

## **Procedura interna privind Solutionarea plangerilor clientilor finali**

Procedura privind obligatia furnizorului de energie electrica de solutionare a plangerilor clientilor finali stabileste etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice.

Intra sub incidenta prezentei proceduri orice plangere adresata printr-o sesizare, reclamatie, petitie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei clientilor finali, adresata furnizorului de energie electrica, referitor la activitatile prestate de acesta, la care este asteptata in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie.

Preluarea plangerilor de la clientii finali se face utilizand urmatoarele modalitati:

- ✓ ***prin punctele unice de contact ale furnizorilor, la depunerea in scris;***
- ✓ ***prin intermediul unui centru de telefonie;***
- ✓ ***prin intermediul unei adrese de e-mail;***
- ✓ ***prin intermediul formularului on-line;***
- ✓ ***prin fax;***
- ✓ ***prin posta.***

Procedura se aplica in vederea solutionarii plangerilor primite de la clientii finali, in legatura cu:

- **contractarea**
- **facturarea contravalorii energiei furnizate;**
- **ofertarea de preturi si tarife;**
- **continuitatea in alimentarea cu energie;**
- **asigurarea calitatii energiei furnizate;**
- **funcționarea grupurilor de masurare;**
- **schimbarea furnizorului;**
- **informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare;**
- **modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare;**

Pentru a transmite o plangere / sesizare / reclamatie catre ENERGY NETWORK va rugam sa completati formularul si apoi sa-l transmiteti la email [acodarcea@tenaris.com](mailto:acodarcea@tenaris.com) sau la numarul de fax 0260 661581.

De asemenea formularul completat poate fi depus la sediul nostru din Bd. Mihai Viteazu nr. 93, Pav.2, Et.2, Salaj, cod postal 450131 intre orele 09 ÷ 16.00 (Luni ÷ Vineri).

Programul de audiente este in fiecare zi de Joi intre orele 10.00 ÷ 12.00. Pentru inscrierea la audiente va rugam sa folositi numarul de telefon 0260 603009.

Va informam ca aveti dreptul sa va adresati in cazurile de divergente cu furnizorul de energie electrica Autoritatii Nationale de Reglementare in domeniul Energiei (ANRE - Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, tel: 021 3278174 / 021 3278100, fax: 021 3124365), de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plangerilor sau de a va adresa instantei judecatoresti competente.