

# 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 energie electrică
- Modalitate de facturare energie electrică
- Consumul și valoarea facturii de energie electrică
- Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
- Ofertarea de prețuri și tarife
- Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
- Calitatea energiei electrice furnizate
- Funcționarea grupurilor de măsurare
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clienților finali
- Standarde de performanță 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](mailto: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: 8.00 - 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 (a treia joi din lună)
Punct de Informare Carei	Piața Republicii bl. 2	Miercuri: 9.00 - 15.00 (prima miercuri din lună)
Centrul Relații Clienți Alba Iulia	Str. Olteniei nr. 21A	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

<b>CRC</b>	<b>ADRESA</b>	<b>PROGRAM</b>
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: 8.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Târgu Mureș	Bd. Pandurilor nr. 42	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00    Ma, Jo: 8.00 - 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	Vineri: 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	Luni: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Sighișoara	Viilor nr. 130 A	Miercuri: 9.00- 15.00 (prima și a treia miercuri din lună)

<b>CRC</b>	<b>ADRESA</b>	<b>PROGRAM</b>
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 Zărandului 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: 8.00 - 18.00
Punct de Informare Lupeni	Tudor Vladimirescu bl. E4	Miercuri: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Lugoj	Memorandumului nr. 3	Lu, Vi: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Caransebeș	Târgului nr.9	Miercuri: 9.00 - 15.00
Centrul Relații Clienți Bacău	Str. Ștefan cel Mare nr. 22	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00    Ma, Jo: 8.00 - 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: 8.00 - 18.00

<b>CRC</b>	<b>ADRESA</b>	<b>PROGRAM</b>
Centrul Relații Clienți Iași	Piața Ștefan cel Mare și Sfânt nr. 1 A	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00    Ma, Jo: 8.00 - 18.00
Centrul Relații Clienți Onești	Str. Cireșoaiei nr. 22	Lu, Mi, Vi: 8.00 - 16.00    Ma, Jo: 8.00 - 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: 8.00 - 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: 8.00 - 18.00
Punct de Informare Podu Turcului	Str. Teiului nr.26	Joi: 9.00 - 15.00 (a treia joi din lună)
Punct de Informare Hârlău	Str. Petru Rareș nr.11	Vineri: 9.00 -15.00
Punct de Informare Câmpulung Moldovenesc	Str. Alexandru Vlahuță nr. 6	Mi, Jo, Vi: 9.00 - 17.00
Punct de Informare Săveni	Str. Ștefan cel Mare nr.23	Miercuri: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Trusești	Str.2 nr.18	Joi: 9.00:15.00

<b>CRC</b>	<b>ADRESA</b>	<b>PROGRAM</b>
Punct de Informare Broșteni	Ion Creangă nr.1	Miercuri: 8.00- 14.00 (ultima miercuri din lună)
Punct de Informare Huși	Str. Cisman nr. 8	Martți, Miercuri: 9.00- 15.00
Punct de Informare Bicaz	Str. Energiei nr. 3	Miercuri: 9.00- 15.00
Punct de Informare Târgu Neamț	Aleea Eternității nr. 8	Marti, Joi, Vineri: 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

<b>CRC</b>	<b>ADRESA</b>	<b>PROGRAM</b>
Punct de Informare Oradea	str. Aurel Lazar, nr 4A, ap. 14	Miercuri: 9.00-14.00 (prima miercuri din lună)
Punct de Informare Sărmașu	str. Republicii, nr. 19	Miercuri: 9.00-15.00 (prima și a treia miercuri)
Punct de Informare Agnita	str. Avram Iancu, nr. 144	Miercuri: 9.00-15.00 (prima și a treia miercuri)
Punct de Informare Sânnicolau Mare	str. Andrei Șaguna, nr. 19	Miercuri: 9.00-15.00 (prima miercuri din lună)
Punct de Informare Chișineu Criș	str. Înfrățirii, nr. 89	Miercuri: 9.00-15.00 (bilunar)
Punct de Informare Vicovu de Sus	str. Drum Nou, nr. 7A	Marți: 9.00-15.00(a doua și ultima marți)
Punct de Informare Murgeni	str. Stefan cel Mare, nr. 6	Miercuri: 9.00-15.00 (a doua miercuri din lună)
Punct de Lucru Galați	str. Siderurgiștilor, nr. 36, bl. SD2B	Lu, Ma, Mi, Jo, Vi: 9.00 - 17.00



# 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 (Târgu Mureș) – Matei Daniel, în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

Șef Serviciu Coordonare Centre Relații Clienți Regiunea Vest (Timișoara) – Velcov Daniela în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

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

Șef Serviciu Coordonare Centre Relații Clienți Regiunea Nord (Cluj Napoca)– Rusu Puscas Ioana, în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

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

**Categoria de plângeri cf. Ordinului 16/2015****Termen de depunere plângeri****Termen de soluționare**

a) Contractarea energiei

**15 zile lucrătoare** de la primirea scrisorii  
*sau*

**30 zile** de la primirea scrisorii cu informare în termen de 15 zile lucrătoare că soluționarea necesită un timp mai îndelungat

b) Facturarea contravalorii energiei furnizate

30 zile calendaristice de la data emiterii facturii

**5 zile lucrătoare** de la înregistrare *sau*

Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare (OM) 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, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile lucrătoare

c) Ofertarea de prețuri și tarife

**15 zile lucrătoare** de la primirea scrisorii *sau*

**30 zile** de la primirea scrisorii cu informare în termen de 15 zile lucrătoare că soluționarea necesită un timp mai îndelungat

d) Continuitatea în alimentarea cu energie

e) Asigurarea calității energiei furnizate

**3 zile lucrătoare** de la primirea răspunsului de la operatorul de rețea

f) Funcționarea grupurilor de măsură

g) Schimbarea furnizorului

h) Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare

**15 zile lucrătoare** de la primirea scrisorii  
*sau*

i) Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare

**30 zile** de la primirea scrisorii cu informare în termen de 15 zile lucrătoare că soluționarea necesită un timp mai îndelungat

j) Creanțe

# 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](mailto:anre@anre.ro)

[www.anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petitii](http://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

