

**TERMENE LEGALE DE DEPURERE ȘI SOLUȚIONARE RECLAMAȚII/SESIZĂRI**

NR. CRT.	CATEGORIE SESIZARE	TERMEN LEGAL DE DEPURERE	TERMEN LEGAL DE SOLUȚIONARE & COMENTARII
<b>Facturare</b>			
1.	<b>Neprimirea facturii</b> de energie electrică după 10 zile de la termenul din contract	n/a	Se pune la dispoziție o copie a facturii: <ul style="list-style-type: none"> <li>• dacă solicitarea a fost transmisă prin e-mail: prin e-mail, <b>cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare</b> zilei în care s-a primit solicitarea;</li> <li>• dacă solicitarea a fost transmisă prin poștă sau fax: prin același mijloc prin care solicitarea a fost primită, <b>în 2 zile lucrătoare</b>;</li> <li>• dacă solicitarea se face prin prezentarea clientului la sediul RCS &amp; RDS: <b>imediat</b>.</li> </ul>
2.	<b>Valoarea</b> unei <b>facturi</b> pentru energie electrică	30 de zile de la emiterea facturii	<ul style="list-style-type: none"> <li>• în <b>5 zile calendaristice</b>, dacă nu implică participarea operatorului de rețea;</li> <li>• dacă soluționarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care se comunică operatorului de rețea solicitarea de verificare a acestor valori contestate și ziua în care se primește răspunsul de la operatorul de rețea (<i>dar nu mai mult de termenul în care operatorul de rețea este obligat să răspundă la o astfel de solicitare</i>).</li> <li>• în termenul inițial de 5 zile se va anunța clientul cu privire la necesitatea primirii unui răspuns de la operatorul de rețea în vederea soluționării reclamației.</li> </ul>
<b>Continuitate în alimentare și calitatea tensiunii</b>			
3.	<b>Continuitatea</b> în alimentarea cu energie electrică	5 zile lucrătoare de la eveniment	Furnizorul transmite sesizarea către operatorul de rețea: <ul style="list-style-type: none"> <li>• în ziua lucrătoare imediat următoare, dacă a primit sesizarea de la consumator prin e-mail;</li> <li>• în 2 zile lucrătoare, dacă a primit sesizarea de la consumator în scris pe hârtie/ fax.</li> </ul>

NR. CRT.	CATEGORIE SESIZARE	TERMEN LEGAL DE DEPUNERE	TERMEN LEGAL DE SOLUȚIONARE & COMENTARII
			Operatorul de rețea trebuie să răspundă în 15 zile calendaristice la reclamații privind explicarea cauzei întreruperilor. În <b>2 zile lucrătoare</b> furnizorul comunică consumatorului răspunsul primit de la operatorul de rețea.
4.	Calitatea tensiunii energiei electrice	5 zile lucrătoare de la eveniment	Furnizorul transmite sesizarea către operatorul de rețea: <ul style="list-style-type: none"> <li>• în ziua lucrătoare imediat următoare, dacă a primit sesizarea de la consumator prin e-mail;</li> <li>• în 2 zile lucrătoare, dacă a primit sesizarea de la consumator în scris pe hârtie/ fax.</li> </ul>
			Operatorul de rețea trebuie să răspundă <ul style="list-style-type: none"> <li>• în 20 de zile calendaristice – pentru reclamații privind calitatea curbei de tensiune;</li> <li>• în 30 de zile calendaristice - pentru reclamații privind având alte cauze decât cele pentru care se prevede un termen specific de răspuns.</li> </ul>
			În <b>2 zile lucrătoare</b> furnizorul comunică consumatorului răspunsul primit de la operatorul de rețea.
<b>Intermediere privind racordare la rețeaua electrică/modificarea instalației de racordare existente</b>			
5.	Racordarea la rețeaua electrică de interes public	n/a	În <b>2 zile lucrătoare</b> de la înregistrare furnizorul transmite operatorului de rețea, solicitarea scrisă de racordare și documentele aferente primite de la solicitant. Se va informa clientul cu privire la transmiterea solicitării și a documentelor către operatorul de rețea.
6.	Modificarea instalației de racordare existente	n/a	În <b>2 zile lucrătoare</b> de la înregistrare furnizorul transmite operatorului de rețea, solicitarea scrisă și documentele aferente primite de la solicitant. Se va informa clientul cu privire la transmiterea solicitării și a documentelor către operatorul de rețea.

NR. CRT.	CATEGORIE SESIZARE	TERMEN LEGAL DE DEPUNERE	TERMEN LEGAL DE SOLUȚIONARE & COMENTARII
<b>Alte tipuri de solicitări</b>			
7.	Alte solicitări referitoare la <b>obligațiile operatorului de rețea</b> (ex. măsurarea energiei consumate)	n/a	Furnizorul transmite sesizarea către operatorul de rețea: <ul style="list-style-type: none"> <li>• în ziua lucrătoare imediat următoare, dacă a primit sesizarea de la consumator prin e-mail;</li> <li>• în 2 zile lucrătoare, dacă a primit sesizarea de la consumator în scris pe hârtie/ fax.</li> </ul>
			Operatorul de rețea trebuie să răspundă: <ul style="list-style-type: none"> <li>• în <b>15 zile calendaristice</b> – la reclamații privind datele măsurate/consumul recalculat;</li> <li>• în <b>30 de zile calendaristice</b> - la reclamații având alte cauze decât cele pentru care se prevede un termen specific de răspuns.</li> </ul>
			În <b>2 zile lucrătoare</b> furnizorul comunică consumatorului răspunsul primit de la operatorul de rețea.
8.	<b>Alte petiții</b> referitoare la serviciul de furnizare a energiei electrice	n/a	<ul style="list-style-type: none"> <li>• <b>15 zile lucrătoare;</b></li> <li>• dacă este necesar mai mult timp pentru formularea răspunsului termenul este de 30 de zile. În acest caz furnizorul transmite clientului o informare, în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării, în care explică motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea răspunsului.</li> </ul>

**NOTĂ:** Termenele legale de depunere/soluționare indicate sunt cele aplicabile conform:

- (i) Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 118/2015;
- (ii) Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 11/2016; și
- (iii) Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 64/2014.