

# Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor

## Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților business și a clienților cheie

### 1.1 Clientul reclamă:

- Clauze contractuale furnizare gaze naturale
- Modalitate de facturare gaze naturale
- Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
- Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare a gazelor naturale
- Ofertarea de prețuri și tarife
- Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
- Calitatea gazelor furnizate
- Funcționarea grupurilor de măsurare
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clienților finali
- Standarde de performanță pentru furnizarea gazelor naturale
- Altele

### 1.2 Clientul poate depune o plângere prin următoarele modalități:

- Printr-un apel telefonic la numărul: 0365 455 330
- Prin fax la numărul: 0365 455 331
- Prin e-mail la adresa: [office@sstgruptransilvania.ro](mailto:office@sstgruptransilvania.ro)
- Prin trimiterea petiției prin Poșta Română la adresa: SC SST GRUP TRANSILVANIA SRL, Str. Predeal, nr. 64, 540345, Targu Mureș, jud. Mureș, în atenția: Departamentului Gaze Naturale.

### 1.3 În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua din cauze obiective în sistemul informatic de înregistrare al reclamațiilor se menționează ca și concluzie: „plângere nesoluționabilă” cu precizarea cauzelor și informarea clientului final.

Răspunsul final se transmite în scris clientului care cuprinde concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal completând aceste date și în sistemul informatic.

În funcție de rezultatul analizării plângerii furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

- Dacă plângerea este întemeiată, furnizorul este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, precum și rambursarea și sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde e cazul.
- Dacă plângerea este neîntemeiată sau nesoluționabilă, furnizorul întocmește răspuns final clientului.

În cazul în care clientul nu este de acord cu răspunsul formulat de furnizor aceasta se poate adresa ANRE la datele de contact: Strada Constantin Nacu nr. 3 București sector 2, cod 020995, telefon 021-3278174, fax 021-3124365, e-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro).

### 1.4 Neînțelegerile precontractuale (orice divergență apărută în procesul de perfectare a contractului de furnizare) pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile pot apela la ANRE, conform prevederilor Ordinului ANRE 35/2013.

Neînțelegerile apărute în derularea contractului de furnizare gaze naturale pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile se pot adresa ANRE sau instanței competente, conform prevederilor Ordinului ANRE 61/2013