sofia, regiunea Triaditsa, Piata Pozitano nr. 2, et. 5 sau Romania, Bucuresti, Sector 1, Strada Temisana nr. 48, parter, ap. 1, biroul 4.

Informatiile necesare in vederea preluarii plangerilor se vor publica pe pagina proprie de internet si la punctul de relatii cu clientii si se vor regasi pe factura sau documentele anexate acesteia.

1. Inregistrarea plangerilor

Pentru realizarea activitatii de solutionare a plangerilor, se va pune la dispozitia clientilor finali, pe pagina proprie de internet Formularul de inregistrare a plangerii, in format electronic.

1. Analizarea plangerilor

Analizarea plangerilor primite de la clientii finali se va efectua de catre responsabilul relatii clienti si va fi efectuata cu respectarea confidentialitatii datelor cu caracter personal.

Astfel, Societatea asigură un sistem de comunicare cu clienţii, prin care se oferă posibilitatea informării asupra aspectelor de interes in legatura cu furnizarea gazelor naturale.

Societatea are urmatoarele centre de relatii cu clientii: Piata Pozitano nr. 2, etaj 4, Perform Business Center, 1000 Sofia, Bulgaria. De asemenea, pe site-ul societatii www.energo-pro.com, exista rubrica destinata clientilor.

1. Solutionarea plangerilor si informarea clientilor finali:

Responsabilul relatii clienti va informa clientii finali cu privire la solutia plangerii.

In functie de rezultatele analizei plangerilor, exista urmatoarele posibilitati:

* Daca plangerea este considerata intemeiata (in favoarea clientului final), furnizorul este obligat sa ii ofere acestuia toate drepturile;
* Daca plangerea este considerata neintemeiata, furnizorul va informa clientul cu privire la solutie.
1. Arhivarea plangerilor

Plangerile primite de la clientii finali, inregistrate si solutionate, vor fi arhivate in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

Astfel, Societatea asigură un sistem de comunicare cu clienţii, prin care se oferă posibilitatea informării asupra aspectelor de interes in legatura cu furnizarea gazelor naturale.

1. Neintelegerile precontractuale

Orice disputa aparuta in procesul de incheiere a contractului de furnizare gaze naturale poate fi solutionata pe cale amiabila sau, in situatia in care acest lucru nu este posibil, partile pot apela la ANRE in vederea solutionarii diferendului aparut, in conformitate cu dispozitiile Ordinului 35/2013.

In situatiile in care clientul este nemultumit de modalitatea de solutionare a Societatii in legatura cu interpretarea sau executarea clauzelor contractului de furnizare gaze naturale, acesta are dreptul de a se adresa ANRE, cu sediul in Bucuresti, Sector 2, Strada Constantin Nacu nr. 3, cod postal 020995, Romania, tel: 021.327.81.74; fax: 021.312.43.65, email: anre@anre.ro; website: [www.anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petitii](http://www.anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petitii); de a apela la orice alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor; de a se adresa instantelor judecatoresti competente.