

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 Liliana-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 |

| Județ | Magazin PPC | Adresă | Funcție / Nume | Program |
|------------------|----------------------------|--|---|--------------------------------------|
| București | Magazin PPC Nord | Sos.Pipera nr.42, mezanin (cladirea 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. Brasov nr.25, Centrul Comercial Drumul Taberei, spatiul 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 |

Echipa PPC Energie