Solutionare Plangeri Clienţi Finali

În conformitate cu prevederile *Ordinului ANRE nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligaţia furnizorilor de energie electrică şi gaze naturale de soluţionare a plângerilor clienţilor finali,* furnizorii de energie electrică şi gaze naturale au obligaţia de a elabora o procedură internă, proprie, privind înregistrarea investigarea şi soluţionarea plângerilor primite de la clienţiii finali. Aceasta, împreună cu Ordinul ANRE, vor fi făcute publice prin următoarele mijloace, în sens cumulativ:
- prin afişare pe pagina proprie de internet ;
- prin afişare la toate punctele unice de contact: sediile din Bucureşti, Sighetu Marmaţiei şi Bacău;
- prin oferirea în mod gratuit la toate punctele unice de contact;
- prin informarea clienţilor finali, pe factură sau pe documentele anexate acesteia cu privire la intrarea în vigoare a Procedurii-cadru şi Procedurii interne.

Descarcă Ordin ANRE nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligaţia furnizorilor de energie electrică şi gaze naturale de soluţionare a plângerilor clienţilor finali

Preluarea plângerilor clienţilor finali se face de către compartimentul responsabil al S.C Energy Trade Activ S.A., conform următorului program de lucru:
- Sediul din Bucureşti, sector 6, Str. Preciziei nr.24, West Gate Business Center, de Luni până Vineri, între orele 9-17

Primirea plângerilor se poate face şi prin e-mail: office@energytradeactiv.ro sau telefon/fax: 021.231.43.00 / 021.231.43.70

Programul audienţelor este:
În fiecare zi lucrătoare de Luni în intervalul orar 15-16, Dl. Viorel Munteanu, Sef Serviciu Front Office.

Clienţii finali pot depune plângeri cu privire la următorele categorii:
a) Contractarea energiei;
b) Facturarea contravalorii energiei furnizate;
c) Ofertarea de preţuri şi tarife;
d) Continuitatea în alimentarea cu energie;
e) Asigurarea calităţii energiei furnizate;
f) Funcţionarea grupurilor de măsurare;
g) Schimbarea furnizorului;
h) Informarea clienţilor finali în confomritate cu cerinţele legislaţiei în vigoare;
i) Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare.
Termenul de soluţionare este de 10 zile de la data înregistrării plângerii.

Pentru soluţionarea plângerilor clientul final are dreptul de a se adresa alternativ:
- ANRE, www.anre.ro, anre@anre.ro, tel

- instanţei judecătoreşti competente
- prin alte proceduri extrajudiciare de soluţionare a plângerilor.