

Informare privind cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor

Stimate client,

Vă informăm că a intrat în vigoare Ordinul Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) nr.16/2015 pentru aprobarea procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, publicat în Monitorul Oficial nr.193/23.03.2015.

În conformitate cu prevederile actului normativ menționat, Mehedinți Gaz S.A. Drobeta Turnu Severin a elaborat procedura internă de soluționare a plângerilor clienților și vă aducem la cunoștință modalitățile de transmitere a plângerilor, principalele categorii de plângeri, termenul legal de depunere (dacă există), termenul de soluționare, programul de audiențe, precum și dreptul clientului final de a apela, în vederea soluționării plângerilor, la: ANRE (Str. Constantin Nacu, nr.3, sector 2, București, telefon – 021-327.81.74, 021-327.81.00, fax – 021-312.43.65 și e-mail – anre@anre.ro), alte proceduri extrajudiciare sau instanța judecătorească.

1. Plângerile le puteți depune prin următoarele modalități:

- Personal la Sediul societății la biroul relații clienți, de luni până vineri între orele:
9:00 ÷ 12:00 și 14:00 ÷ 16:00;
- Telefonice la biroul relații clienți, prin apelarea numărului 0734-281663, de luni până vineri între orele:
9:00 ÷ 12:00 și 14:00 ÷ 16:00;
- Prin fax la numărul 0252-333943;
- Prin e-mail la adresa info.mehedintigaz@fimm.com;
- Prin poșta Română la adresa: Mehedinți Gaz S.A. , b.dul Tudor Vladimirescu, Nr. 95B, Mun. Drobeta Turnu Severin, județul Mehedinți, cod poștal 220142.

2. Natura plângerii, termenele legale de soluționare și răspuns la plângeri

<u>Natura plângerii</u>	<u>Termen depunere</u>	<u>Termen soluționare</u>
a) Contractarea gazelor naturale	--	20 de zile
b) Factura contravalorii gazelor naturale	--	30 de zile
c) Ofertarea de prețuri și tarife	--	30 de zile
d) Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	--	30 de zile
e) Asigurarea calității gazelor naturale furnizate (Maxim 2 luni de la emiterii facturii)	--	30 de zile
f) Funcționarea grupurilor de măsurare	--	30 de zile
g) Schimbarea furnizorului	--	21 de zile
h) Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	--	30 de zile
i) Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	--	30 de zile
j) Alte tipuri de plângeri privind furnizarea gazelor naturale	--	30 de zile

3. Program audiențe

- Șoșoi Alin – Coordonator tehnic execuție și exploatare: Program – miercuri, între orele 14:00 – 16:00
- Voineci Ionel – Responsabil Producție – Relații cu clienții: Program – miercuri, între orele 14:00 – 16:00
- Gheorghescu Vasile – Contabil șef: Program – miercuri, între orele 14:00 – 16:00