

Stimate client,

Vă informăm că a intrat în vigoare ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 PROCEDURA-CADRU privind obligația furnizorilor de gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

În conformitate cu actul normativ de mai sus, va aducem la cunoștința următoarele :

**a)** Compartimentul responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor în cadrul societății noastre este Compartimentul Tehnic.

Adresa este Com.Măgureni,sat Măgureni,str.Principală,nr.426,jud.Prahova,cod poștal 107350.

Programul de lucru este : luni-vineri între orele : 09,00-12,00 12,30-15,00.

**b)** Numerele de telefon,fax și adrese de email dedicate primirii plângerilor sunt:

**Tel. - 0244/384844 ; TELVERDE- 0800800481 număr de telefon gratuit**

**Fax – 0244/366271**

Adrese de email: [mmdatamagureni1@yahoo.com](mailto:mmdatamagureni1@yahoo.com); [mmdatamagureni2@yahoo.com](mailto:mmdatamagureni2@yahoo.com);

**c)** Program audiențe:

**Petrec Ioan –Șef compartiment tehnic : luni-vineri între orele : 09,00-12,00 12,30-15,00**

**Petrec Daniel-adj. Șef compartiment tehnic: luni-vineri între orele :09,00-12,00 12,30-15,00**

**d)** Termenul legal de soluționare a plângerilor:

Categorie	Termenul legal de depunere	Termenul legal de soluționare
Contractarea gazelor naturale	-	15zile
Facturarea contravalorii consumului de gaze naturale facturate	-	15zile
Ofertarea de prețuri și tarife	-	15zile
Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	-	Maxim 3 ore de la primirea plângerii
Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	-	15zile
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	Maxim 3 ore, după caz sau 30zile
Schimbarea furnizorului	-	15zile
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	Imediat, după caz sau în termen legal,în funcție de cerință
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	Imediat, după caz sau în termen legal,în funcție de cerință

**e)** clientul final are dreptul de a apela la Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei str.Constantin Nacu nr.3, sector 2, Bucuresti, cod postal 020995, tel.021/3112244, fax 021/3124365, email [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro);

**f)** clientului final are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;

**g)** clientul final are dreptul de a se adresa instanței judecătorești competente.