

## Procedura functionala de solutionare a reclamatilor clientilor RCS & RDS pentru serviciul Digi Energy

Pentru reclamatii privind serviciul de furnizare energie electrica Digi Energy, RCS & RDS S.A. pune la dispozitia clientilor persoane fizice si juridice urmatoarele **modalitati de preluare si solutionare a sesizarilor formulate de catre acestia:**

- a) **Telefonic**, la numerele:  
031 - 400.65.00 pentru clientii noncasnici  
031- 400.44.14 sau 031 – 400.44.01 pentru clientii casnici Bucuresti - Serviciul Tehnic disponibil pentru serviciile de Energie. Serviciul este disponibil 7/7 zile, 24/24 ore prin apelarea numarului de telefon (tarif standard, conform tipului de abonament contractat de catre client).  
03xx- 400.414, unde xx = prefixul judetului - pentru clientii casnici din tara.
- b) **Prin Fax**, la numarul:  
031- 401.44.48
- c) **Prin e-mail**, la adresa:  
[suport.energie@rcs-rds.ro](mailto:suport.energie@rcs-rds.ro)
- d) **Formularul disponibil** pe site- ul companiei;  
<http://www.rcs-rds.ro/> / <http://www.digienergy.ro>
- e) **In scris**, completand formularul prevazut in Anexa nr. 1 si depunerea acestuia:
  - in punctele de prezenta RCS & RDS S.A. din localitatea dumneavoastra, de luni pana vineri, in intervalul orar 9.00 - 18.00 (<http://www.rcs-rds.ro/asistenta/puncte-de-prezenta>);
  - in cadrul audientelor din sediul central (in cadrul programului afisat).
- f) **prin posta pe adresa sediului central.**

### Cine poate depune o reclamatie:

- titularul de contract sau imputernicitul legal al acestuia.

**Reclamatia trebuie sa contina:** numele si datele de contact ale clientului, inclusiv numarul de telefon, nr. contract de furnizare energie electrica, descrierea aspectelor reclamate, precum si documente probatorii (daca este cazul). Se va preciza si modalitatea in care se solicita transmiterea raspunsului (posta sau e-mail).

Fiecare reclamatie transmisa primeste numar de inregistrare care se comunica clientului. Reclamatia in format electronic si cele transmise prin fax primesc numar de inregistrare la data transmiterii acestora, imediat dupa inregistrare. Reclamatia depusa in cadrul audientelor sau prin completarea formularului in punctele de prezenta vor primi imediat numar de inregistrare. Reclamatia formulata in scris, transmisa prin posta, vor primi numar de inregistrare in termen de cel mult doua zile lucratoare, de la data primirii reclamatiei.

Sesizarile inregistrate vor fi inaintate catre departamentele competente din cadrul companiei RCS & RDS S.A. Reprezentatii acestor departamente se vor asigura de o solutionare in conformitate cu termenele contractuale si prevederile legale pentru fiecare tip de situatie reclamata (Anexa nr.2).

Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat clientului in scris prin intermediul datelor de contact comunicate de catre client (e-mail, posta), in termenul legal prevazut in Anexa nr. 2, conform Standardului de performanta privind activitatea de furnizare a energiei electrice aprobat prin Ordinul ANRE nr. 6/2017.

În măsura în care reclamația transmisă este justificată în ceea ce privește acordarea unor compensații banesti din partea operatorului de distribuție zonal, clientul va fi notificat, în scris, pentru a-și exprima opțiunea în ceea ce privește modalitatea de acordare a acestora.

**În cazul nesoluționării pe cale amiabilă a litigiului, clientul are posibilitatea:**

- să apeleze la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerii
- să apeleze la ANRE: Str. Constantin Nacu nr. 3, București, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA
  - Telefonic:
    - 021-327.81.74
    - 021-327.81.00
  - Fax: 021-312.43.65
  - E-mail: anre@anre.ro
- să se adreseze instanței judecătorești competente, așa cum este specificat în contract.

**Anexe:**

Anexa nr. 1 – Formularul de înregistrare a plângerii

Anexa nr. 2 – Situații reclamate și termenele legale de soluționare aplicabile

Anexa nr. 3 – Date de contact ale operatorilor de distribuție zonali (întreruperi accidentale în alimentarea cu energie electrică)

Anexa nr. 4 – Acte normative aplicabile

Anexa nr. 1

**FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII**

Nr. ....../Data .....

<b>A: DATE DE IDENTIFICARE</b>			
Nr. Crt.	Client final	Furnizor energie electrica/gaze naturale	
1.	Nume:	Nume:	
2.	Adresa:	Adresa:	
3.	Localitate:	Localitate:	
4.	Cod postal:	Cod postal:	
5.	Tel/fax	Tel/fax	
6.	E-mail	E-mail	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	
<b>B: PLANGERE CLIENT FINAL</b>			
<b>I. Probleme reclamate</b>			
Data la care a aparut problema: ...../...../..... (zi/luna/an)			
Indicati daca problema a aparut pentru prima data sau nu:			
Plangere in legatura cu:		<b>FURNIZARE ENERGIE ELECTRICA</b>	
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrica	
	2.	Modalitate de facturare energie electrica	
	3.	Consumul si valoarea facturii de energie electrica	
	4.	Plati neinregistrate, plati alocate eronat	
	5.	Ofertarea de preturi și tarife	
	6.	Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	
	7.	Calitatea energiei electrice furnizate	
	8.	Functionarea grupurilor de masurare	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clienților finali	
	11.	Standarde de performanta furnizare energie electrica	
	12.	Altele	
		<b>FURNIZARE GAZE NATURALE</b>	
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale	
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale	
	3.	Consumul si valoarea facturii de gaze naturale; masurarea puterii calorifice a gazelor naturale	
4.	Plati neinregistrate, plati alocate eronat; facturarea reviziilor si verificarilor instalatiilor de utilizare gaze naturale		
5.	Ofertarea de preturi si tarife		

	6.	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale
	7.	Calitatea gazelor furnizate
	8.	Functionarea grupurilor de masurare
	9.	Schimbarea furnizorului
	10.	Informarea clientilor finali
	11.	Standarde de performanta furnizare gaze naturale
	12.	Altele
	Informatii suplimentare:	
	Alte tipuri de probleme:	
	<b>II. Detalii cu privire la plangere</b>	
<b>III. Cerinte client final</b>		
Solicitare:	1.	Esalonare la plata facturilor de energie electrica
	2.	Compensatii conform standardelor de performanta furnizare energie electrica
	3.	Verificare contor energie electrica
4.		
5.		
1.	Esalonare la plata facturilor de gaze naturale	
2.	Penalitati conform standardelor de performanta furnizare gaze naturale	
3.	Verificare contor gaze naturale	
4.		
5.		
Alte tipuri de solicitari:		
<b>IV. Documente anexate</b>		
Lista documentelor probatorii	1.	
	2.	
	3.	
Data	Semnatura client final	

**Anexa nr. 2 - Situatii reclamate si termenele legale de solutionare aplicabile**

Nr. Crt	Subtip plangere	Termen legal pentru raspuns	Termen extins pentru raspuns	Termen final pentru raspuns	ORD 6/2017
1	Clauze contractuale furnizare energie electrica	15 zl 30 zc			Art 12 Alin 2 lit a si b
2	Modalitatea de facturare a energiei electrice	2 zl (POP sau CC pe loc)			Art 7 Alin 1 si 2 lit a b si c
3	Consumul si valoarea facturii de energie electrica	5 zl			Art 8 Alin 1
		5 zl (RI) si 1 zl(NOD)	15 zc	3 zl	Art. 13 Alin 4 si 5
		5 zl (RI) si 3 zl(NOD)	15 zc	3 zl	
		5 zl (RI) si 1 zl(NOD)	30 zc	3 zl	
5 zl (RI) si 3 zl(NOD)	30 zc	3 zl			
4	Plati neinregistrate / plati alocate eronat	15 zl 30 zc			Art 12 Alin 2 lit a si b
5	Ofertarea de preturi si tarife	15 zl			Art 5 Alin 2 lit a si b, respectiv Art 12 Alin 2 lit a si b
		30 zc			
6	Continuitate in alimentarea cu energie electrica	3 zl			Art 13 Alin 4 si 5
		1 zl	15 zc	3 zl	
		3 zl	15 zc	3 zl	
7	Calitatea energiei electrice furnizate	1 zl	20 zc	3 zl	Art 13 Alin 4 si 5
		3 zl	20 zc	3 zl	
8	Functionarea grupurilor de masurare	1 zl	5 zl	3 zl	Art 13 Alin 4 si 5
		3 zl	5 zl	3 zl	
		1 zl	10 zl	3 zl	
		3 zl	10 zl	3 zl	
9	Schimbarea furnizorului denuntare CF/ Schimbarea furnizorului preluare CF	15 zl 30 zc			Art 12 Alin 2 lit a si b
		1 zl	30 zc	3 zl	Art 13 Alin 4 si 5
		3 zl	30 zc	3 zl	
10	Informarea clientilor finali	15 zl			Art 12 Alin 2 lit a si b
		30 zc			
11	Altele	15 zl			Art 12 Alin 2 lit a si b
		30 zc			
		1 zl	10 zc/ 15 zc / 30 zc	3 zl	
3 zl	10 zc/ 15 zc / 30 zc	3 zl			
12	Reclamatii deconectare	5 zl			Art 10 Alin 4 lit b
13	Standarde de performanta	15 zl			Art 12 Alin 2 lit a si b
		30 zc			
		1 zl	30 zc	3 zl	Art 13 Alin 4 si 5
3 zl	30 zc	3 zl			

**Anexa nr. 3 – Date de contact ale operatorilor de distributie zonali (intreruperi accidentale in alimentarea cu energie electrica)**

<b>Distribuitor</b>	<b>Zona</b>	<b>Numar de telefon gratuit in orice retea</b>	<b>Numar de telefon cu tarif normal in retea nationala</b>
<b>E-Distributie Muntenia</b>	Bucuresti, Giurgiu, Ilfov	0800.070.888	021.9291
<b>E-Distributie Banat</b>	Arad	0800.070.444	0257.929
	Timis		0256.929
	Hunedoara		0254.929
	Caras-Severin		0255.929
<b>E-Distributie Dobrogea</b>	Calarasi	0800.070.555	0242.929
	Constanta		0241.929
	Ialomita		0243.929
	Tulcea		0240.929
<b>Delgaz Grid S.A.</b>	Bacau, Botosani, Iasi, Neamt, Suceava, Vaslui	0800.800.929	0232.200.430 / 0232.200.431 / 0232.200.432
<b>Distributie Energie Oltenia</b>	Arges, Dolj, Gorj, Mehedinti, Olt, Teleorman, Valcea	0800.500.000	0251.408.006 / 0251.408.007 / 0251.408.008
<b>S.D.E.E. Muntenia Nord</b>	Prahova	0800150044	0244.929
	Braila	0800150039	0239.929
	Buzau	0800150038	0238.929
	Galati	0800150036	0236.929
	Vrancea	0800150037	0237.929
	Dambovita	0800150045	0245.929
<b>Electrica Transilvania Sud</b>	Alba, Brasov, Covasna, Harghita, Mures, Sibiu	0800.801.929	0268.402.050
<b>Electrica Transilvania Nord</b>	Bihor	0800.400.929	0259.929
	Cluj		0264.929
	Maramures		0262.929
	Salaj		0260.929
	Bistrita-Nasaud		0263.929
	Satu-Mare		0261.929

**Anexa nr. 4 - Acte normative aplicabile**

1. Ordinul nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
2. Ordinul ANRE nr. 49/2017 privind modificarea Ordinului ANRE nr. 11/2016
3. Ordinul ANRE nr. 11/2016 privind aprobarea Standardul de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice
4. Ordinul ANRE nr. 6/2017 - aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
5. OG nr. 21/1992 privind protectia consumatorilor, cu modificarile completarile ulterioare.