

S.C. „, Electrificare CFR” S.A.

În aplicarea contractului de furnizare a energiei electrice de tracțiune în rețeaua de contact feroviară încheiat între societățile noastre, vă comunicăm următoarele:

Eventualele neclarități, plângeri sau reclamații legate de aplicarea contractului susmenționat, vor fi adresate serviciului Furnizare Energie Electrică, denumit în continuare F.E.E., responsabil cu primirea, înregistrarea și soluționarea acestora prin una din următoarele modalități:

- personal, la sediul central al societății S.C. „, Electrificare CFR” S.A.;
- telefonic, apelând numărul de telefon 0372.758.410;
- e-mail, la adresa geec.electrificarecfr@gmail.com;
- prin completarea formularului on-line disponibil pe site-ul www.electrificarecfr.ro;
- fax, la numărul 0372.875.487;
- poștă la adresa: B-dul Dinicu Golescu, nr. 38, et. 6, camera 77, Sector 1, Cod 77113, Bucuresti,

Compartimentul F.E.E. este responsabil cu primirea și soluționarea plângerilor, acesta regăsindu-se în sediul central al S.C. „, Electrificare CFR” S.A. din București, de luni până vineri între orele 10:00 – 14:00.

În cazul în care întâmpinați probleme în soluționarea solicitărilor dumneavoastră conform procedurilor în vigoare sau aveți anumite aspecte pe care doriți să le semnalați puteți participa la audiențele ce au loc în sediul central în fiecare miercuri între orele 14:00 - 16:00, împreună cu Șeful Serviciului F.E.E. Ing. Valentin BADEA, cu privire la următoarele aspecte:

- contractarea energiei;
- facturarea contravalorii energiei furnizate;
- ofertarea de prețuri și tarife;
- continuitatea în alimentarea cu energie electrică;
- asigurarea calității energiei furnizate;
- funcționarea grupurilor de măsură;
- schimbarea furnizorului;
- informații conforme legislației în vigoare;
- modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de către clienți cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.

Dacă răspunsul primit în urma audienței nu vă satisface pe deplin, aveți dreptul de a apela la proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor prin adresare către Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, instituție abilitată să medieze eventualele neînțelegeri, ori de a vă adresa unei instanțe judecătorești. Datele de contract ale A.N.R.E. fiind următoarele:

Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA
Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00
Fax: 021-312.43.65.
E-mail: anre@anre.ro