

Denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor :

- Relatii cu clientii (Comercial); Bd-ul Natiunile Unite 1 B, Bucuresti, sector 5; Program de lucru: Luni – Vineri 09.00 – 17.00 ;

Numar de telefon/ adresa email dedicate primirii plangerilor:

- Telefon : +40 72 23 11 280
- Email: office@stockenergy.ro

Plângeri privind furnizarea de energie electrică

Categorii plângeri	Termen legal pentru depunere	Termen legal de soluționare
Contractarea energiei	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	15 zile calendaristice de la primirea facturii	5 zile calendaristice de la data primirii în cazul în care soluționarea contestației 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 contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult de termenul în care OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare, prevăzut în Standardul de performanță pentru serviciul de rețea corespunzător, în vigoare, cu condiția înștiințării CF în scris asupra acestui aspect, în termenul inițial
Ofertarea de prețuri și tarife	n/a	15 zile calendaristice de la data primirii pentru consumatorii casnici și noncasnici mici (putere aprobată < 100kVA). 30 zile calendaristice de la data primirii pentru consumatorii noncasnici mari.

Continuitatea în alimentarea cu energie	5 zile lucrătoare	15 zile lucrătoare de la data primirii
Asigurarea calității energiei furnizate	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Funcționarea grupurilor de măsurare	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Schimbarea furnizorului	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	30 de zile calendaristice de la îndeplinirea condițiilor	15 zile lucrătoare de la data primirii

Consumatorul are dreptul să adreseze furnizorului plângeri privind activitatea de furnizare, inclusiv privind facturarea, plângeri care vor fi soluționate în conformitate cu procedura internă și procedura-cadru aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 16/2015 publicat în Monitorul Oficial nr. 193 din 23 martie 2015. În măsura în care consumatorul nu găsește satisfăcătoare soluția oferită de furnizor la plângerea sa are posibilitatea să se adreseze ANRE pentru soluționarea diferendului. Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor. Totodată, consumatorul are dreptul de a apela la orice proceduri extrajudiciare de soluționare a litigiilor în vigoare la momentul formulării plângerii. Divergențele decurgând din interpretarea și/sau executarea prezentului contract care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă, prin medierea ANRE sau pe cale extrajudiciară, vor fi supuse spre soluționare instanțelor judecătorești competente, fără ca vreuna dintre părți să fie obligată să parcurgă procedurile menționate anterior sesizării instanței.

Datele de contact ale Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei sunt următoarele: Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei
București, sector 2, str. Constantin Nacu nr.3, telefon: 0213278174, 0213278100, fax: 0213124365, email: anre@anre.ro.

Consumatoru poate obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profiluri comparative ale utilizatorilor finali și specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice, în măsura în care acestea sunt disponibile, de pe website-ul Autorității

Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, disponibil la adresa: <http://www.anre.ro/ro/eficienta-energetica/informatii-de-interes-public/info-eficienta-energetica1386850500>

- Ordinul nr. 175/2015 privind aprobarea tarifelor specifice pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și a prețului pentru energia electrică reactivă, pentru Societatea "CEZ Distribuție" - S.A.
- Ordinul nr. 174/2015 privind aprobarea tarifelor specifice pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și a prețului pentru energia electrică reactivă, pentru Societatea "E.ON Distribuție România" - S.A.
- Ordinul nr. 173/2015 privind aprobarea tarifelor specifice pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și a prețului pentru energia electrică reactivă, pentru Societatea "Filiala de Distribuție a Energiei Electrice Electrica Distribuție Transilvania Nord" - S.A.
- Ordinul nr. 172/2015 privind aprobarea tarifelor specifice pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și a prețului pentru energia electrică reactivă, pentru societatea " Filiala de Distribuție a Energiei Electrice Electrica Distribuție Muntenia Nord" - S.A.
- Ordinul nr. 171/2015 privind aprobarea tarifelor specifice pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și a prețului pentru energia electrică reactivă, pentru Societatea "Filiala de Distribuție a Energiei Electrice Electrica Distribuție Transilvania Sud" - S.A.
- Ordinul nr. 170/2015 privind aprobarea tarifelor specifice pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și a prețului pentru energia electrică reactivă, pentru Societatea "Enel Distribuție Muntenia" - S.A.
- Ordinul nr. 169/2015 privind aprobarea tarifelor specifice pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și a prețului pentru energia electrică reactivă, pentru Societatea "Enel Distribuție Dobrogea" - S.A.
- Ordinul nr. 168/2015 privind aprobarea tarifelor specifice pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și a prețului pentru energia electrică reactivă, pentru Societatea "Enel Distribuție Banat" - S.A.
- Ordinul nr. 167/2015 pentru aprobarea tarifului reglementat practicat de operatorul pieței de energie electrică
- Ordinul nr. 94/2015 privind modificarea anexei la Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 140/2014 pentru aprobarea tarifului reglementat practicat de operatorul pieței de energie electrică
- Ordinul nr. 93/2015 privind aprobarea tarifului mediu pentru serviciul de transport, a tarifului pentru serviciul de sistem, a tarifelor zonale aferente serviciului de transport pentru extragerea de energie electrică din rețea (TL), a tarifului mediu de extragere de energie electrică din rețea și a prețului reglementat pentru energia electrică reactivă, practicate de Compania Națională de Transport al Energiei Electrice "Transelectrica" - S.A.
- Ordinul nr. 89/2015 privind aprobarea tarifelor zonale aferente serviciului de transport pentru introducerea de energie electrică în rețea (T G) și a tarifului mediu de introducere a energiei electrice în rețea, practicate de operatorii economici din cadrul sectorului energiei electrice