

INFORMATII PRIVIND MODUL DE PRELUARE A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI DE GAZE NATURALE

- ✓ Adresa si programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea si inregistrarea plangerilor:
 - Birou Reclamatii Clienti, Mun. Dej, str. Henri Coandă, Nr. 1, jud. Cluj, in intervalul orar 08:00 - 12:00; 13:00 - 17:00;
- ✓ Numerele de telefon dedicate primirii plangerilor: 0264.406.817; 0800.080.303 (apelabil 24 ore/zi gratuit din retele fixe);
- ✓ Numarul de fax dedicat primirii plangerilor: 0264.433.303;
- ✓ Adresa de e-mail dedicata primirii plangerilor: office@arcparc.ro ;
- ✓ Programul audientelor, dupa cum urmeaza:
 - Georgiana Pricop - Chief Business Development Officer, in zilele de marti si miercuri, in intervalul orar 10:00 - 13:00;
- ✓ categoriile de plangeri:

Nr. Crt.	Categorie plangere	Termenul legal de depunere	Termen legal solutionare
1	Contractarea gazelor naturale	30 zile	15 zile
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	30 zile	15 zile
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	30 zile
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	30 zile
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	30 zile	15 zile
6	Functionarea mijloacelor de masurare	-	30 zile
7	Schimbarea furnizorului de gaze naturale	-	21 zile
8	Informarea clientilor finali	-	30 zile
9	Modul de rezolvare a plangerilor la adresa <i>Nova Power & Gas</i> , formulate de clientii finali cu privire la nerespectare legislatiei in vigoare	-	30 zile

- ✓ Clientul are dreptul de a apela la ANRE; datele de contact ale ANRE fiind urmatoarele:
 - Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA;
 - Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00 ;
 - Fax: 021-312.43.65;
 - E-mail: anre@anre.ro;
- ✓ Clientul final are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;
- ✓ Clientul final are dreptul de a se adresa instantei judecatoresti competente.