



nr. 580
din 27.09.2011

CATRE,

**AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE
IN DOMENIUL ENERGIEI**

DEPARTAMENTUL CONTROL SI PROTECTIA CONSUMATORILOR

Referitor la adresa dumneavoastra nr. 38448 din 12.09.2011 va transmitem in conformitate cu prevederile art. 16 din *Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale*, aprobat prin ordinul A.N.R.E nr. 86/2009 procedura interna, proprie, privind inregistrarea si solutionarea petitiilor primite de la consumatori.

Director,
ing. Rotariu Liviu





PROCEDURA INTERNA

privind activitatea de informare a consumatorilor de gaze naturale

Conform art. 16 alin. 2 din Ordinul A.N.R.E. nr. 86/2009

Consumatorii de gaze naturale pot inainta petitii in scris direct la SC Gaz Nord Est SA, in scris prin posta, prin telefon/fax si prin e-mail.

Petiitiile pot fi inaintate la urmatoarele numere de telefon, fax si adresa de e-mail:

- TelVerde disponibil gratuit 24 ore pe zi din reseaua Romtelecom - **0800800907**
- Relatii cu clientii si dispecerat telefon - **0232722200**
- Relatii cu clientii si dispecerat fax - **0232722200**
- Dispecerat telefon - **0728264712; 0728264714**
- e-mail - office@gaznordest.ro
- e-mail - gaznordest@yahoo.co.uk

Petiitiile inaintate de consumatori vor fi preluate si inregistrate astfel:

- serviciul tehnic al SC Gaz Nord Est SA, localitatea Hirlau, str. Stefan Cel Mare si Sfânt, nr. 8A, bl. 21, parter, judetul Iasi, in zilele de luni pana vineri, orele 07:30 - 16:00;
- dispeceratul SC Gaz Nord Est SA, localitatea Hirlau, str. Stefan Cel Mare si Sfânt, nr. 8A, bl. 21, parter, judetul Iasi, in zilele de luni pana vineri, orele 16:00-07:30 si in zilele de vineri ora 16:00, sambata, duminica si luni ora 07:30.

Audientele la SC Gaz Nord Est SA sunt sustinute de catre directorul general, contabilul sef si seful serviciului tehnic, dupa urmatorul program:

- ing. Rotariu Liviu , director general - luni orele 09:00 - 11:00
- joi orele 14:00 - 16:00

- ec. Matei Luminita, contabil sef - marti orele 09:00 - 11:00
- vineri orele 14:00 - 16:00

- ing. Arustei Aurel, sef serviciul tehnic - miercuri orele 09:00 - 11:00
- miercuri orele 14:00 - 16:00

Categoriile de petitii

	termen maxim de depunere	termen maxim de rezolvare
proceduri, etape și documente necesare pentru realizare racorduri gaze naturale	nu este cazul	15 zile
proceduri, etape și documente necesare pentru modificari de natura tehnica	nu este cazul	15 zile
proceduri, etape și documente necesare pentru modificari de natura administrativa	nu este cazul	15 zile
proceduri, etape și documente necesare pentru eliberare avize tehnice	nu este cazul	15 zile
sesizari reclamatii gaze naturale	nu este cazul	imediat

In cazul in care apar divergente precontractuale care nu pot fi solutionate pe cale amiabila intre consumator si furnizor sau la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a divergentelor ocazionate de interpretarea si aplicarea clauzelor contractuale, consumatorul are posibilitatea de a apela:

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România
telefon: 021.327.81.00; fax: 021.312.43.65
număr gratuit: 0800800410 (apelabil numai în rețeaua Romtelecom)
e-mail: info@anre.ro; website: www.anre.ro

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

DEPARTAMENTUL CONTROL SI PROTECTIA CONSUMATORILOR Oficiul Teritorial Iasi

str. Strapungerii Silvestru, nr. 9, bl. C3
tel/fax: 0232262674

si/sau instantelor competente.

Petițiile înaintate de către consumatori sunt înregistrate într-un registru unic de evidență a acestora astfel: numele și prenumele petentului, adresa, data și ora primirii petiției, conținutul petiției, serviciul caruia i s-a repartizat petiția, modul de rezolvare al petiției, termenul de rezolvare a petiției.

Director,
ing. Rotariu Liviu



Serviciul tehnic,
ing. Arustei Aurel

