

NOTIFICARE PRIVIND MODIFICAREA LEGISLATIEI ANRE

Prin ordinul 16/2015, ANRE a reglementat cadrul legal privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali, precum drepturile clientului final de a apela la ANRE (la adresa - Str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2, Bucuresti, prin telefon — 021-327.81.74, 021-327.81.00, prin fax — 021-312.43.65 si prin e-mail — anre@anre.ro), la alte proceduri extrajudiciare sau la instanta judecatoreasca in vederea solutionarii plangerilor. Astfel, puteti gasi pe site-ul Monsson Trading procedura privind tratarea sesizariilor primite de la clientii finali.

Regasiti mai jos modalitatile de preluarea a plangerilor de la clientii finali:

- a) Prin punctele de lucru ale Monsson Trading S.R.L., cu depunerea in scris, la urmatoarele adrese:
 - Bvd. Mamaia nr. 158, etaj 7, Constanta – Romania
 - Piata Charles de Gaulle nr. 15, etaj 1, Bucuresti – Romania
- b) Prin intermediul centrului de telefonie, la numerele +40 241 582 670 si +40 374 465 583, in timpul programului normal de functionare (L-V intre orele 8:30-17:30), respectiv la numerele +40 341 452 659 si +40 752 22 44 92, in afara programului de functionare si in zilele de sarbatoare, stabilite conform legii.
- c) Prin intermediul adresei de e-mail furnizare@monsson.eu. Prin intermediul formularului online, disponibil pe website-ul companiei, www.monssontrading.eu.
- d) Prin fax, la numerele +40 241 582 672 si +40 374 465 606;
- e) Prin solicitarea unei audiente, in conformitate cu programul de audiente stabilit de furnizorul de energie, respectiv:

La punctul de lucru din Bvd. Mamaia nr. 158, etaj 7, Constanta

Audientele se desfasoara in fiecare zi de Miercuri a saptamanii (cu exceptia sarbatorilor legale), intre orele 16:00-17:00 si vor fi sustinute de urmatoarii reprezentanti ai companiei:

- Mariuta Rusescu – Contract Manager;

La punctul de lucru din Piata Charles de Gaulle nr. 15, etaj 1, Bucuresti

Audientele se desfasoara in fiecare zi de Luni a saptamanii (cu exceptia sarbatorilor legale), intre orele 9:00-10:00 si vor fi sustinute de urmatoarii reprezentanti ai companiei:

- Remus Lazareanu – Director Regional Muntenia;

- f) Prin posta, la una din adresele de mai jos:
 - Bvd. Mamaia nr. 158, etaj 7, Constanta – Romania
 - Piata Charles de Gaulle nr. 15, etaj 1, Bucuresti – Romania

Principalele categorii de sesizari sunt:

Categorii	Termen legal depunere	Termen legal solutionare
Contractarea energiei electrice	-	30 zile
Facturarea contravalorii energiei furnizate	15 zile calendaristice de la data emiterii facturii	10 zile
Ofertarea de preturi si tarife	-	30 zile

Continuitatea in alimentarea cu energie electrica	-	10 zile lucratoare
Asigurarea calitatii energiei furnizate	-	15 zile – reclamatii privind nivelul tensiunii 30 zile- reclamatii privind parametrii tensiunii, altii decat nivelul tensiunii
Functionarea grupurilor de masurare	-	30 zile
Schimbarea furnizorului	-	30 zile
Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	30 zile
Modul de rezolvare a plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	30 zile

Cu respect,
 Monsson Trading SRL
 Mariuta Rusescu / Manager Contract


