

## **INFORMAȚII RELEVANTE PENTRU PRIMIREA, ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR PRIMITE DE LA CLIENȚII FINALI DE ENERGIE ELECTRICĂ**

- 1.** Compartimentul responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor este Serviciul Relații Clienți, din cadrul societății POLIMED ENERGY TRADING SRL.
- 2.** Adresa de contact: sediul societății POLIMED ENERGY TRADING SRL, în Bistrita, Str. Drumul Cetății, nr. 3-5, cod poștal 420129.
- 3.** Programul de lucru: luni-vineri, orele 8:00 - 16:00.
- 4.** Numere de telefon/fax, adresă de e-mail dedicate primirii plângerilor: telefon 0263 234844 / 0740 186040, fax 0263 234663, e-mail: office@polimedenergy.ro.
- 5.** Programul audiențelor:
  - George Pașca - Șef Serviciu Relații Clienți
  - În fiecare zi de joi între orele 9:00 – 11:00
- 6. Categoriile de plângeri:**
  - a) Contractarea energiei**
    - termenul legal pentru depunere: oricând la inițiativa clienților
    - termenul legal de soluționare: 15 zile de la înregistrarea plângerii
  - b) Facturarea contravalorii energiei furnizate**
    - **Clientul care nu a primit factura - solicitare scrisă**
      - termenul legal pentru depunere: 10 zile calendaristice de la data emiterii (sau data recepției, după caz) a facturii.
      - termenul legal de soluționare: furnizorul este obligat să pună la dispoziția clientului o copie a facturii în termen de 3 zile lucrătoare.
    - **Clientul contestă valoarea unei facturi – solicitare scrisă**
      - termenul legal pentru depunere: 30 zile calendaristice de la data emiterii (sau data recepției, după caz) a facturii.

- termenul legal de soluționare: furnizorul este obligat să analizeze temeinicia contestației și să comunice clientului rezultatul analizei în termen de **5 zile de la înregistrarea contestației** indiferent dacă factura a fost sau nu a fost plătită de către Clientul Final. În cazul în care soluționarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu **intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare 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.**

**c) Ofertarea de prețuri și tarife**

- termenul legal pentru depunere: oricând la cererea clienților

- termenul legal de soluționare: furnizorul este obligat să comunice, în scris, într-un interval de **cel mult 15 zile lucrătoare**, o ofertă privind condițiile echitabile de furnizare a energiei electrice, care conține, obligatoriu, prețul de furnizare, termenii de plată și data-limită de încheiere a contractului de furnizare, elaborat în conformitate cu reglementările emise de autoritatea competentă

**d) Continuitatea în alimentarea cu energie**

- termenul legal pentru depunere: pentru o întrerupere neplanificată, momentul anunțării furnizorului de către client

- termenul legal de soluționare: Furnizorul comunică OD (operatorul de distribuție) solicitarea clientului referitoare la întreruperile în alimentare la următoarele termene: **a)**sesizarea primită de la client prin e-mail sau prin fax se comunică OD tot prin e-mail, respectiv prin fax, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a fost primită; **b)**sesizarea primită de la client în scris pe hârtie se transmite OD, în termen de 3 zile lucrătoare de la primire.

OD este obligat să răspundă sau, după caz, să rezolve problema la termenele precizate Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE.

**e) Asigurarea calității energiei furnizate**

- termenul legal pentru depunere: data constatării, de către client, a neîncadrării în indicatorii prevăzuți în Standardul de Performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.

Sesizarea primită de la client prin e-mail sau prin fax se comunică de către furnizor operatorului rețelei tot prin e-mail, respectiv prin fax, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a fost primită; sesizarea primită de la client în scris pe hârtie se transmite operatorului rețelei, în termen de 3 zile lucrătoare de la primire.

- termenul legal de soluționare: Furnizorul comunică clientului răspunsul operatorului de rețea în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea lor de către furnizor.

**f) Funcționarea grupurilor de măsurare**

- termenul legal pentru depunere: data constatării de către client a defecțiunilor/neconformităților apărute la echipamentele de măsurare

Sesizarea primită de la client prin e-mail sau prin fax se comunică de către furnizor operatorului rețelei tot prin e-mail, respectiv prin fax, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a fost primită; sesizarea primită de la client în scris pe hârtie se transmite operatorului rețelei, în termen de 3 zile lucrătoare de la primire.

- termenul legal de soluționare: Furnizorul comunică clientului răspunsul operatorului de rețea în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea lor de către furnizor.

**g) Schimbarea furnizorului**

- termenul legal pentru depunere: Clientul transmite furnizorului notificarea cu cel puțin 21 de zile înainte de încetarea contractului de furnizare; La aceeași dată cu transmiterea notificării prevăzute de încetare a contractului către furnizorul actual, clientul final transmite câte un exemplar al notificării atât către OR la care este racordat locul de consum, cât și noului furnizor.

- termenul legal de soluționare: noul furnizor are obligația de a întreprinde demersurile necesare încheierii contractului/contractelor pentru asigurarea serviciului/serviciilor de rețea; în vederea încheierii contractului de rețea, noul furnizor, respectiv clientul final, comunică OR, în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea, respectiv transmiterea notificării de încetare a contractului o serie de date/documente; OR verifică și validează corectitudinea datelor în termen de două zile lucrătoare de la primirea acestora, și transmite către clientul final și noul furnizor confirmarea privind corectitudinea datelor, împreună cu informațiile la zi privind măsurarea consumului de energie electrică; OR are obligația de a încheia cu furnizorul nou ori, după caz, în condițiile legii, direct cu clientul final, în termen de 5 zile lucrătoare de la transmiterea datelor, contractul de rețea pentru asigurarea serviciului de rețea la locul de consum - în cazul în care pentru locul de consum respectiv clientul final a fost titularul contractului de rețea și nu solicită preluarea acestuia de către noul furnizor, contractul de rețea existent rămâne în vigoare; noul contract de rețea produce efecte la data intrării în vigoare a noului contract de furnizare a energiei electrice.

## **7. Dreptul clientului final de a apela la ANRE**

Orice client final are dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, pentru orice solicitare de informații sau depunere de petiții, la următoarele date de contact:

Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA

Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00

Fax: 021-312.43.65.

E-mail: anre@anre.ro

## **8. Dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor**

Orice client final are dreptul de a apela la:

- procedurile de soluționare a disputelor la nivelul ANRE, în conformitate cu reglementările ANRE;
- procedura arbitrală de soluționare a disputelor/divergențelor/litigiilor apărute între aceștia și furnizorii lor de energie electrică. Această procedură extrajudiciară se desfășoară în conformitate prevederile Legii nr. 134/2010 privind codul de Procedură Civilă – republicare și în conformitate cu Regulamentul din 28 decembrie 2005 de funcționare al Comitetului de arbitraj, aprobat prin Ordin ANRE nr. 60/2005, cu modificările ulterioare.

## **9. Dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente**

Orice client final are dreptul de a se adresa instanței judecătorești competente în vederea soluționării disputelor/divergențelor/litigiilor apărute între aceștia și furnizorii lor de energie electrică, în conformitate prevederile Legii nr. 134/2010 privind codul de Procedură Civilă – republicare.