

Stimate client,

În Monitorul Oficial al României, Partea I, Nr. 193/23.03.2015 a fost publicat Ordinul Președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 16, pentru aprobarea Procedurii - cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

Astfel, SC OLIGOPOL SRL a elaborat propria procedură internă de soluționare a plângerilor clienților finali, procedura ce este afișată pe pagina de internet oligopol.ro, la punctul **Informatii Consumatori / Procedura de Rezolvare a Petitiilor**

1. Modalitatile prin care clientul poate inainta o petitie:

- a. Adresă de e-mail oligpl@yahoo.com ;
- b. Numarul de fax/tel 0268/313 898 si Tel verde 0800 800 467
Program Luni-Vineri orele 8.00-16.00
- c. Prin poștă, curier sau personal, la adresa : mun. Brasov, str. Zizinului, nr. 111, jud. Brasov;
Program Luni-Vineri orele 8.00-16.00
- d. Personal la punctele de lucru din localitatile: Feldioara, Micfalau
Program Luni-Vineri orele 8.00-10.00

Programarea în audiență se poate face prin toate modalitățile enumerate la pct. 1.

Solicitarea trebuie să fie înregistrată la SC OLIGOPOL SRL cu minim 5 zile lucratoare înainte de data audienței.

2. Programul audientelor la adresa str.Zizinului nr. 111. mun. Brasov, jud. Brasov

Director economic - prima zi lucratoare din luna, orele 12.00-13.00

Director comercial - a doua zi lucratoare din luna, orele 12.00-13.00

3. Categoriile de petitii/reclamatii si termenele de rezolvare:

Categoriile plangeri	Termen legal de solutionare
Contractarea energiei	15 zile calendaristice de la data primirii
Facturarea contravalorii energiei furnizate	15 zile calendaristice de la data primirii
Oferta de preturi si tarife	15 zile calendaristice de la data primirii
Continuitatea in alimentarea cu energie	30 zile calendaristice de la data primirii
Asigurarea calitatii energiei furnizate	15 zile calendaristice de la data primirii
Functionarea grupurilor de masurare	30 zile calendaristice de la data primirii
Schimbarea furnizorului	15 zile calendaristice de la data primirii
Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	30 zile calendaristice de la data primirii
Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clienii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	20 zile calendaristice de la data primirii

4. Modalitati de rezolare a divergentelor:

a. Divergentele se solutioneaza pe cale amiabila;

b. Pentru divergentele ce nu pot fi solutionate pe cale amiabila consumatorul se poate adresa la Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei, cu sediul in str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2, Bucuresti, telefon: 0213278100, fax: 0213124365, sau e-mail: anre@anre.ro, sau la insatanta judecatoreasca competenta.