

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](mailto: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](http://ppcenergy.ro) la adresa [ppcenergy.ro/info-utile/program-audiente-magazine](http://ppcenergy.ro/info-utile/program-audiente-magazine) și sunt:

- secțiunea "Contact" din contul myPPC accesând [myppc.ppcenergy.ro/#!/Login](http://myppc.ppcenergy.ro/#!/Login);
- Formularul de contact - [ppcenergy.ro/ppc-muntenia/contact/formular-online](http://ppcenergy.ro/ppc-muntenia/contact/formular-online);
- E-mail – [contact-energiemuntenia@ppcgroup.com](mailto:contact-energiemuntenia@ppcgroup.com);
- Fax – 0372.871.079 pentru clienții PPC Energie Muntenia 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 gazelor 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
București	Magazin PPC Nord	Șos.Pipera nr.42, mezanin (clădirea Global World), sector 1	Șef Magazin PPC Nord Bădic Florența	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00
	Magazin PPC Berceni	Șos. Giurgiului nr. 127, bl. 2B, parter, sector 4	Șef Magazin PPC Berceni Marin Angelica	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00
	Magazin PPC Militari	B-dul Doina Cornea, nr. 2P, parter, sector 6	Șef Magazin PPC Militari Bloțiu Adriana	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00
	Magazin PPC Mircea Vodă	B-dul Mircea Vodă, nr.30, sector 3	Șef Magazin PPC Mircea Vodă Iancu Mihaela	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00
	Magazin PPC Titan	Str. Liviu Rebreanu, nr. 6A, Galeriile Titan, sector 3	Șef Magazin PPC Titan Cojocaru Valentin	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00
	Magazin PPC Drumul Taberei	Str. Brașov nr.25, Centrul Comercial Drumul Taberei, spațiul M03, sector 6	Șef Magazin PPC Drumul Taberei Petcu Eugen Viorel	Marți 10.00-12.00 Joi 15.00-17.00
Giurgiu	Magazin PPC Giurgiu	Str. Dr. Ing. Marin D. Dracea nr. 2	Șef Magazin PPC Giurgiu Ghețu Ioana	Marți 10.00-12.00 Joi 13.00-15.00