

Extras din procedura de tratare a reclamatilor

1. Domeniul de aplicare

Angajatii desemnati de catre conducerea societatii, in vederea solutionarii plangerilor, primesc de la clienti plangeri in legatura cu :

- a) contractarea furnizarii gazelor naturale;
- b) facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate;
- c) ofertarea de preturi si tarife;
- d) continuitatea in alimentarea cu gaze naturale;
- e) asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate;
- f) functionarea grupurilor de masurare;
- g) schimbarea furnizorului;
- h) informarea clientilor in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;
- i) modul de rezolvare a plangerilor formulate de catre clientii finali la adresa Megaconstruct SA, cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare.

2. Preluarea petitiilor de la clienti

Clientul poate depune o petitie prin urmatoarele modalitati:

- Depunerea in scris, de luni pana vineri, la punctele de Relatii Clienti ale societatii din:
- Bucuresti, Piata Unirii, Nr. 1, Corp Central, Spatiu C5.02, Et.5, – interval orar: 11:00-13:00 si 14:00-16:00
 - Balotesti, Sat Dumbraveni, Str. Lahovari, Nr. 90J1, Jud. Ilfov – interval orar: 11:00-13:00 si 14:00-16:00
 - Tarlungeni, Str. Principala, Nr. 60, Jud. Brasov – interval orar: 11:00-13:00 si 14:00-16:00
 - Lehliu Gara, Bd. Garii, Nr. 19BIS, Jud. Calarasi – interval orar: 11:00-13:00 si 14:00-16:00
 - Mangalia, Str. Henny Ignatie, Nr. 11, Jud. Constanta – interval orar 11:00-13:00 si 14:00-16:00
 - Cosereni, Str. Unirii, Nr. 63, Jud. Ialomita – interval orar 11:00-13:00 si 14:00-16:00
 - Adunatii Copaneni, Str. Principala, Nr. 38, Jud. Giurgiu – interval orar 11:00-13:00 si 14:00-16:00
 - Pielesti, Aleea Magnolia, Nr. 2, Jud. Dolj – interval orar 11:00-13:00 si 14:00-16:00



SC MEGA CONSTRUCT SA

J40/5736/1993

CUI 3507416

Piața Unirii Nr. 1, Corp Central, Etaj 5, Spațiu C5.02

Sector 3 - București

Tel.: 021.310.3015; Fax: 021.313.0033

Email: office@megaconstruct.ro



➤ Apel telefonic la numerele:

- 021 310 30 15 (apel cu tarif normal);
- 0800863422 (apel gratuit);

➤ Prin e-mail la adresa sesizari@megaconstruct.ro;

➤ Prin fax la numarul 021.313.00.33;

➤ Prin posta la adresa: Piata Unirii, nr. 1, corp central, etaj 5, spatiul C5.02, sector 3, Bucuresti, 030119, in
atentia Departamentului Comercial – Solutionare Cereri Clienti.

3. Program de audiente

Pentru a veni in intampinarea nevoilor clientilor sai, MEGA CONSTRUCT S.A. a organizat un program de audiente.

Audientele vor avea loc la sediul MEGA CONSTRUCT S.A. Bucuresti, Piata Unirii, Nr. 1, Corp Central, Spatiu C5.02, Et.5, in fiecare LUNI intre orele 10:00 – 13:00, cu o programare prealabila.

Orice client poate solicita sa fie programat in audienta, in vederea solutionarii unor aspecte pentru care nu a gasit solutie satisfacatoare pe cale uzuala.

Formularul pentru inscrierea in audienta va fi disponibil in format hartie la toate punctele de ale societatii sau pe suport electronic pe pagina de internet www.megaconstruct.ro

Persoana desemnata pentru efectuarea audientelor este Andra Malanca, in calitate de Director Comercial sau o alta persoana desemnata si poate fi asistata de orice alt angajat al societatii in functie de natura si specificul plangerilor.

4. Categorii de reclamatii si termene de solutionare

- Plangeri referitoare la contractarea energiei - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la facturarea contravalorii energiei furnizate - 15 zile de la primirea solicitarii;



CERTINSPECT[®]
Register

SR EN ISO 9001:2015

SR EN ISO 14001:2015

SR OHSAS 18001:2008



- Plangeri referitoare la ofertarae de preturi si tarife - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la continuitatea in alimentarea cu energie - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la asigurarea calitatii energiei furnizate - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la functionarea grupurilor de masurare - 30 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la schimbarea furnizorului - 15 zile de la primirea solicitarii;
- Plangeri referitoare la informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare - 30 zile de la primirea solicitarii;
- Alte tipuri de plangeri -30 zile de la primirea solicitarii.

5. Soluționarea și informarea clientilor privind modul de rezolvare a plangerilor primite de la acestia

Megaconstruct SA informeaza in scris clientul cu privire la concluzia analizarii plangerii, modul de solutionare si temeiul legal, completand totodata sectiunea C din „Formularul de inregistrare a plangerii” si „Registrul Unic de Evidenta a Plangerilor Clientilor”.

In functie de rezultatele analizarii plangerii, Megaconstruct SA intreprinde urmatoarele actiuni:

- **în situația în care plângerea este întemeiată** (în favoarea clientului), își însușește concluzia analizării plângerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- **în cazul în care plângerea este neîntemeiată** (în defavoarea clientului) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

6. Posibilitatea consumatorului de a apela la ANRE sau la instanțele competente

In cazul in care clientul nu accepta solutia propusa sau nu primeste raspuns in termenul legal, acesta are dreptul de a apela la ANRE, avand urmatoarele date de contact: adresa – str. Constantin Nacu, nr. 3, sector 2, Bucuresti, tel.: 021.327.81.74; 021.327.81.00; fax: 021.312.43.65; email: anre@anre.ro sau de a se adresa instantei judecatoresti competente.

Neintelegerile precontractuale (aparute in procesul de perfectare a contractelor de furnizare sau prestari servicii) pot fi solutionate pe cale amiabila sau in caz contrar, partile pot apela la ANRE.

