

## 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 HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L., clienții au la dispoziție următoarele modalități:

#### 1. Depunerea plângerilor la punctele unice de relații cu clienții:

Locație	Adresă	Județ	Program de lucru	Interval orar
București	Str. Jules Michelet, nr. 18-20, Sector 1	București	luni - vineri	8:00 – 16:00

#### 2. Depunerea plângerilor la registratura (punct de depunere și înregistrare a corespondenței):

Locație	Adresă	Județ	Program de lucru	Interval orar
București	Str. Jules Michelet, nr. 18-20, Sector 1	București	luni - vineri	8:00 – 16:00

**3. Transmiterea plângerilor prin posta**, la adresa: București, Str. Jules Michelet nr. 18-20, Sector 1, București, Cod poștal 010463.

**4. Transmiterea plângerilor prin fax:** 0372.00.82.57.

**5. Transmiterea plângerilor prin telefon:** 0371.13.04.79.

**5. Transmiterea plângerilor utilizând formularul online** de pe [hermesenergy.ro](http://hermesenergy.ro).

**6. Transmiterea plângerilor utilizând adresa de e-mail:** [office@hermesenergy.ro](mailto:office@hermesenergy.ro)

### B. Programul audiențelor

Programarea în audiență se poate face prin toate modalitățile enumerate la pct. A. Solicitarea trebuie să fie înregistrată la HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L. cu minim 7 zile înainte de data audienței.

Locație	Nume/Prenume	Funcție	Zi	Interval orar
Str. Jules Michelet, nr. 18-20, Sector 1, Bucuresti	CAIM Emanuel	Analist servicii clienti	prima zi lucrătoare din lună	10:00-12:00

### C. Înregistrarea plângerilor

Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, compania pune la dispoziția clienților finali, la punctul unic de contact (centru de relații clienți) și pe **hermesenergy.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 dată răspuns.

Plângerile primite după ora 16:00 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 împlinște într-o zi nelucrătoare, acesta se decalază 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. Categoriile de plângeri adresate companiei și termene de soluționare:

Categoriile plângeri	Plângeri privind furnizarea de energie electrică		Plângeri privind furnizarea de gaze naturale	
	Termen legal pentru depunere	Termen legal de soluționare	Termen legal pentru depunere	Termen legal de soluționare
Contractarea energiei	n/a	15 zile lucrătoare 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; În cazul în care plângerea implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii

		măsurare solicitarea de verificare a valorilor și ziua primirii răspunsului de la operatorul de măsurare		
<b>Ofertarea de prețuri și tarife</b>	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
<b>Continuitatea în alimentarea cu energie</b>	5 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
<b>Asigurarea calității energiei furnizate</b>	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii	2 luni de la data emiterii facturii	15 zile calendaristice de la data primirii
<b>Funcționarea grupurilor de măsurare</b>	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
<b>Schimbarea furnizorului</b>	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
<b>Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare</b>	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
<b>Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare</b>	30 de zile calendaristice de la îndeplinirea condițiilor	15 zile lucrătoare de la data primirii	n/a	20 zile calendaristice de la data primirii

## E. Investigarea și soluționarea plângerilor

În urma înregistrării plângerii, personalul companiei însărcinat cu analizarea aspectelor semnalate și a documentelor probatorii pune la dispoziție de clientul final, procedează la stabilirea măsurilor și soluționarea acestora. 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 HERMES ENERGY INTERNATIONAL S.R.L. 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, 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 următoarele drepturi:

- de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- de a se adresa instanței judecătorești competente.