

Aprobat
Director
ing. Claudiu Roiban



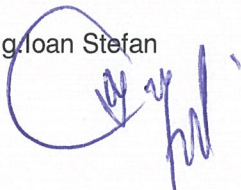
Procedura internă privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite
de la consumatori
(actualizare conform Standard de performanță-Ordin A.N.R.E. nr. 162/2015)

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 postală: SNGN ROMGAZ SA Sucursala Tg-Mures, Tîrgu-Mures, str. Salcânilor nr.23, jud. Mures
2. Compartimentul însărcinat cu primirea și înregistrarea petițiilor:
 - Denumire: Dispecerat SNGN ROMGAZ SA Sucursala Tg-Mures
 - Adresa: SNGN ROMGAZ SA Sucursala Tg-Mures, Tîrgu-Mures, str. Salcânilor nr.23, jud. Mures
 - Program de lucru: 0:00 – 24:00
3. Programul audiențelor:
 - Nume, prenume: Cosmin Oprea
 - Funcție: șef Birou Distribuție și Furnizare Gaze Naturale
 - Adresa: SNGN ROMGAZ SA Sucursala Tg-Mures, Tîrgu-Mures, str. Salcânilor nr.23, jud. Mures
 - Zi și interval orar: Luni-Vineri orele 12:00 – 15:00
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;

Societatea Națională de Gaze Naturale Romgaz S.A. - Sucursala Tîrgu-Mureș - România

5. In cazul in care divergenta precontractuala nu este solutionata pe cale amiabila, consumatorul poate apela la A.N.R.E.:
 - Departamentul: Biroul unic management documente/ Registratura
 - Adresa: str. Constantin Nacu nr.3, sect.2, Bucuresti, Cod postal 020995
 - Program: 8:00 – 16:00
 - Telefon: 021/327.81.74;021/327.81.00; fax:021/312.43.65
 - E-mail: anre@anre.ro
6. Consumatorul are posibilitatea de a se adresa instantei competente.
7. Anexele 1-5 fac parte integranta din prezenta procedura

Inginer Sef
Ing. Ioan Stefan



Şef Birou
Distributie si Furnizare Gaze
Ing. Cosmin Oprea

