

# 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 furnizarea gazelor naturale
- 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](mailto: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

<b>MAGAZIN E.ON</b>	<b>ADRESA</b>	<b>PROGRAM</b>
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

<b>MAGAZIN E.ON</b>	<b>ADRESA</b>	<b>PROGRAM</b>
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)

<b>MAGAZIN E.ON</b>	<b>ADRESA</b>	<b>PROGRAM</b>
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

<b>MAGAZIN E.ON</b>	<b>ADRESA</b>	<b>PROGRAM</b>
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 Vlahuță 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

---

<b>MAGAZIN E.ON</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 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

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

# 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 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

### 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.clienti.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 răspunsul 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 gazelor naturale – 20 zile
- ✓ Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate – 15 zile
- ✓ Ofertarea de prețuri și tarife – 30 zile
- ✓ Continuitatea în alimentarea cu energie – 30 zile
- ✓ Asigurarea calității gazelor furnizate – 15 zile
- ✓ Functionare grup măsură – 30 zile
- ✓ Schimbarea furnizorului – 30 zile
- ✓ Informarea clienților finali în cf. Cu legislația în vigoare – 30 zile
- ✓ modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali  
cu privire la nerespectarea legislației în vigoare -20 zile
- ✓ Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat –30 zile

Înregistrare răspuns plângere  
în sistemul informatic

Preluare și analiză plângere

Formulare punct  
de vedere  
ca răspuns la plângere