

---

## INFORMAȚII RELEVANTE PENTRU PRIMIREA, ÎNREGISTRAREA ȘI SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR PRIMITE DE LA CLIENȚII FINALI DE GAZE NATURALE

**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 Servicii Clienți: 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: Furnizorul răspunde solicitării primite din partea oricărui solicitant/consumator, având ca obiect încheierea/modificarea unui contract de furnizare negociată a gazelor naturale în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării și trimite solicitantului acordul împreună cu proiectul contractului de furnizare negociată a gazelor naturale precum și notificarea pentru transmiterea unor documente/informații necesare pentru încheierea/modificarea contractului sau refuzul privind încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale.

#### **b) Facturarea contravalorii energiei furnizate**

Clientul care nu a primit factura - solicitare scrisă

- termenul legal pentru depunere: 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii
- termenul legal de soluționare: 15 zile de la primirea solicitării

#### **c) Continuitatea în alimentarea cu energie**

- termenul legal pentru depunere: oricând la constatarea limitării/întreruperii
- termenul legal de soluționare:

*Intreruperi neplanificate* – furnizorul notifica clientii in cel mult de 12 ore de la momentul limitării/întreruperii cu obligatia de notificare a întârzierilor la fiecare 12 ore;

*Intreruperi planificate* - până cel târziu la data de 1 iulie a anului curent, pentru anul gazier următor cu notificarea cu cel puțin 30 de zile anterior oricărei modificări a limitării/intreruperii.

În situația limitării/întreruperii furnizării ca efect al *neîndeplinirii obligațiilor de plată la termenele prevăzute în contract*, furnizorul are obligația să asigure reluarea furnizării, în termen de 24 de ore de la momentul îndeplinirii obligațiilor de plată, conform prevederilor contractuale.

---

**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.
- termenul legal de soluționare: în termen de 15 zile calendaristice, furnizorul analizează sesizarea primită și comunică în scris consumatorului rezultatul acestei analize

**e) Funcționarea grupurilor de măsurare**

- termenul legal pentru depunere: data constatării de către client a defecțiunilor/neconformităților apărute la echipamentele de măsurare
- termenul legal de soluționare: Furnizorul răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea în termen de 30 de zile de la primirea acestora

**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

**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 gaze naturale 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.