

## SOLUTIONAREA PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI

Procedura de solutionare a plangerilor privind obligația furnizorilor de energie electrică de soluționare a plângerilor clienților finali stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție

N

- preluarea plangerilor se face la punctul de lucru, telefonic, prin fax, email, posta sau completand formularul de mai jos

- procedura se aplica in legatura cu contractarea, facturarea, ofertarea, deranjamente in alimentare, functionarea contorului, schimbarea furnizorului, informarea clientilor, modul de rezolvare a petitiilor

- Pentru a transmite o plangere/sesizare/reclamatie catre CET Govora SA va rugam sa completati formularul de mai jos sau sa ne transmiteti un mesaj pe email sau fax;
- O plangere/sesizare/reclamatie poate fi depusa in forma letrica la punctul nostru de lucru sau transmisa prin posta
- Programul de audiente este in fiecare miercuri intre orele 10.00-12.00. Inscrierea se face prin email sau telefonic
- Va informam ca aveti dreptul sa va adresati ANRE, ANPC sau de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor