

TERMENE LEGALE DE DEPURERE ȘI SOLUȚIONARE RECLAMAȚII/SESIZĂRI

NR. CRT.	CATEGORIE SESIZARE	TERMEN LEGAL DE DEPURERE	TERMEN LEGAL DE SOLUȚIONARE & COMENTARII
Facturare			
1.	Neprimirea facturii de energie electrică după 10 zile de la termenul din contract	n/a	Se pune la dispoziție o copie a facturii: <ul style="list-style-type: none"> • dacă solicitarea a fost transmisă prin e-mail: prin e-mail, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care s-a primit solicitarea; • dacă solicitarea a fost transmisă prin poștă sau fax: prin același mijloc prin care solicitarea a fost primită, în 2 zile lucrătoare; • dacă solicitarea se face prin prezentarea clientului la Punctul de lucru din Bucuresti, Str. Vasile LASCAR Nr. 30, Et. 2: imediat.
2.	Valoarea unei facturi pentru energie electrică	30 de zile de la emiterea facturii	<ul style="list-style-type: none"> • în 5 zile calendaristice, dacă nu implică participarea operatorului de rețea; • dacă soluționarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care se comunică operatorului de rețea solicitarea de verificare a acestor valori contestate și ziua în care se primește răspunsul de la operatorul de rețea (<i>dar nu mai mult de termenul în care operatorul de rețea este obligat să răspundă la o astfel de solicitare</i>). • în termenul inițial de 5 zile se va anunța clientul cu privire la necesitatea primirii unui răspuns de la operatorul de rețea în vederea soluționării reclamației.
Continuitate în alimentare și calitatea tensiunii			
3.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	5 zile lucrătoare de la eveniment	Furnizorul transmite sesizarea către operatorul de rețea: <ul style="list-style-type: none"> • în ziua lucrătoare imediat următoare, dacă a primit sesizarea de la consumator prin e-mail; • în 2 zile lucrătoare, dacă a primit sesizarea de la consumator în scris pe hârtie/ fax.

NR. CRT.	CATEGORIE SESIZARE	TERMEN LEGAL DE DEPUNERE	TERMEN LEGAL DE SOLUȚIONARE & COMENTARII
			Operatorul de rețea trebuie să răspundă în 15 zile calendaristice la reclamații privind explicarea cauzei întreruperilor. În 2 zile lucrătoare furnizorul comunică consumatorului răspunsul primit de la operatorul de rețea.
4.	Calitatea tensiunii energiei electrice	5 zile lucrătoare de la eveniment	Furnizorul transmite sesizarea către operatorul de rețea: <ul style="list-style-type: none"> • în ziua lucrătoare imediat următoare, dacă a primit sesizarea de la consumator prin e-mail; • în 2 zile lucrătoare, dacă a primit sesizarea de la consumator în scris pe hârtie/ fax.
			Operatorul de rețea trebuie să răspundă <ul style="list-style-type: none"> • în 20 de zile calendaristice – pentru reclamații privind calitatea curbei de tensiune; • în 30 de zile calendaristice - pentru reclamații privind având alte cauze decât cele pentru care se prevede un termen specific de răspuns.
			În 2 zile lucrătoare furnizorul comunică consumatorului răspunsul primit de la operatorul de rețea.
Intermediere privind racordare la rețeaua electrică/modificarea instalației de racordare existente			
5.	Racordarea la rețeaua electrică de interes public	n/a	În 2 zile lucrătoare de la înregistrare furnizorul transmite operatorului de rețea, solicitarea scrisă de racordare și documentele aferente primite de la solicitant. Se va informa clientul cu privire la transmiterea solicitării și a documentelor către operatorul de rețea.
6.	Modificarea instalației de racordare existente	n/a	În 2 zile lucrătoare de la înregistrare furnizorul transmite operatorului de rețea, solicitarea scrisă și documentele aferente primite de la solicitant. Se va informa clientul cu privire la transmiterea solicitării și a documentelor către operatorul de rețea.

NR. CRT.	CATEGORIE SESIZARE	TERMEN LEGAL DE DEPUNERE	TERMEN LEGAL DE SOLUȚIONARE & COMENTARII
Alte tipuri de solicitări			
7.	Alte solicitări referitoare la obligațiile operatorului de rețea (ex. măsurarea energiei consumate)	n/a	Furnizorul transmite sesizarea către operatorul de rețea: <ul style="list-style-type: none"> • în ziua lucrătoare imediat următoare, dacă a primit sesizarea de la consumator prin e-mail; • în 2 zile lucrătoare, dacă a primit sesizarea de la consumator în scris pe hârtie/ fax.
			Operatorul de rețea trebuie să răspundă: <ul style="list-style-type: none"> • în 15 zile calendaristice – la reclamații privind datele măsurate/consumul recalculat; • în 30 de zile calendaristice - la reclamații având alte cauze decât cele pentru care se prevede un termen specific de răspuns.
			În 2 zile lucrătoare furnizorul comunică consumatorului răspunsul primit de la operatorul de rețea.
8.	Alte petiții referitoare la serviciul de furnizare a energiei electrice	n/a	<ul style="list-style-type: none"> • 15 zile lucrătoare; • dacă este necesar mai mult timp pentru formularea răspunsului termenul este de 30 de zile. În acest caz furnizorul transmite clientului o informare, în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării, în care explică motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea răspunsului.

NOTĂ: Termenele legale de depunere/soluționare indicate sunt cele aplicabile conform:

- (i) Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 118/2015;
- (ii) Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 11/2016; și
- (iii) Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 64/2014.