

---

## 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 Compartimentul de Furnizare energie electrică și gaze, din cadrul societății TETAROM SA, denumit în continuare CFEEG.

**2. Adresa de contact a CFEEG:** sediul societății TETAROM SA, județul Cluj, municipiul Cluj-Napoca, str. Tăietura Turcului, nr. 47, cod poștal 400285.

**3. Programul de lucru al CFEEG:** luni-vineri, orele 8:00 - 16:30.

**4. Numere de telefon/fax, adresă de e-mail dedicate primirii plângerilor:** telefon 0264/407.900, fax 0264/432.750, adresa de e-mail: [tetarom@tetarom.ro](mailto:tetarom@tetarom.ro)

### 5. Programul audiențelor:

- Marius Bolba: Inginer
- Analist Serviciu Client: Cleopatra Venczel
- În fiecare zi de joi între orele 9:00 – 11:00

### 6. Categoriile de plângeri:

#### a) Ofertarea de prețuri și tarife și Contractarea energiei

- termenul legal pentru depunere: oricând la cererea clienților
- termenul legal de soluționare:

a) 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/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală, respectiv în termenul de 3 zile lucrătoare

b) 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 în vigoare - în maximum 15 zile lucrătoare de la înregistrarea la furnizor a solicitării privind asigurarea furnizării energiei electrice și transmiterea de către solicitant a informațiilor/documentelor menționate

c) După ce clientul final acceptă condițiile de furnizare propuse de furnizor în maximum 5 zile de la data transmiterii de către clientul final a documentelor prevăzute în Regulamentul de furnizare energie electrică, părțile încheie contractul de furnizare a energiei electrice.

#### b) Facturarea contravalorii energiei furnizate

Clientul care nu a primit factura - solicitare scrisă

- termenul legal pentru depunere: 10 zile calendaristice de la data emiterii facturii

a) dacă solicitarea a fost transmisă prin poștă, fax sau poștă electronică copia facturii se transmite, de regulă, prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform solicitării CF, în termen de 2 zile lucrătoare de la primire;

b) dacă solicitarea se face prin prezentarea CF la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală, după caz, copia facturii este pusă imediat la dispoziția CF, dacă CF nu solicită altfel;

c) dacă solicitarea se face printr-un centru de telefonie, copia facturii este pusă imediat la dispoziția CF dacă acesta are posibilitatea primirii imediate a acesteia, sau prin orice alt mijloc de comunicare stabilit prin contractul de furnizare a energiei electrice, în termen de 2 zile lucrătoare de la primire.

### **Rezolvarea contestației privind facturarea:**

- termen legal de depunere: În cazul în care CF contestă valoarea unei facturi și comunică acest fapt furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii acesteia,
- termen legal de soluționare: furnizorul este obligat să analizeze temeinicia plângerii și să comunice CF rezultatul analizei în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia, indiferent dacă factura a fost sau nu a fost plătită de către CF.

În cazul în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor măsurate, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite CF răspunsul primit de la OM; OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, cu condiția înștiințării CF prin intermediul furnizorului, în scris, asupra acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile lucrătoare. Furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate conform prevederilor art. 13 alin. (4), iar rezultatul analizei este comunicat CF prin intermediul furnizorului în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia de la OM.

Soluții în cazul în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor măsurate:

- plângerea nu este întemeiată, furnizorul comunică CF acest lucru, în termenele prevăzute mai sus, iar CF este obligat să efectueze plata facturii.
- respectiva plângere este întemeiată, furnizorul anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată.

Dacă CF achită factura, dar se dovedește ulterior efectuării plății că suma facturată a fost mai mare decât cea corect calculată, plângerea fiind întemeiată, furnizorul restituie CF sau, după caz, compensează în contul facturilor următoare diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către CF a facturilor de energie electrică, conform prevederilor legale în vigoare.

### **c) 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.

#### **d) 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.

#### **e) 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.

#### **f) Schimbarea furnizorului**

- termenul legal pentru depunere: Clientul final are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare, cu respectarea condițiilor contractuale, cu obligația de a transmite furnizorului de energie electrică o notificare cu cel puțin 21 de zile înainte
- termenul limita de notificare: Furnizorul sau, după caz, clientul final are obligația să notifice OR cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează.

### **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](mailto: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.