

## SC PC MANAGEMENT & CONSULTING SRL

Sediu social: Sos. Bucuresti-Ploiesti nr. 15, etaj 1,  
biroul nr. 9, sector 1, Bucuresti  
CIF: RO 14966392,  
Numar Registrul Comertului: J40/10669/2002  
Capital social subscris si varsat: 1.758.900 Ron



Licenta furnizare energie electrica : 1095/08.08.2012  
Telefon : 0371.352.346; fax : 0372.896.843  
[energie@pc-management.ro](mailto:energie@pc-management.ro) / [www.pc-energy.ro](http://www.pc-energy.ro)

### SERVICIUL CLIENȚI

Vă puteți adresa Serviciului Clienți pentru semnarea tuturor neconformităților care pot apărea în derularea contractului de furnizare energie electrică

- Modul de înregistrare și soluționare al plângerilor :

Denumire Centru de contact	Mod adresare	Detalii de contact	Program de lucru
Punct unic de contact	Personal	Bucuresti, Sos. Bucuresti-Ploiesti, nr. 15, etaj 1, biroul nr.9, sector 1,	De luni până Vineri între orele 08 <sup>30</sup> -16 <sup>30</sup>
Call center	Telefonic	+40 0371.352.346	De luni până Vineri între orele 08 <sup>30</sup> -16 <sup>30</sup> pentru informații comerciale și asistență contractuală, call center nonstop
Fax	Adresă scrisă	+40 0372.896.843	Non –stop, confirmare primire electronică

- Programul audiențelor

Emilian	Sibereanu	Responsabi relații cu clienții	Luni : 09 <sup>00</sup> – 11 <sup>00</sup> , Joi 13 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup>
Oana	Banica	Serviciu facturare	Marti : 09 <sup>00</sup> – 11 <sup>00</sup> , Vineri 13 <sup>00</sup> - 15 <sup>00</sup>

- Categoriile de plângeri și termene de răspuns, conform prevederilor Standardului de Performanță în Domeniul Furnizării Energiei Electrice

Categorie plângere	Descriere tip plângere	Termen răspuns
Contractare energie	Întârziere încheiere contractare/Nerespectare termene clause contractuale/Deconectare	Maxim 15 zile
	Înlocuire contor ptr schimbare tarify	Maxim 10 zile lucrătoare
Facturarea contravalorii energiei furnizate	Neprimire factură	Maxim 3 zile lucrătoare de la data solicitării
	Contestație factură	10 zile calendaristice, de la data solicitării, conform condițiilor contractuale
Ofertare de preturi si tarife	Neprimire preaviz	15 zile lucrătoare
	Oferta de preturi si tarife casnici si necasnici mici	15 zile calendaristice
Continuitate in alimentarea cu energie electrica	Oferta de preturi si tarife necasnici mari	30 zile calendaristice
	Intreruperi in furnizarea energiei electrice	10 zile lucratoare
Asigurarea calitatii energiei furnizate	Fluctuatii (variatii) temporare de tensiune	10 zile lucratoare
	Nivel de tensiune	15 zile calendaristice
Functionarea grupurilor de masurare	Deteriorare receptoare**	30 zile calendaristice
	Precizie grup masura	10 zile lucratoare
Schimbare furnizorului	Schimbare furnizor	15 zile lucratoare
Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Procedura de informare clienti	15 zile lucratoare
Alte plangeri	Angajat, Furnizor/ Sesizari plati/ solicitari acordare compensari/ calitatea furnizarii serviciilor	15 zile lucratoare

\*\*Istigile care nu pot fi rezolvate pe cale amiabila sau prin intermediul comisiei de solutionare a disputelor la nivelul ANRE, vor fi supuse spre solutionare instantei judecatoresti competente

Etapele intermediare de solutionare a litigiilor nu sunt obligatorii, partile se poat adresa direct instantei de judecata competente.

Pentru anunțarea derajamentelor, vă rugăm să vă adresați Operatorilor de Distribuție din zona dvs de distribuție, la următoarele date de contact :

OPERATOR DISTRIBUTIE	CONTACT
Enel Muntenia SUD ( Bucurest, Ilfov, Giurgiu)	021.9291
Enel Distributie Banat (Arad, Timis, Caras-Severin, Hunedoara)	929 (cu prefixul judetului)
CEZ Distributie ( Gorj, Dolj, Olt, Arges, Mehedinti, Valcea, Telorman)	025 1 929
Enel Distributie Dobrogea ( Constanta, Tulcea, Ialomita, Calarasi)	929 (cu prefixul judetului)
E ON Moldova Distributie ( Iasi, Vaslui, Bacau, Suceava, Botosani, Neamt)	0800 800 929
Electrica Distributie Transilvania SUD ( Alba, Sibiu, Brasov, Mures, Harghita, Covasna)	0800 801 929
Electrica Distributie Transilvania NORD ( Cluj, Satu Mare, Maramures, Bistrita-Nasaud, Salaj, Bihor)	0268 402 050
Electrica Distributie Muntenia NORD ( Dambovita, Prahova, Buzau, Braila, Vrancea, Galati)	929 (cu prefixul judetului)

\*Lista intreruperilor programate, poate fi consultata pe site-ul nostru [www.pc-energy.ro/intreruperi-programate-clienti-energie](http://www.pc-energy.ro/intreruperi-programate-clienti-energie)

FACTURA SE VA ACHITA LA TERMENEUL SCADENT AFIȘAT ÎN FACTURĂ

Neachitarea facturii în termenul scadent, atrage după sine deconectarea locului de consum. Reconectarea se face în termen de 48 ore, sau 2 zile lucrătoare, de la achitarea debitelor restante și a cheltuielilor ocazionale de efectuarea acestui serviciu.

Modalitatea de achitare a facturii este prin transfer bancar în contul înscris pe factură.

NE PUTEȚI CONTACTA LA ADRESELE :

- Punct unic de contact : Șos. București-Ploiești, nr. 15, etaj 1, biroul nr.9, sector 1, București
- Telefonice : +40 0371.352.346
- Fax : +40 0372.896.843
- E-mail : [energie@pc-management.ro](mailto:energie@pc-management.ro)
- Formular on-line : [www.pc-energy.ro/deveniti-client-pc-energy](http://www.pc-energy.ro/deveniti-client-pc-energy)
- Prin poștă : Șos. Bucuresti-Ploiesti, nr. 15, etaj 1, biroul nr.9, sector 1, București

DREPTURILE CLIENTULUI FINAL

Dreptul de a apela la ANRE

Dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor

Dreptul de a se adresa instanțelor judecătorești competente

În cazul disputelor apărute în derularea contractului, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia. (conform prevederilor Regulamentului, aprobat prin Ordin ANRE nr. 61/2013). Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) : Str. Ctin Nacu, nr. 3, Sector 2, Bucuresti, CP 020995, România. Telefon : 021-327.81.74/021.327.81.00, fax : 021.312.43.65, email : [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro), Relații cu publicul : Luni 08:00 – 18:00, marti-Joi : 08:00 – 16:30, Vineri : 08:00 – 14:00, telefon : 021.327.81.53, mobil : 0728.628.664, [www.anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petitii](http://www.anre.ro/ro/contact/depunerea-unei-petitii)