

Stimate client,

GDF SUEZ Energy Romania dorește să vă ofere câteva informații utile despre Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor.

Modalități de primire a petițiilor de la clienți

Pentru transmiterea petițiilor către SC GDF SUEZ Energy România, aveți la dispoziție următoarele modalități:

- Număr telefon informații clienți - **021 9366** tarif local în rețeaua Romtelecom;
- Număr telefon Urgențe Gaze (incedii, explozii, miros gaz, lipsă gaz accidentală) **prefix local 928, 0800 877 778;**
- Adresă de e-mail contact@gdfsuez.ro;
- Primirea petițiilor în cadrul recepției fizice, din toate sediile GDF SUEZ Energy România;
- Prin curier.

Investigarea și soluționarea petițiilor primite de la clienți

Salariatul companiei care preia o petiție va proceda după cum urmează:

- **Vă va da răspuns imediat** în situațiile când investigarea și soluționarea o permit;
- **Vă va comunica faptul că răspunsul va fi transmis ulterior**, în termenele prevăzute mai jos, în cazul în care soluționarea necesită informații suplimentare;

Categoriile de petiții adresate companiei și termene de soluționare

- **privind încheierea/modificarea unui contract de furnizare a gazelor naturale – în maxim 15 zile** de la data înregistrării solicitării vi se va comunica acordul împreună cu proiectul contractului, solicitarea de suplimentare documente sau refuzul privind încheierea/modificarea contractului;
- **cu privire la facturi, adresate în scris - în 15 zile** de la primirea solicitării, vi se comunică în scris rezultatul verificării și, după caz, modalitățile și termenul de soluționare;
- **cu privire la calitatea gazelor furnizate – în 15 zile** de la primirea solicitării, vi se comunică rezultatul analizei inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare; în cazul în care se constată că puterea calorifică superioară a gazelor naturale furnizate este diferită de cea a gazelor naturale facturate, vi se va recalcula consumul de gaze naturale, conform prevederilor legale în vigoare. Reclamațiile cu privire la valoarea puterii calorifice utilizate la facturare pot fi făcute în termen de maximum două luni de la data emiterii facturii.
- **cu privire la funcționarea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea** - termenul de soluționare este de maxim 30 de zile de la primirea solicitării;
- **pentru orice tip de solicitări, altele decât cele prezentate anterior** - termenul de soluționare este de maxim 30 de zile de la primirea solicitării;

Înregistrarea petițiilor

Petițiile vor fi înregistrate în format electronic în baza de date a companiei, fiind evidențiate următoarele informații: număr înregistrare, data petiției, subiectul petiției, emitentul petiției, salariatul care a înregistrat-o, locația locului de consum, Serviciul/Compania căreia i s-au solicitat elementele de răspuns, data transmiterii răspunsului către emitent.



Modalități de soluționare a divergențelor privind clauzele contractului de furnizare gaze naturale

Neînțelegerile precontractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și SC GDF SUEZ Energy România sau părțile (client / furnizor) pot apela la ANRE în cazul nesoluționării divergențelor pe cale amiabilă, această autoritate fiind abilitată să medieze neînțelegerile precontractuale.

Prin sintagma neînțelegere precontractuală în sectorul gazelor naturale se înțelege divergența apărută în procesul de perfectare a contractelor de furnizare gaze naturale.

Divergențele ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și SC GDF SUEZ Energy România sau de către instanța de judecată competentă ori se supun arbitrajului, la alegerea părților.