

Modul de preluare a plângerilor

Adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor:

Birou Reclamatii Clienti, Mun. Campulung Moldovenesc, str. Mihai Eminescu, Nr. 50A, jud. Suceava, in intervalul orar 08:00 – 13:00; 14:00 – 17:00;

Numerele de telefon dedicate primirii plângerilor:

0230.533.533, 0800.801.010 (apelabil 24 ore/zi gratuit din rețele fixe);

Numărul de fax dedicat primirii plângerilor:

0230.533.550;

Adresa de e-mail dedicată primirii plângerilor:

campulung.moldovenesc@novapg.ro;

Programul audiențelor, după cum urmează:

Câmpulung Moldovenesc: Pauliuc Mihai – Manager Distribuție, în zilele de marți și miercuri, în intervalul orar 10:00 – 13:00;

Categoriile de plangeri:

Nr. crt	Categorie plângere	Termenul legal de depunere	Termen de soluționare
1	Contractarea gazelor naturale	30 zile	15 zile
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	30 zile	15 zile
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	30 zile
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	30 zile
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	30 zile	15 zile
6	Functionarea mijloacelor de masurare	-	30 zile
7	Schimbarea furnizorului de gaze naturale	-	21 zile
8	Informarea clientilor finali	-	30 zile
9	Modul de rezolvare a plangerilor la adresa Nova Power & Gas, formulate de clientii finali cu privire la nerespectare legislatiei in vigoare	-	30 zile

Clientul are dreptul de a apela la ANRE; datele de contact ale ANRE fiind urmatoarele:

Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, România;
tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00 ; fax: 021-312.43.65; e-mail: anre@anre.ro;

Clientul final are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor;

Clientul final are dreptul de a se adresa instantei judecatoresti competente.