

**Aprobat**  
**Director General**  
**Daniel Corneliu PENA**

**Procedură 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](mailto: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. În cazul în care divergența precontractuală nu este soluționată pe cale amiabilă, consumatorul poate apela la A.N.R.E.:
  - Departamentul: Biroul unic management documente/ Registratură
  - Adresa: str. Constantin Nacu nr.3, sect.2, București, Cod poștal 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](mailto:anre@anre.ro)
6. Consumatorul are posibilitatea de a se adresa instanței competente.
7. Anexele 1-5 fac parte integrantă din prezenta procedura.

**Director Direcția Reglementări**  
**Viorel Claudiu CHERTES**