

STOCK ENERGY SRL

Adresa: Bd-ul Natiunile Unite 1B, sector 5, Bucuresti

Mail:office@stockenergy.ro

Tel:+40 72 23 11 280

## **Informații puse la dispoziția clienților finali conform Ordinului ANRE 16/2015**

**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

**TERMENE DE SOLUȚIONARE a solicitărilor, sesizărilor, reclamațiilor, plângerilor adresate furnizorului**

**Plângeri privind furnizarea de energie electrică**

<b>Categoriile plângeri</b>	<b>Termen legal pentru depunere</b>	<b>Termen legal de soluționare</b>
<b>Contractarea energiei</b>	n/a	15 zile lucrătoare de la data primirii
<b>Facturarea contravalorii energiei furnizate</b>	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 prelungeste 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
<b>Ofertarea de prețuri și tarife</b>	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.

STOCK ENERGY SRL

Adresa: Bd-ul Natiunile Unite 1B, sector 5, Bucuresti

Mail:office@stockenergy.ro

Tel:+40 72 23 11 280

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

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.