

Pentru orice neînțelegeri apărute înainte de / la încheierea contractului de furnizare de gaze naturale precum și pentru orice probleme, nelămuriri, plângeri sau solicitări apărute pe durata executării contractului, Clientul are la dispoziție următoarele modalități de preluare și soluționare a reclamațiilor și solicitărilor:

- ✓ Telefonic: **021.322.86.37**
- ✓ Fax: **021.322.84.95**
- ✓ Posta: **București, sector 2, str.Tunari nr. 60A, Clădirea Ștefan cel Mare, etaj 9, birourile 9.14 si 9.02, cod poștal 020528**
- ✓ E-mail: [secretariat.energie@veolia.com](mailto:secretariat.energie@veolia.com)

Sesizările Consumatorului, transmise în formatul Formularului de mai sus, vor fi preluate, înregistrate și trimise către departamentele competente din cadrul companiei noastre. Soluționarea acestora se va realiza în conformitate cu termenii contractuale și prevederile legale. Rezultatul demersurilor efectuate va fi comunicat Consumatorului prin intermediul datelor de contact comunicate de acesta în formularul de mai sus, în termenii stabilite de lege.

Consumatorul are totodată posibilitatea - în cazul nesoluționării pe cale amiabilă a unui litigiu:

- ✓ să se adreseze instanței judecătorești competente, așa cum este specificat în contract.
- ✓ să apeleze la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerii
- ✓ să apeleze la ANRE:

Str. Constantin Nacu nr. 3, București, Sector 2, Cod poștal 020995, ROMÂNIA

Telefonic: 021-327.81.74 sau 021-327.81.00

Fax: 021-312.43.65

E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)