

Modalități de soluționare a plângerilor

Se consideră Plângere: orice sesizare sau reclamație formulată în scris sau verbal care exprimă insatisfacția clientului final, adresată furnizorului de energie electrică/gaze naturale în legătură cu activitatea desfășurată de acesta; la care este așteptat un răspuns sau o rezoluție

Preluarea plângerilor se poate face prin una din următoarele modalități:

prin [Formular online](#) sau email: office@fpcapital.ro;

Prin punctele noastre de contact, depunerea în scris;

La numărul de telefon: 0800 410 120

✓ Prin poștă sau curier : Sediul pentru Relații cu Clienții: Av Mircea Petre, nr. 16-18, Sector 1, București.

Poți să ne adresezi dacă ai nemulțumiri cu privire la activitatea noastră pentru oricare dintre motive:

- ✚ clauze contractuale furnizare energie electrică/ gaze naturale;
- ✚ modalitate de facturare energie electrică/ gaze naturale;
- ✚ consumul și valoarea facturii de energie electrică/ gaze naturale;
- ✚ plăți neînregistrate, plăți alocate eronat;
- ✚ ofertarea de prețuri și tarife;
- ✚ continuitatea în alimentarea cu energie electrică/ gaze naturale;
- ✚ calitatea energiei furnizate;
- ✚ funcționarea grupurilor de măsurare;
- ✚ schimbarea furnizorului;
- ✚ informarea clienților finali;
- ✚ standard de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale;
- ✚ altele.

Termenele de soluționare a plângerilor și compensațiile acordate în cazul nerespectării acestora pot fi consultate [aici](#).

Înregistrarea plângerilor

Respectând termenele impuse în standardele de furnizare și distribuție, plângerea ta este preluată de unul dintre colegii noștri, cu respectarea confidențialității datelor tale cu caracter personal.

Plângerile vor fi înregistrate în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, fiind evidențiate următoarele informații:

- ✓ numărul și data înregistrării;
- ✓ modul de preluare;
- ✓ numele/denumirea clientului;
- ✓ tip client (casnic/noncasnic);
- ✓ categorie plângere;
- ✓ obiectul plângerii;
- ✓ persoana desemnată pentru răspuns;
- ✓ termen legal pentru răspuns;
- ✓ concluziile analizării plângerii;
- ✓ măsurile stabilite;
- ✓ număr și data răspuns

Clientului i se comunică numărul și data de înregistrare a plângerii, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii acesteia. Plângerile pot fi făcute în nume propriu sau prin persoane împuternicite, caz în care se va anexa împuternicirea.

Analizarea plângerilor

Analizarea plângerilor se va face având la bază documentele puse la dispoziție de client.

În urma concluziilor extrase după analizarea plângerii, putem dispune următoarele:

- 1) În situația în care plângerea este întemeiată și soluționarea este în favorabilă – vom lua toate măsurile pentru a pune în aplicare rezolvarea plângerii, conform prevederilor legale. Dacă este cazul se pot face rambursări și/sau compensări ale sumelor datorate.
- 2) În situația în care plângerea este neîntemeiată sau soluționarea este nefavorabilă, te vom informa în scris cu privire la concluzia analizării plângerii și modul de soluționare.

Furnizorul are obligația de a publica pe pagina proprie de internet rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin informații cu privire la plângerile primite: număr plângeri, canale de înregistrare, tip client, categorii de plângeri, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite etc.

Informațiile pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții noștri, sunt publicate pe pagina noastră www.fpcapital.ro.

Modalități de soluționare a divergențelor privind modul de soluționare a plângerilor

Divergențele privind soluționarea plângerilor pot fi rezolvate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și FUNDPOLE CAPITAL sau clientul final poate apela la **Autoritatea Națională**

de Reglementare în domeniul Energiei, cu sediul în str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România, cod poștal 020995, având următoarele canale:

- ✓ e-mail anre@anre.ro,
- ✓ 021.9782 - linie dedicată informării consumatorilor de energie, program de luni până vineri, interval orar 9:00 – 17:00. Telefon cu tarif normal, apelabil din toate rețelele.
- ✓ 0374.554.265 – linie telefonică dedicată informării consumatorilor de energie cu privire la schimbarea furnizorului de energie electrică și gaze naturale, program de luni până vineri, interval orar 9:00 – 17:00. Telefon cu tarif normal, apelabil din toate rețelele.
- ✓ registratură – fax 021.312.43.65, program de luni până joi, interval orar 8:00 – 16:30 și vineri, interval orar 8:00 – 14:00.
- ✓ Pe website www.anre.ro, folosind formularul online

De asemenea, clientul final are următoarele drepturi: - de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor (exemplu: medierea); - de a se adresa instanței judecătorești competente.