

Denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor :

• Registratura/ Relatii cu clientii (Comercial); Str. Cristofor Columb nr.8, Bucuresti, Sector 1; Program de lucru: Luni – Vineri 09.00 – 17.00 ;

Numar de telefon/ fax/adresa email dedicate primirii plangerilor:

- Telefon : 021 210 33 76 / 0800 460 000
- Fax : 021 211 50 04
- Email: luiza.dragan@energydistribution.ro, office@energydistribution.ro.

Programul audientelor :

Director general: Sorina Mirea
Program : Marti 11.00 – 12 si 15.00 -16.00

TERMENE DE SOLUȚIONARE a solicitărilor, sesizărilor, reclamațiilor, plângerilor adresate furnizorului

**Plângeri privind furnizarea
de gaze naturale**

**Plângeri privind furnizarea
de energie electrică**

Categorii plângeri	Termen legal pentru depunere	Termen legal de soluționare	Termen legal pentru depunere	Termen legal de soluționare
Contractarea energiei	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	15 zile calendaristice de la primirea facturii	5 zile calendaristice de la data primirii În cazul în care soluționarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a valorilor contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult de termenul în care OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare, prevăzut în Standardul de performanță pentru serviciul de rețea corespunzător, în vigoare, cu condiția înștiințării CF în scris asupra acestui aspect, în termenul inițial
Ofertarea de prețuri și tarife	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii pentru consumatorii casnici și noncasnici mici (putere aprobată < 100kVA). 30 zile calendaristice de la data primirii pentru consumatorii noncasnici mari.

Continuitatea în alimentarea cu energie	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii	5 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare de la data primirii
Asigurarea calității energiei furnizate	2 luni de la data emiterii facturii	15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Funcționarea grupurilor de măsurare	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Schimbarea furnizorului	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	n/a	20 zile calendaristice de la data primirii	30 de zile calendaristice de la îndeplinire a condițiilor	15 zile lucrătoare de la data primirii

Consumatorul are dreptul să adreseze furnizorului plângeri privind activitatea de furnizare, inclusiv privind facturarea, plângeri care vor fi soluționate în conformitate cu procedura internă și procedura-cadru aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 16/2015 publicat în Monitorul Oficial nr. 193 din 23 martie 2015. În măsura în care consumatorul nu găsește satisfăcătoare soluția oferită de furnizor la plângerea sa are posibilitatea să se adreseze ANRE pentru soluționarea diferendului. Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor. Totodată, consumatorul are dreptul de a apela la orice proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor în vigoare la momentul formulării plângerii. Divergențele decurgând din interpretarea și/sau executarea prezentului contract care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă, prin medierea ANRE sau pe cale extrajudiciară, vor fi supuse spre soluționare instanțelor judecătorești competente, fără ca vreuna dintre părți să fie obligată să parcurgă procedurile menționate anterior sesizării instanței.

Datele de contact ale Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei sunt următoarele:
 Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
 București, sector 2, str. Constantin Nacu nr.3, telefon: 0213278174, 0213278100, fax: 0213124365,
 email: anre@anre.ro.