

**Procedura privind soluționarea plângerilor consumatorilor finali de energie electrică
(actualizare conform prevederilor ordinului ANRE nr. 16/2015)**

➤ **Modalitățile prin care consumatorul poate înainta o petiție sunt:**

Sediu S.N.G.N. Romgaz S.A.

Electronic	Prin utilizarea <i>Formularului pentru Înregistrarea Plângerilor</i> de pe site-ul www.romgaz.ro
Telefonic	La numărul de telefon 0374.406.892
In scris	- fax: 0269.846.901 - adresa de e-mail: plangeri.energieelectrica@romgaz.ro - adresa poștală: S.N.G.N. Romgaz S.A., Mediaș, P-ta C.I. Motaș, nr. 4, cod poștal 551130, județul Sibiu

Pentru petițiile de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - S.P.E.E. Iernut

Electronic	Prin utilizarea <i>Formularului pentru Înregistrarea Plângerilor</i> de pe site-ul www.romgaz.ro
Telefonic	0265.471.333
In scris	- fax: 0265.471.388 - adresa de e-mail: plangeri.energieelectrica@romgaz.ro - adresa poștală: S.N.G.N. Romgaz S.A. - SPEE Iernut, Iernut, str. Energeticii nr. 1, cod 545100, jud Mureș

Pentru petițiile de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz - Sucursala Mediaș

Electronic	Prin utilizarea <i>Formularului pentru Înregistrarea Plângerilor</i> de pe site-ul www.romgaz.ro
Telefonic	0374.401.158
In scris	- fax: 0269.846.297 - adresa de e-mail: plangeri.energieelectrica@romgaz.ro - adresa poștală: S.N.G.N. Romgaz S.A. - Sucursala Mediaș, Mediaș, str. Gării, nr. 5, cod poștal 551025, județul Sibiu

Pentru petițiile de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz - Sucursala Târgu Mureș

Electronic	Prin utilizarea <i>Formularului pentru Înregistrarea Plângerilor</i> de pe site-ul www.romgaz.ro
Telefonic	0374.402.131
In scris	- fax: 0265.306.340 - adresa de e-mail: plangeri.energieelectrica@romgaz.ro - adresa poștală: S.N.G.N. Romgaz S.A. - Sucursala Târgu Mureș, Târgu Mureș, str. Salcânilor, nr. 23, cod 540202, jud. Mureș

Pentru petițiile de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - S.T.T.M Târgu Mureș

Electronic	Prin utilizarea <i>Formularului pentru Înregistrarea Plângerilor</i> de pe site-ul www.romgaz.ro
Telefonic	0374.404.195
In scris	- fax: 0265.306.340 - adresa de e-mail: plangeri.energieelectrica@romgaz.ro - adresa poștală: S.N.G.N. Romgaz S.A. - S.T.T.M Târgu Mureș, Târgu Mureș, str. Barajului, nr. 6, cod 540101, jud. Mureș

Pentru petițiile de natură comercială - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A.

Electronic	Prin utilizarea <i>Formularului pentru Înregistrarea Plângerilor</i> de pe site-ul www.romgaz.ro
Telefonic	0269.846.901
In scris	- fax: 0269.846.901 - adresa de e-mail: plangeri.energieelectrica@romgaz.ro - adresa poștală: S.N.G.N. Romgaz S.A., Mediaș, Șoseaua Sibiului, nr.5, cod poștal 551129, județul Sibiu

➤ **Compartimentul însărcinat cu primirea petițiilor:**

Pentru petițiile de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - S.P.E.E. Iernut

Denumire	Birou Piața Concurențială Strategie și Prognoze
Adresa	Iernut, str. Energeticii nr. 1, cod 545100, jud Mureș
Program de lucru	Luni - Vineri 7:00 - 15:00

Pentru petițiile de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - Sucursala Mediaș

Denumire	Serviciul Mecano - Energetic
Adresa	Mediaș, str. Gării, nr. 5, cod poștal 551025, județul Sibiu
Program de lucru	Luni - Vineri 7:00 - 15:00

Pentru petițiile de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - Sucursala Târgu Mureș

Denumire	Serviciul Mecano - Energetic
Adresa	Târgu Mureș, str. Salcânilor, nr. 23, cod 540202, jud. Mureș
Program de lucru	Luni - Vineri 7:00 - 15:00

Pentru petițiile de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - S.T.T.M Târgu Mureș

Denumire	Serviciul Mecano - Energetic
Adresa	Târgu Mureș, str. Barajului, nr. 6, cod 540101, jud. Mureș
Program de lucru	Luni - Vineri 7:00 - 15:00

Pentru petițiile de natură comercială - clienții racordați direct la liniile electrice ale SNGN ROMGAZ SA

Denumire	Biroul Comercializare și Autofurnizare Energie Electrică
Adresa	Mediaș, Șoseaua Sibiului, nr.5, cod poștal 551129, județul Sibiu
Program de lucru	Luni - Vineri 7:00 - 15:00

➤ **Programul audiențelor:**

Pentru audiențe de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - S.P.E.E Iernut

Persoana	Istvan Csaba GYORGY
Funcție	Șef birou, Birou Piața Concurențială Strategie și Prognoze
Adresa	Iernut, str. Energeticii nr. 1, cod 545100, jud Mureș
Program de lucru	Luni - Vineri 12:00 - 15:00

Pentru audiențe de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - Sucursala Mediaș

Persoana	Cristian Claudiu MUNTEAN
Funcție	Inginer, Serviciul Mecano - Energetic
Adresa	Mediaș, str. Gării, nr. 5, cod poștal 551025, județul Sibiu
Program de lucru	Luni - Vineri 12:00 - 15:00

Pentru audiențe de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - Sucursala Târgu Mureș

Persoana	Dan Ioan BĂCILA
Funcție	Inginer, Serviciul Mecano - Energetic
Adresa	Târgu Mureș, str. Salcânilor, nr. 23, cod 540202, jud. Mureș
Program de lucru	Luni - Vineri 12:00 - 15:00

Pentru audiențe de natură tehnică - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A. - S.T.T.M Târgu Mureș

Persoana	Marcel PSZOTA
Funcție	Șef serviciu, Serviciul Mecano - Energetic
Adresa	Târgu Mureș, str. Barajului, nr. 6, cod 540101, jud. Mureș
Program de lucru	Luni - Vineri 12:00 - 15:00

Pentru audiențe de natură comercială - clienții racordați direct la liniile electrice ale S.N.G.N. Romgaz S.A.

Persoana	Liviu DRAGOTĂ
Funcție	Șef birou, Biroul Comercializare și Autofurnizare Energie Electrică
Adresa	Mediaș, Șoseaua Sibiului, nr.5, cod poștal 551129, județul Sibiu
Program de lucru	Luni - Vineri 12:00 - 15:00

➤ **Categoriile de petiții:**

Categoria de plângeri	Termen de depunere plângeri	Termen de soluționare plângeri
Contractarea energiei	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 zile calendaristice de la emiterea facturii;	- 5 zile calendaristice de la data primirii; În cazul în care plângerea 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 și ziua primirii răspunsului de la operatorul de măsurare.
Ofertarea de prețuri și tarife	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Continuitatea în alimentarea cu energie	5 zile lucrătoare;	15 zile calendaristice de la data primirii
Asigurarea calității energiei furnizate	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Funcționarea grupurilor de măsurare	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii
Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii

- În cazul în care divergența precontractuală nu este soluționată pe cale amiabilă, consumatorul poate apela la Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei:
- Adresa: str. Constantin Nacu nr. 3, sect. 2 București, cod poștal 020995
 - Program: 8:00 - 16:00
 - Telefon: 021/327.81.74; 021/327.81.00; fax: 021/312.43.65
 - E-mail: anre@anre.ro
- Consumatorul are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor
- Consumatorul are dreptul de a se adresa instanței competente.
- Anexele 1 - 5 fac parte integrantă din prezenta procedură.