

Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor

e-on

Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților finali

Clientul poate adresa o plângere în legătură cu:

- Clauze contractuale furnizare gaze naturale
- Modalitate de facturare gaze naturale
- Consumul și valoarea facturii de gaze naturale: determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
- Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat, facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare a gazelor naturale
- Ofertarea de prețuri și tarife
- Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
- Calitatea gazelor naturale furnizate
- Funcționarea grupurilor de măsurare
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clienților finali
- Standarde de performanță pentru furnizarea gazelor naturale
- Altele

Clientul poate depune o plângere prin următoarele modalități:

- La Centrul de Relații Clienți, în scris, direct la ghișeu. Lista Centrelor de Relații cu Clienții se regăsește în paginile următoare
- La Centru Servicii Clienți, prin apel telefonic la numerele 0265 200 366 sau 0800 000 366, de luni până vineri între orele 8:00-20:00
- Fax la numărul 0265 200 367
- Prin e-mail la adresa serviciiclienti@eon-romania.ro
- Prin trimiterea plângerii prin servicii poștale la adresa: E.ON Energie România SA, OP1, CP10, Târgu Mureș sau E.ON Energie România, Str. Pandurilor nr. 42, 540554, Târgu Mureș, în atenția: Departamentului Asistență și Soluționare Cereri Clienți

Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților finali

CRC	ADRESA	PROGRAM
Centrul Relații Clienți Baia Mare	Str. Culturii nr. 3	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Bistrița	Str. Drumul Cetății nr. 3	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Cluj-Napoca	Str. Decebal nr. 93-95	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Satu Mare	Str. Cloșca nr. 3/19	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Turda	Str. Republicii nr. 26	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Zalău	Str. Corneliu Coposu nr. 103	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Punct de Informare Dej	Nicolae Titulescu nr. 49A	Miercuri, Vineri: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Gherla	Tudor Vladimirescu nr. 23	Joi: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Marghita	Nicolae Bălcescu nr.21	Joi: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Carei	Piața Republicii bl. 2	Miercuri: 9.00 - 15.00
Centrul Relații Clienți Alba Iulia	Str. Olteniei nr. 21A	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

CRC	ADRESA	PROGRAM
Centrul Relații Clienți Luduș	Str. Vânătorilor nr. 8	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Mediaș	Str. Stadionului nr. 83-85	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Miercurea Ciuc	Str. Gal Sandor nr. 5	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Sibiu	Str. Mihail Kogălniceanu nr. 2	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Târgu Mureș	Bd. Pandurilor nr. 42	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00
Punct de Informare Odorheiu Secuiesc	Orban Balasz nr 23	Luni, Marti: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Aiud	Tribun Tudoran nr. 3	Miercuri: 9.00- 15.00
Punct de Informare Blaj	Mitropolit Vancea nr. 6	Joi: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Cugir	Drăgana nr. 2 A	Luni: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Reghin	Apelor nr. 4 A	Marti: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Sighișoara	Viilor nr. 130 A	Miercuri: 9.00- 15.00

CRC	ADRESA	PROGRAM
Centrul Relații Clienți Arad	Calea Radnei nr. 154	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Deva	Calea Zarandului nr. 61	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Petroșani	Bd. 1 Decembrie 1918, nr. 100	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Reșița	Piața 1 Decembrie 1918 nr. 32	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centru de Relații Clienți Timișoara	Bd. Eroilor de la Tisa nr. 30-40	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00
Punct de Informare Lupeni	Tudor Vladimirescu bl. E4	Miercuri: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Lugoj	Memorandumului nr. 3	Marti, Joi: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Caransebeș	Târgului nr.9	Marti, Joi: 9.00 - 15.00
Centrul Relații Clienți Bacău	Str. Ștefan cel Mare nr. 22	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Bârlad	Str. Republicii nr. 165	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Botoșani	Calea Națională nr. 36	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00

CRC	ADRESA	PROGRAM
Centrul Relații Clienți Iași	Piața Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 1 A	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Onești	Str. Cireșoaiei nr. 22	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Pașcani	Str. Ceferiștilor nr. 13	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Piatra Neamț	Str. Alecu Russo nr. 12	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Roman	Str. Alba Iulia nr. 12	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Suceava	Str. Calea Unirii nr. 22	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Ma, Jo: 08.00 - 18.00
Punct de Informare Podu Turcului	Str. Teiului nr.26	Marți, Joi: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Hârlău	Str. Petru Rareș nr.11	Miercuri: 9.00- 15.00
Punct de Informare Câmpulung Moldovenesc	Str. Alexandru Vlahuță nr. 6	Joi, Vineri: 9.00:15.00
Punct de Informare Săveni	Str. Ștefan cel Mare nr.23	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Punct de Informare Trusești	Str.2 nr.18	Joi: 9.00:15.00

CRC	ADRESA	PROGRAM
Punct de Informare Broșteni	Ion Creangă nr.1	Miercuri: 9.00- 15.00
Punct de Informare Huși	Str. Cisman nr. 8	Martți, Miercuri: 9.00- 15.00
Punct de Informare Bicz	Str. Energiei nr. 3	Miercuri: 9.00- 15.00
Punct de Informare Târgu Neamț	Aleea Eternității nr. 8	Marti, Joi: 9.00 - 15.00
Centrul Relații Clienti Vaslui	Str. Toma Caragiu nr. 7	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Punct de lucru Comănești	Str. Moldovei nr. 20	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Punct de lucru Dorohoi	Str. Dumitru Furtună nr. 2	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Punct de lucru Rădăuți	Str. Ștefan Cel Mare nr. 72	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Punct de lucru Vatra Dornei	Str. Dornelor nr. 1	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

CRC	ADRESA	PROGRAM
Punct de Informare Oradea	str. Aurel Lazar, nr 4A, ap. 14	prima Miercuri din lună: 10.00-14.00
Punct de Informare Sărmașu	str. Republicii, nr. 19	Miercuri: 9.00-15.00
Punct de Informare Agnita	str. Avram Iancu, nr. 144	Luni: 9.00-15.00
Punct de Informare Sânnicolau Mare	str. Andrei Șaguna, nr. 19	bilunar Miercuri: 9.00-15.00
Punct de Informare Chișineu Criș	str. Înfrățirii, nr. 89	bilunar Miercuri: 9.00-15.00
Punct de Informare Vicovu de Sus	str. Drum Nou, nr. 7A	Marți: 9.00-15.00
Punct de Informare Murgeni	str. Stefan cel Mare, nr. 6	Miercuri: 9.00-15.00

Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților finali

Plângerile vor fi adresate furnizorului prin completarea de către clientul final a „Formularului de înregistrare a plângerii” și sunt înregistrate într-un sistem informatic fiind evidențiate: nr. de înregistrare, data, modul de preluare, subiectul plângerii, emitentul acesteia și sunt alocate unei categorii de plângeri enunțate mai sus în vederea soluționării.

Program audiențe:

Director Departament Coordonare Centre Relații Clienți – Matei Daniel, în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

Șef Serviciu Coordonare Centre Relații Clienți Regiunea Vest – Turda Eleonora, în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

Șef Serviciu Coordonare Centre Relații Clienți Regiunea Sud – Puia Victoria, în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

Șef Serviciu Coordonare Centre Relații Clienți Regiunea Nord – Florea Ozana, în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

Șef Serviciu Coordonare Centre Relații Clienți Regiunea Est – Duca Elena, în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

Director Departament Asistență și Soluționare Cereri Clienți – Cristina Tanasă, în fiecare miercuri între orele 15:00–17:00

Categoria de plângeri cf. Ordinului 16/2015	Termen de depunere plângeri	Termen de soluționare
a) Contractarea gazelor naturale		20 zile
b) Facturarea contravalorii gazelor naturale		15 zile
c) Ofertarea de prețuri și tarife		30 zile
d) Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale		30 zile
e) Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	Maxim 2 luni de la data emiterii facturii	15 zile
f) Funcționarea grupurilor de măsură		30 zile
g) Schimbarea furnizorului		30 zile
h) Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		30 zile
i) Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	Maxim 30 de zile de la data exigibilității obligației furnizorului prevăzută prin Standardul de furnizare a gazelor naturale	20 zile
j) Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat		30 zile

Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților finali

Din Centrul de Relații Clienți, Centrul de Servicii Clienți sau Departamentul Asistență și Soluționare Cereri Clienți plângerile sunt transmise departamentelor specializate din cadrul companiei E.ON, pentru a se da un punct de vedere.

Punctul de vedere privind plângerea depusă de client este comunicat Departamentului Asistență și Soluționare Cereri Clienți, se elaborează răspunsul, se înregistrează în sistemul informatic, iar acesta este transmis către client, conform termenelor menționate anterior.

Neînțelegerile precontractuale (orice divergență apărută în procesul de perfectare a contractului de furnizare) pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării pe cale amiabilă, părțile pot apela la ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Ordinului ANRE 35/2013.

Neînțelegerile apărute în derularea contractului de furnizare gaze naturale pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile se pot adresa ANRE sau instanței competente, conform prevederilor Ordinului ANRE 61/2013

În cazul în care clientul este nemulțumit de răspunsul companiei legat de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale, el are dreptul de:

* a se adresa AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI, cu sediul în

București, sector 2, str. Constantin Nacu, nr. 3, cod poștal 020995, România

Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00

Fax: 021-312.43.65.

E-mail: anre@anre.ro

www.anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petitii

* a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;

* a se adresa instanțelor judecătorești competente.

Reprezentarea grafică a procedurii de înregistrare și soluționare a plângerilor clienților finali

