

Procedură internă privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori
(actualizare conform Standard de performanță - Ordin A.N.R.E. nr. 131/2022)

1. Modalitățile prin care consumatorul poate înainta o petiție sunt:
 - Telefonic, la numerele de telefon: 0374402808
0374402071
Fax: 0265/237098
Tel Verde : 0800801007
 - În scris, la:
 - adresa de e-mail: secretariat.mures@romgaz.ro
 - adresa poștală: SNGN ROMGAZ SA Sucursala Tg-Mureș, Târgu-Mureș, str. Salcânilor nr.23, jud. Mureș
2. Compartimentul însărcinat cu primirea și înregistrarea petițiilor:
 - Denumire: Dispecerat SNGN ROMGAZ SA Sucursala Tg-Mureș
 - Adresa: SNGN ROMGAZ SA Sucursala Tg-Mureș, Târgu-Mureș, str. Salcânilor nr.23, jud. Mureș
 - Program de lucru: 0:00 – 24:00
3. Programul audiențelor:
 - Nume, prenume: Oprea Cosmin
 - Funcție: șef Birou Distribuție și Furnizare Gaze Naturale
 - Adresa: SNGN ROMGAZ SA Sucursala Tg-Mureș, Târgu-Mureș, str. Salcânilor nr.23, jud. Mureș
 - Zi și interval orar: Luni-Vineri orele 12:00 – 15:30
4. Categoriile de petiții,
 - **De natură tehnică**
 - Termenul maxim pentru depunerea acestora de 30 de zile dacă este cazul;
 - Termenul maxim de soluționare pentru fiecare categorie este de 30 de zile;
 - **De natură economică**
 - Termenul maxim pentru depunerea acestora de 30 de zile, dacă este cazul;
 - Termenul maxim de soluționare pentru fiecare categorie este de 30 de zile;
5. Înregistrarea plângerilor
Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, compania pune la dispoziția clienților finali, la toate punctele unice de contact și pe www.romgaz.ro, **Formularul de înregistrare a**

plângerii. Limba oficială utilizată la redactarea plângerilor trebuie să fie limba română, conform dispozițiilor legale în vigoare, iar documentele adresate companiei, în situația în care sunt redactate într-o limbă străină, trebuie să fie însoțite de o traducere legalizată. În caz contrar, plângerile nu vor fi luate în considerare.

Plângerile vor fi înregistrate în „**Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali**”, fiind evidențiate următoarele informații:

- numărul și data înregistrării;
- modul de preluare;
- numele/denumirea clientului;
- tip client (casnic/noncasnic);
- categorie plângere;
- obiectul plângerii;
- persoana desemnată pentru răspuns;
- termen legal pentru răspuns;
- concluziile analizării plângerii;
- măsurile stabilite;
- număr și dată răspuns;

6. Investigarea și soluționarea plângerilor

În urma înregistrării plângerii, personalul companiei însărcinat cu analizarea aspectelor semnalate și a documentelor probatorii puse la dispoziție de clientul final, procedează la stabilirea măsurilor și soluționarea acestora. În funcție de rezultatele analizării plângerii, pot fi întreprinse următoarele acțiuni:

- dacă plângerea este apreciată ca întemeiată, se procedează la informarea în scris a clientului final, soluționarea favorabilă a plângerii și repunerea acestuia în drepturi, conform prevederilor legale;
- dacă plângerea este apreciată că neîntemeiată sau nesoluționabilă, se transmite răspuns în acest sens.

Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în „**Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali**”, cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

7. Modalități de soluționare a divergențelor privind modul de soluționare a plângerilor

Divergențele privind soluționarea plângerilor pot fi rezolvate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și Romgaz SA sau clientul final poate apela la Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei, cu sediul în str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România, cod poștal 020995, telefon 021/327.81.74;021/327.81.00; fax:021/312.43.65, e-mail anre@anre.ro; website www.anre.ro.

8. De asemenea, pentru soluționarea a plângerilor, clientul final are următoarele drepturi:

- de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor (exemplu –medierea);
- de a se adresa instanței judecătorești competente.

9. Anexele 1-4 fac parte integrantă din prezenta procedura.