

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 energie electrică
- Altele

Clientul poate depune o plângere prin următoarele modalități:

- La Magazinul E.ON, în scris, direct la ghișeu. Lista Magazinelor E.ON se regăsește în paginile următoare
- La Centru Servicii Clienți, prin apel telefonic la numerele **0265 200 366**, de luni până vineri între orele 8:00-20:00
- Fax la numărul 0265 200 367
- Prin e-mail la adresa: contact.clienti-eon@eon-romania.ro
- Prin trimiterea plângerii prin servicii poștale la adresa: E.ON Energie România SA, O.P. 9, C.P. 10, 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

MAGAZIN E.ON	ADRESA	PROGRAM
Magazin E.ON Baia Mare	Str. Culturii nr. 3	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Bistrița	Str. Drumul Cetății nr. 3	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Cluj-Napoca	Str. Decebal nr. 93-95	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Satu Mare	Str. Cloșca nr. 3/19	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Turda	Str. Republicii nr. 26	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON 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)
Magazin E.ON Alba Iulia	Str. Tudor Vladimirescu, nr. 3	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

MAGAZIN E.ON	ADRESA	PROGRAM
Magazin E.ON Mediaș	Str. Stadionului nr. 83-85	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Miercurea Ciuc	Str. Gal Sandor nr. 5	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Sibiu	Str. Mihail Kogălniceanu nr. 2	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Târgu Mureș	Bd. Pandurilor nr. 42	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 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)

MAGAZIN E.ON	ADRESA	PROGRAM
Magazin E.ON Arad	Calea Radnei nr. 154	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Deva	Calea Zarandului nr. 61	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Petroșani	Bd. 1 Decembrie 1918, nr. 100	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Reșița	Piața 1 Decembrie 1918 nr. 32	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Timișoara	Bd. Eroilor de la Tisa nr. 30-40	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Punct de Informare Lugoj	Memorandumului nr. 3	Luni, Vineri: 9.00 - 15.00
Punct de Informare Caransebeș	Târgului nr.9	Miercuri: 9.00 - 15.00
Magazin E.ON Bacău	Str. Ștefan cel Mare nr. 22	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Bârlad	Str. Republicii nr. 165	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Botoșani	Calea Națională nr. 36	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

MAGAZIN E.ON	ADRESA	PROGRAM
Magazin E.ON Iași	Str. Grigore Ghica Voda nr. 3A	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Onești	Str. Oituz nr. 12	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Pașcani	Str. Ceferiștilor nr. 13	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Piatra Neamț	Str. Alecu Russo nr. 12	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Roman	Str. Alba Iulia nr. 12	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00
Magazin E.ON Suceava	Str. Calea Unirii nr. 22	Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 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 Vlașuț nr. 6	Mi, Jo, Vi: 9.00 - 15.00
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

MAGAZIN E.ON

Punct de Informare Broșteni

Punct de Informare Huși

Punct de Informare Biczaz

Punct de Informare Târgu Neamț

Magazin E.ON Vaslui

Punct de lucru Comănești

Punct de lucru Dorohoi

Punct de lucru Rădăuți

Punct de lucru Vatra Dornei

ADRESA

Ion Creangă nr.1

Str. Cisman nr. 8

Str. Energiei nr. 3

Aleea Eternității nr. 8

Str. Toma Caragiu nr. 7

Str. Moldovei nr. 20

Str. Dumitru Furtună nr. 2

Str. Ștefan Cel Mare nr. 72

Str. Dornelor nr. 1

PROGRAM

Miercuri: 8.00- 14.00 (ultima miercuri din lună)

Miercuri: 9.00- 15.00 (prima și a 3-a miercuri din lună)

Miercuri: 9.00- 15.00

Marti, Joi, Vineri: 9.00 - 15.00

Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

Lu, Ma, Mi, Vi: 8.00 - 16.00 Jo: 10.00 - 18.00

MAGAZIN E.ON	ADRESA	PROGRAM
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 3-a 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	Martți: 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)

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:

Șef Regional Vânzări și Relații Clienți Rezidențiali (Regiunea Nord -Tîrgu Mureș)– Matei Daniel, în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

Șef Regional Vânzări și Relații Clienți Rezidențiali (Regiunea Vest -Cluj) – Pintican Ioan Ovidiu, în fiecare joi între orele 14:00 – 16:00

Șef Regional Vânzări și Relații Clienți Rezidențiali (Regiunea Est -Iași) – Stan Danut Marian, 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 Magazinul E.ON, 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 energie electrică 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

Magazin E.ON/ Centrul de Servicii Clienți / Departamentul Asistență și Soluționare Cereri Clienți

Departamente specializate

Client

Depunerea plângere

Formularul de înregistrare a plângerii poate fi depus prin:

- ✓ Completare în scris la Magazinul E.ON
- ✓ Apel telefonic la Centru de Servicii Clienți
0265 200 366
- ✓ Pe e-mail la adresa
contact.cienti-eon@eon-romania.ro
- ✓ fax 0265 200 367
- ✓ Trimitere prin poștă:
E.ON Energie Romania SA,
O.P.9, C.P. 10 Târgu Mureș sau
E.ON Energie România,
Str. Pandurilor, nr. 42,
540554, Târgu Mureș,
în atenția: Departamentului Asistență și Soluționare
Cereri Clienți

Transmitere către client
a răspunsului la
plângere

Clientul nemulțumit de răspuns la plângerea depusă
are posibilitatea de a se adresa ANRE sau
instanței competente

Preluare plângere înregistrare în
sistemul informatic și comunicare
către client a nr. de înregistrare

Termen de soluționare și răspuns la plângeri:

- ✓ **contractarea energiei** - 15 zile lucrătoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii, cu informare în termen de 15 zile lucrătoare dacă soluționarea necesită un timp mai îndelungat
- ✓ **facturarea contravalorii energiei furnizate** - 5 zile lucrătoare sau 30 de zile calendaristice, dacă implică verificarea valorilor măsurate
- ✓ **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 dacă soluționarea necesită un timp mai îndelungat
- ✓ **continuitatea în alimentarea cu energie, asigurarea calității, funcționare grup măsură** - 3 zile lucrătoare de la primirea răspunsului de la operatorul de distribuție
- ✓ **schimbarea furnizorului** - 15 zile lucrătoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii, cu informare în termen de 15 zile lucrătoare, dacă soluționarea necesită un timp mai îndelungat
- ✓ **informarea clienților finali în cf. cu legislația în vigoare** - 15 zile lucrătoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii, cu informare în termen de 15 zile lucrătoare dacă soluționarea necesită un timp mai îndelungat
- ✓ **standarde de performanță** - 15 zile lucrătoare de la primirea scrisorii sau 30 zile de la primirea scrisorii, cu informare în termen de 15 zile lucrătoare dacă soluționarea necesită un timp mai îndelungat

Înregistrare răspuns plângere
în sistemul informatic

Preluare și analiză plângere

Formulare punct
de vedere
ca răspuns la plângere