



Termene de răspuns

În tabelul de mai jos se regăsesc o parte din termenele de răspuns prevăzute de legislația în vigoare.

Subiectul solicitării	Termen răspuns		Recomandări pentru a obține un timp minim de răspuns
	Gaze naturale	Energie electrică	
Asigurarea calității energiei furnizate			
Asigurarea calității energiei furnizate	15 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	<p>Dacă la locul tău de consum ai observat o presiune scăzută, ori ai întrebări despre calitatea gazelor naturale (puterea calorifică superioară sau PCS) sau despre fluctuațiile de tensiune, ne poți scrie alegând subiectul <i>Calitatea gazelor naturale/energiei furnizate</i> în formularul de contact online.</p> <p>Pentru urgențe, indiferent de energie, anunță distribuitorul din zona ta. Detalii în pagina de contact sau pe factură.</p>
Servicii tehnice			
Contract, prestare servicii tehnice sau informații generale	30 zile calendaristice	-	<p>Pentru informații legate de serviciile tehnice, în formularul de contact online ne poți scrie pentru fiecare dintre următoarele subiecte: <i>verificări și revizii (oferte și contracte), montarea sau înlocuirea centralei termice, oferte pentru montarea racordului la aragaz sau a cronotermostatului sau oferte pentru curățarea sistemelor de încălzire și aer condiționat</i>. Acestea sunt printre cele mai comune, însă îți suntem alături indiferent de întrebare.</p>
Facturarea serviciilor tehnice	15 zile calendaristice	-	<p>Pentru orice întrebare legată de factură, alege din formularul de contact online subiectul <i>Modalitate de facturare</i> din secțiunea <i>Facturi și plăți</i>.</p>
Încheierea unui contract de energie			
Informații sau documente necesare	15 zile calendaristice	3 zile lucrătoare	<p>Poți regăsi răspunsurile de care ai nevoie în formularul de contact online alegând subiectul <i>Contracte</i>. Noi vom analiza solicitarea și ne vom asigura că îți oferim un răspuns într-un timp cât mai scurt.</p>
Încheiere, modificare sau rezilierea unui	15 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	

ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, engie.ro



contract de energie			
Ofertare prețuri și tarife	15 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	Îți oferim informații despre serviciile noastre de furnizare a gazelor naturale și a energiei electrice, iar pentru asta ne poți scrie alegând subiectul <i>Oferte de prețuri și tarife</i> .
Facturarea contravalorii energiei furnizate			
Factura de energie (copie factură, conținut factură etc.)	15 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	În secțiunea <i>Facturi și plăți</i> din formularul de contact online găsești subiecte dedicate pentru următoarele posibile întrebări: <i>solicitare copie factură/fișă de cont sau informații despre modalitatea de facturare</i> (valoare/conținut). Pentru evitarea neplăcerilor provocate de primirea facturii prin poștă, alege activarea facturii prin e-mail .
Încasări, plăți și solduri restante	15 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	Poți alege subiectul <i>Încasări și plăți</i> (plăți neînregistrate sau alocate eronat) din secțiunea <i>Facturi și plăți</i> pentru a obține detalii despre plățile efectuate în contul de client ENGIE.
Comunicare index autocitit	30 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	Poți transmite indexul prin formularul de contact online, alegând subiectul <i>Altele</i> sau direct din contul tău online ENGIE .
Fie că alegi să devii client ENGIE sau dacă alegi un alt furnizor	15 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	Pentru întrebări legate de procedura de schimbare a furnizorului poți alege subiectul cu același nume din formularul de contact online .
Respectarea standardului de performanță			
Respectarea standardului de performanță	20 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	În cazul nerespectării standardului de performanță de către furnizor poți alege subiectul <i>Standarde de performanță furnizare gaze naturale și energie electrică</i> din secțiunea cu același nume. Noi vom analiza solicitarea și ne vom asigura că îți oferim un răspuns într-un timp cât mai scurt.
Servicii online			
Servicii online: contul online de client, site, factura prin e-mail	30 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	Pentru întrebări legate de transmiterea facturii pe e-mail sau contul online ENGIE selectează subiectul <i>Servicii online</i> din formularul de contact online .

ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, engie.ro



Continuitate în alimentarea cu energie			
Continuitate în alimentarea cu gaze naturale și energie electrică	30 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	<p>Pentru întreruperi în furnizare, altele decât cele generate de neplata facturilor, întreruperi programate sau neprogramate ne poți scrie selectând subiectul <i>Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale sau energie electrică</i> din formularul de contact online.</p> <p>Pentru urgențe, indiferent de energie, anunță distribuitorul din zona ta. Detalii în pagina de contact sau pe factură.</p>
Funcționarea grupului de măsurare (contor)			
Funcționarea grupului de măsurare (contor)	30 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	<p>Pentru informații despre funcționare, înlocuirea, remediere sau mutarea unui contor alege subiectul <i>Funcționarea grupurilor de măsurare</i> din formularul de contact online.</p>
Informarea clienților finali			
Dreptul la informare al clienților finali	30 zile calendaristice	15 zile lucrătoare	<p>Poți alege în formularul de contact online subiectul <i>Informarea clienților finali</i> pentru acele solicitări care fac referire la elementele obligatorii din oferte, informarea clienților despre ofertele noastre sau despre campaniile de informare pe care noi le desfășurăm.</p>

Informațiile referitoare la toate termenele de răspuns prevăzute de legislația în vigoare pot fi regăsite în secțiunea dedicată [informațiilor legislative](#).

ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, engie.ro