

Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor consumatorilor

Clientul reclamă:

- Factura de energie electrică
- Contractarea serviciului de furnizare a energiei electrice
- Modificarea tarifului de furnizare a energiei electrice
- Schimbarea furnizorului de energie electrică
- Activități aferente operatorului de distribuție a energiei electrice
- Alte aspecte legate de desfășurarea activității de furnizare a energiei electrice

1.1

Clientul poate depune o petiție prin următoarele modalități:

- La Centrul de Relații Clienți, prin completarea formularului solicitat agenților de vânzări
- La Centrul Servicii Clienți, printr-un simplu apel telefonic la numerele 0265 200 366 sau 0801 000 366
- Prin e-mail la adresa serviciiclienti@eon-romania.ro
- Prin trimiterea petiției prin Poșta Română la adresa: E.ON Energie România Centrul Servicii Clienți, OP1, CP10, Târgu Mureș sau E.ON Energie România, Str. Justiției nr. 12, 540069, Târgu Mureș, în atenția: Departamentului Managementul Reclamațiilor.

1.2

Petițiile vor fi înregistrate într-un sistem informatic fiind evidențiate : nr. de înregistrare, data petiției, subiectul petiției, emitentul petiției și sunt alocate unei categorii enunțate mai sus.

1.3

La Centrele de Relații Clienți, petițiile pot fi depuse de luni până vineri între orele 8.30 – 17.15.
Prin Centrul Servicii Clienți, petițiile pot fi făcute telefonic de luni până vineri între orele 8.00 – 20.00.
Program audiențe:

Director Vânzări Clienți Business și Rezidențiali Regiunea Est - Nadia Tofan	miercuri	13,00 – 15,00
Director Vânzări Clienți Business și Rezidențiali Regiunea Vest - Tania Mihailov	miercuri	13,00 – 15,00
Director Vânzări Clienți Business și Rezidențiali Regiunea Nord - Silviu Sergiu Stîncel	miercuri	13,00 – 15,00
Director Vanzari Clienti Business și Rezidentiali Regiunea Sud - Carmen Băiașu	miercuri	13,00 – 15,00

1.4

În funcție de tipul petiției, termenele legale de soluționare și răspuns la petiții sunt următoarele:

- solicitare emitere ofertă de furnizare: 15 zile lucrătoare, în cazul consumatorilor casnici sau necasnici mici, respectiv 30 de zile calendaristice, în cazul consumatorilor necasnici mari
- contestație la factură – 10 zile, 30 de zile dacă rezolvarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, cu răspuns intermediar transmis consumatorului în 10 zile
- modificare tarif – 10 zile lucrătoare
- petiții privind activitatea operatorului de distribuție - durata de transmitere către operatorul de distribuție a unei petiții care face referire la activitatea acestuia:
 - ✓ ziua lucrătoare imediat următoare, pentru petiția primită de la consumator prin e-mail sau fax,
 - ✓ 3 zile lucrătoare, pentru petiția primită de la consumator în scris pe hârtie
- petiții privind activitatea operatorului de distribuție - durata de transmitere către consumator a răspunsului primit de la operatorul de distribuție:
 - ✓ 3 zile lucrătoare de la primirea răspunsului de către furnizor
- alte petiții- 15 zile lucrătoare sau 30 de zile calendaristice, în condițiile în care formularea răspunsului necesită un timp mai lung, cu informarea consumatorului în 15 zile lucrătoare

Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor consumatorilor

1.5

Din Centrul de Relații Clienți, Centrul Servicii Clienți sau Departamentul Managementul Reclamațiilor petițiile sunt transmise departamentului specializat din cadrul companiei E.ON, pentru a se da un punct de vedere.

1.6

Punctul de vedere privind petiția depusă de client este comunicat Centrului de Relații Clienți, Centrului Servicii Clienți sau Departamentului Managementul Reclamațiilor, se elaborează răspunsul, se înregistrează în sistemul informatic, iar aceasta este transmis către client, conform termenelor menționate la punctul 1.4.

1.7

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 cazul în care clientul este nemulțumit de răspunsul companiei legat de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale, el are posibilitatea de a se adresa ANRE sau instanței competente.

Reprezentarea grafică a procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor consumatorilor

