

Denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor :
 • Registratura/ Relații cu clienții (Comercial); Str. Cristofor Columb nr.8, București, 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**

Categoriile plângeri	Termen legal pentru depunere	Termen legal de soluționare
Contractarea energiei	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Ofertarea de prețuri și tarife	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Continuitatea în alimentarea cu energie	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
Asigurarea calității energiei furnizate	2 luni de la data emiterii facturii	15 zile calendaristice de la data primirii
Funcționarea grupurilor de măsurare	n/a	30 zile calendaristice de la data primirii
Schimbarea furnizorului	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	n/a	30 zile calendaristice 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

Consumatorul are dreptul să adreseze furnizorului plângeri privind activitatea de furnizare, prin intermediul website-ului furnizorului (www.energydistribution.ro), fax, email sau corespondență scrisă, 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.

Informații referitoare la obiectivele de eficiență energetică stabilite de Legea nr. 121/2014 (art. 11): Consumatorul poate obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profiluri comparative ale utilizatorilor finali și specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice, în măsura în care acestea sunt disponibile, de pe website-ul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, disponibil la adresa <http://www.anre.ro/ro/eficienta-energetica/informatii-de-interes-public/info-eficienta-energetica1386850500>

Consumatorul are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare fără invocarea vreunui motiv, cu notificarea prealabilă a furnizorului cu minimum 21 de zile înainte de data propusă pentru încetarea contractului. Lista operatorilor economici, titularii de licență de furnizare a gazelor naturale este disponibilă pe pagina de internet a ANRE.

În cazul în care clientul final nu își îndeplinește obligația de plată a facturilor, furnizorul are dreptul să ia, în conformitate cu prevederile contractuale, următoarele măsuri: a) aplicarea de penalități; b) limitarea furnizării cu un preaviz scris, dacă este posibil; c) întreruperea furnizării cu un preaviz scris, transmis conform prevederilor legale; d) rezilierea contractului de furnizare.

Clientul final are dreptul să fie despăgubit în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract prin raportare la Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a gazelor naturale aprobat prin Ordinul ANRE 37/2007, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere, în condițiile menționate în contract, respectiv în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale aprobat prin Decizia ANRGN nr. 1361/2006.