

Bun găsit,

În conformitate cu prevederile Ordinului Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) nr. 16/2015 pentru aprobarea procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, vă aducem la cunoștință modalitățile de transmitere a sesizărilor, principalele categorii de sesizări, termenul legal de depunere (dacă există), precum și termenul de soluționare, programul de audiențe din Magazinele PPC (cu toate detaliile necesare), precum și drepturile clientului final de a apela la ANRE (la adresa - Str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2, București, prin telefon – 021-327.81.74, 021-327.81.00, prin fax – 021-312.43.65 și prin e-mail – anre@anre.ro), la alte proceduri extrajudiciare sau la instanța judecătorească în vederea soluționării plângerilor.

Modalitățile de transmitere a sesizărilor se regăsesc pe site ppcenergy.ro la adresa ppcenergy.ro/info-utile/program-audiente-magazine și sunt:

- secțiunea "Contact" din contul myPPC, accesând myppc.ppcenergy.ro/#!Login;
- Formularul de contact - ppcenergy.ro/ppc-energie/contact/formular-online;
- E-mail – contact-energie@ppcgroup.com;
- Fax – 0372.871.083 pentru clienții PPC Energie SA;
- Serviciul Informații Clienți – 021.9977;
- Registratura PPC – Bulevardul Mircea Vodă, nr.30, sector 3, București (L-V: 09:00-17:00);
- Magazinele PPC.

Principalele categorii de sesizări/plângeri sunt:

Categorie	Termen legal depunere	Termen legal răspuns*
Contractarea gazelor naturale	-	20 zile lucrătoare*
Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	-	5 zile lucrătoare**
Ofertarea de prețuri și tarife	-	20 zile lucrătoare*
Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	-	maxim 15 zile***
Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	-	maxim 15 zile***
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	maxim 15 zile***
Schimbarea furnizorului	-	20 zile lucrătoare*
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	20 zile lucrătoare*
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	20 zile lucrătoare*

* Conform art. 15 și 19 din Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, aprobat prin Ordinul ANRE nr.83/2021, clientul are dreptul să adreseze reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în standardul de performanță atât către furnizor, cât și către ANRE.

Pentru o reclamație referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul prezentului standard, furnizorul comunică răspunsul reclamantului în termen de cel mult 20 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației, cu excepția situației în care termenul de răspuns este stabilit în reglementările în vigoare din domeniu, caz în care nivelul garantat al indicatorului de calitate este egal cu termenul respectiv.

** În baza art.9, alin (3) din Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în situația în care soluționarea petiției implică verificarea datelor de măsurare a consumului, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp necesar operatorului de rețea pentru verificarea valorilor contestate și transmiterea răspunsului către furnizor.

*** Conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, pentru petițiile referitoare la obligațiile operatorului de rețea, termenul de comunicare către client a răspunsului operatorului de rețea este de 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia de către furnizor.

Programul de audiențe este:

Județ	Magazin PPC	Adresă	Funcție / Nume	Program
Timiș	Magazin PPC Timișoara	Timișoara, str. Ștefan cel Mare nr. 24	Șef Magazin PPC Timișoara Săvulescu Corina Emilia	Marti 9.00-12.00
Arad	Magazin PPC Arad	Arad, b-dul Iuliu Maniu nr. 65 -71	Șef Magazin PPC Arad Bucatos Dana	Joi 9.00-12.00
Hunedoara	Magazin PPC Deva	Deva, Strada 1 Decembrie, parter, bl. 3, sc. 2, ap FN	Șef Magazin PPC Deva Dragota Marinela	Luni 9.00-12.00
Caraș-Severin	Magazin PPC Reșița	Reșița, b-dul Revoluția din Decembrie nr. 3	Șef Magazin PPC Reșița Dumbrava Ela Cristina	Luni 9.00-12.00
Constanța	Magazin PPC Constanța	Constanța, str. Soveja, nr. 21A-21B	Șef Magazin PPC Constanța Lungoci Oana	Joi 12.00-14.00
Ialomița	Magazin PPC Slobozia	Slobozia, b-dul Chimiei nr. 10	Șef Magazin PPC Slobozia Enache Marinella	Marti 13.00-15.00
Călărași	Magazin PPC Călărași	Călărași, str. Dobrogei nr. 50	Șef Magazin PPC Călărași Colan Liliانا-Marilena	Miercuri 13.00-15.00
Tulcea	Magazin PPC Tulcea	Tulcea, str. Victoriei, nr. 95	Șef Magazin PPC Tulcea Gherța Bogdan	Luni 12.00-14.00

Echipa PPC Energie