



MEHEDINTI GAZ SA

Gruppo Enedi

MEHEDINTI GAZ SA

Drobeta Turnu Severin, Bd. Nicolae Iorga nr. 2B , România
Reg.Com.: J25/87/2004 C. Î. F. : RO 16144762,
Cont Trezorerie – RO58TREZ4615069XX004142
Cont Banca Transilvania – RO55BTRL02601202M00304XX
Cont Banca Unicredit Tiriac – RO63BACX0000000145906001
Tel: 0040-0252- 326.388 / Fax: 0040-0252 333.943
e-mail : info.mehedIntigaz@fimm.com



PROCEDURA

Internă, proprie, privind înregistrarea,
investigarea

și

soluționarea petițiilor primite de la consumatori

Director General,
TOMMASO BENETOLLO



NOIEMBRIE – 2011



MEHEDINȚI GAZ S.A.

Drobeta Turnu Severin, Bd. Nicolae Iorga nr. 2B, România
Reg.Com.: J25/87/2004 C. Î. F.: RO 16144762,
Cont Trezorerie – RO58TREZ4615069XXX004142
Cont Banca Transilvania – RO55BTRL02601202M00304XX
Cont Banca Unicredit Țiriac – RO63BACX0000000145906001
Tel: 0040-0252- 326.388 / Fax: 0040-0252 333.943
e-mail : info.mehedintigaz@fimm.com



A. Primirea petitiilor.

Cetățenii din Municipiul Drobeta Turnu Severin pot înainta petiții la S.C. Mehedinți Gaz S.A. prin următoarele modalități:

1 – în scris prin depunerea petiției la secretariatul societății situat în Str. Nicolae Iorga, Nr. 2B, în zilele Luni + Vineri între orele 8:30 + 12:00 și 13:30 + 16:30 sau prin trimiterea la fax: 0252-333.943, 24 de ore din 24;

2 – telefonic la următoarele nr. de telefon: 0252-326.388,
0800 800 544 - gratuit în rețeaua Romtelecom;

3 – prin email la adresa info.mehedintigaz@fimm.com.

Toate petițiile se vor înregistra în registrul unic de evidență a petițiilor adresate de către consumatori iar de înregistrarea acestora răspunde Asistent Manager – dna. Mirela Capezan.

B. Programul audientelor.

Cetățenii Municipiului Drobeta Turnu Severin se pot înscrie în audiență la secretariatul societății la adresa: Str. Nicolae Iorga, Nr. 2B, în zilele de Luni + Vineri, între orele: 8:30 + 12:00 și 13:30 + 16:00.

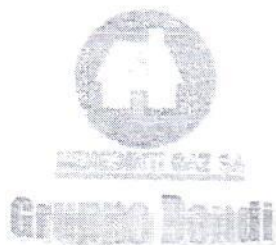
Înscrierea este pentru audiență din săptămâna următoare și se face la Asistent Manager - dna. Mirela Capezan.

Programul de audiență este următorul:

➤ *Director General* – Tommaso Benetollo
cu programare – o zi pe lună între orele 10:00 – 12:30.

➤ *Contabil sef* – Gheorghescu Vasile

Luni și Miercuri între orele 10:00 + 12:00.



MEHEDINTIGAZ SA

Drobeta Turnu Severin, Bd. Nicolae Iorga nr. 2B, România
 Reg.Com.: J25/87/2004 C. I. F. : RO 16144762.
 Cont Trezorerie – RO58TREZ4615069XXX004142
 Cont Banca Transilvania – RO55BTRL02601202M00304XX
 Cont Banca Unicredit Tiriac – RO63BACX0000000145906001
 Tel: 0040-0252- 326.388 / Fax: 0040-0252 333.943
 e-mail : info.mehedintigaz@fimm.com



➤ *Director Exploatare si Investitii* – Alin Sosoi

Marti între orele 10:00 ÷ 12:00,

Joi între orele 14:00 ÷ 16:00,

➤ *Asistent Manager / Manager relatii furnizori* - Ionica Voineci

Marti între orele 14:00 ÷ 16:00,

Vineri între orele 10:00 ÷ 12:00.

C. Categoriile de petiții și termenele maxime de solutionare.

Rezolvarea solicitărilor de acces în vederea racordării la SD	Termenul prevăzut în Regulamentul de acces la sistemele de distribuție a gazelor naturale – 30 zile
Realizarea instalației de racordare la SD a solicitațiilor de acces	Termenul precizat în contractul de racordare
Reamenajarea terenurilor aferente de execuția unor lucrări la obiectivele aferente SD	45 zile
Obligația de informare privind data și ora reluării prestării serviciului	12 ore
Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi neplanificate	Conform informării inițiale transmisă consumatorului
Notificarea întreruperilor planificate	2 zile lucrătoare
Reluarea prestării serviciului în urma unei întreruperi planificate	Specificat în notificarea scrisă
Cu privire la contractarea gazelor naturale	15 zile de la data primirii cererii
Cu privire la solicitări privind facturile	15 zile de la data primirii cererii
Cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate	15 zile de la data primirii cererii
Cu privire la solicitările privind măsurarea	30 zile de la data primirii cererii
Petițiile de altă natură cu privire la activitatea societății	30 zile de la data primirii petiției



S.C. MEHEDINTI GAZ S.A.

Drobeta Turnu Severin, Bd. Nicolae Iorga nr. 2B , România
Reg.Com.: J25/87/2004 C. I. F. : RO 16144762,
Cont Trezorerie – RO58TREZ4615069XXX004142
Cont Banca Transilvania – RO55BTRL02601202M00304XX
Cont Banca Unicredit Tiriac – RO63BACX0000000145906001
Tel: 0040-0252- 326.388 / Fax: 0040-0252 333.943
e-mail : info.mehedintigaz@fimm.com



D. Posibilități de adresare la instituțiile abilitate.

Cetățenii – consumatorii deserviți de S.C. Mehedinti Gaz S.A. Drobeta Turnu Severin care nu sunt mulțumiți de răspunsurile primite la petițiile formulate se pot adresa la:

- A.N.R.E. cu sediul în București, Sector 2,
Str. Constantin Nacu, Nr.3, cod poștal 020995;
Tel: 021-3112244, 021-3278100; Fax: 021-3124365;
E-mail: anre@anre.ro.
- A.N.P.C. cu sediul în București, Sector 1,
Bulevardul Aviatorilor nr. 72,
Tel: 0372-131.951, Fax: 021-314.34.62;
E-mail: office@anpc.ro
- Instanțelor competente:
 - Judecătoria Drobeta Turnu Severin
 - Tribunalul Mehedinti
 - Curtea de Apel Craiova.

Director General,
TOMMASO BENEFOLLO

