

Termene de soluționare a solicitărilor, sesizărilor, reclamațiilor, plângerilor adresate furnizorului

Tip solicitări / sesizări / reclamații / plângeri	Termen soluționare	Informații suplimentare
Solicitare lista cu informațiile/documentele pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului în vederea întocmirii ofertei personalizate și a contractului de furnizare a energiei electrice	La data depunerii solicitării la sediul furnizorului	-
	3 zile lucrătoare, dacă solicitarea a fost transmisă prin poștă, fax, e-mail, prin intermediul Call Center	
Solicitare copie factură	La data depunerii solicitării la sediul furnizorului, dacă clientul nu solicită altfel	-
	2 zile lucrătoare, dacă solicitarea a fost transmisă prin poștă, fax, e-mail	
	Imediat, dacă clientul are posibilitatea primirii imediate, sau prin oricare alt mijloc de comunicare, în 2 zile lucrătoare	
Contestație valoare factură	5 zile lucrătoare	<i>În cazul în care se impune verificarea valorilor măsurate, termenul se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunica operatorului de distribuție solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite clientului răspunsul primit. Furnizorul are obligația înștiințării clientului cu privire la acest aspect în termenul inițial de 5 zile lucrătoare.</i>
Solicitarea de emitere a unei oferte de furnizare, după punerea la dispoziția furnizorului a documentației și informațiilor necesare	15 zile lucrătoare	-
Plângere privind deconectarea pentru neplata facturii	5 zile lucrătoare	-
Solicitare/plângere privind schimbarea tarifului reglementat	10 zile lucrătoare	-
Solicitare racordare la rețeaua electrică/modificare instalație de racordare existentă	3 zile lucrătoare	<i>Solicitarea se transmite de către furnizor, pentru rezolvare, operatorului de distribuție</i>

Altă solicitare/plângere referitoare la obligațiile operatorului de distribuție	3 zile lucrătoare de la primirea răspunsului de la operatorul de distribuție	<i>Solicitarea/plângerea se transmite, pentru rezolvare, operatorului de distribuție în: – ziua lucrătoare imediat următoare, dacă solicitarea/plângerea a fost transmisă prin e-mail sau prin Call Center – 3 zile lucrătoare, dacă solicitarea/plângerea a fost transmisă prin fax, poștă sau depusă la sediul furnizorului</i>
Alte solicitări/plângeri decât cele tratate mai sus	15 zile lucrătoare	<i>În situația în care formularea răspunsului necesită o perioadă de timp mai mare, răspunsul poate fi transmis în termen de 30 zile, cu condiția înștiințării clientului cu privire la acest aspect în termenul inițial de 15 zile lucrătoare.</i>
Solicitarea scrisă de audiență	2 zile lucrătoare	<i>Programarea audienței se stabilește de comun acord cu clientul, în maxim 15 zile.</i>
Solicitarea de acordare despăgubiri clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al supratensiunilor accidentale produse din culpa operatorului de rețea	Conform Procedură aprobată prin Ordinul ANRE nr. 177/2015	-
Solicitarea de emitere a unei oferte de furnizare, după punerea la dispoziția furnizorului a documentației și informațiilor necesare	15 zile lucrătoare	-
Contestația privind factura, adresată furnizorului în maximum 30 zile de la emiterea facturii	5 zile	<i>Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție (OD) solicitarea de verificare a valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la OD, dar nu mai mult de termenul în care OD este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile. Termenul de comunicare către OD a plângerii este o zi lucrătoare, dacă plângerea este transmisă prin email, sau 2 zile lucrătoare dacă este transmisă prin poștă, fax sau depusă la sediul furnizorului. Termenul de comunicare către client a răspunsului OD este de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia la furnizor.</i>
Solicitarea de modificare a tipului de tarif	10 zile lucrătoare, pentru a transmite solicitantului acceptarea modificării și a-l informa de la ce dată se aplică noul tarif, dacă schimbarea tarifului nu necesită participarea operatorului de distribuție, sau pentru a-l informa că solicitarea nu poate fi acceptată	-

Solicitarea de modificare a tipului de tarif	10 zile lucrătoare, pentru a transmite solicitantului acceptarea modificării și operatorului de distribuție necesitatea înlocuirii sau reprogramării contorului, dacă schimbarea tarifului necesită participarea distribuitorului	
Plângere referitoare la continuitatea în alimentarea cu energie electrică	15 zile	<p><i>Termenele de transmitere către OD a plângerii și de comunicare către client a răspunsului OD se supun explicației de mai jos: Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție (OD) solicitarea de verificare a valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la OD, dar nu mai mult de termenul în care OD este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile. Termenul de comunicare către OD a plângerii este o zi lucrătoare, dacă plângerea este transmisă prin email, sau 2 zile lucrătoare dacă este transmisă prin poștă, fax sau depusă la sediul furnizorului. Termenul de comunicare către client a răspunsului OD este de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia la furnizor.</i></p>
Plângere referitoare la nivelul tensiunii	20 zile	<p><i>Termenele de transmitere către OD a plângerii și de comunicare către client a răspunsului OD se supun explicației de mai jos: Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție (OD) solicitarea de verificare a valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la OD, dar nu mai mult de termenul în care OD este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile. Termenul de comunicare către OD a plângerii este o zi lucrătoare, dacă plângerea este transmisă prin email, sau 2 zile lucrătoare dacă este transmisă prin poștă, fax sau depusă la sediul furnizorului. Termenul de comunicare către client a răspunsului OD este de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia la furnizor.</i></p>

<p>Altă plângere referitoare la serviciul de distribuție a energiei electrice</p>	<p>30 zile</p>	<p><i>Termenele de transmitere către OD a plângerii și de comunicare către client a răspunsului OD se supun explicației de mai jos: Termenul se poate prelungi cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de distribuție (OD) solicitarea de verificare a valorilor măsurate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la OD, dar nu mai mult de termenul în care OD este obligat să răspundă, cu înștiințarea clientului în termenul inițial de 5 zile. Termenul de comunicare către OD a plângerii este o zi lucrătoare, dacă plângerea este transmisă prin email, sau 2 zile lucrătoare dacă este transmisă prin poștă, fax sau depusă la sediul furnizorului. Termenul de comunicare către client a răspunsului OD este de 2 zile lucrătoare de la primirea acestuia la furnizor.</i></p>
<p>Altă plângere referitoare la serviciul de furnizare a energiei electrice</p>	<p>15 zile lucrătoare</p>	<p><i>Dacă problema este mai complexă, termenul de răspuns este de 30 zile, cu transmiterea unui răspuns preliminar în termen de 15 zile lucrătoare.</i></p>