

**1. SCOP**

Procedura are ca scop stabilirea modului de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor.

**6. PROCEDURA**

6.1. Modalitățile prin care consumatorul poate înainta o petiție:

6.1.1 Petițiile se primesc și se înregistrează prin secretariatul SC TIMGAZ SA;

6.1.2. Petițiile pot fi transmise prin telefon, poștă sau în format electronic.

**6.2. Număr de telefon și adresă de e-mail dedicate primirii petițiilor:**

6.2.1. Pentru reclamații prin telefon: 0256-322196 sau telverde (gratuit): 0800-800346;

6.2.2. Adresă de e-mail dedicată: [petitii@timgaz.ro](mailto:petitii@timgaz.ro) .

**6.3. Denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului însărcinat cu primirea și înregistrarea petițiilor:**

6.3.1. Secretariatul este compartimentul însărcinat cu primirea și înregistrarea petițiilor;

6.3.2. Adresa: str.Principală nr.19C, Buziaș, cod poștal 305100, jud. Timiș;

6.3.3. Programul de lucru este de luni până vineri, între orele 08<sup>30</sup>-17<sup>00</sup>.

**6.4. Programul audiențelor:**

6.4.1. Cristian Vasile Moruțan, Director, marți, 12<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>

6.4.2. Adriana Badea, Director economic, joi, 12<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>

6.4.3. Monica Lucia Răchițan, Inginer șef, luni, 12<sup>00</sup> - 14<sup>00</sup>

**6.4. Categoriile de petiții adresate societății și termene de depunere/soluționare:**

6.4.1. Petiții privind încheierea/modificarea unui contract de furnizare a gazelor naturale – în maxim 15 zile de la data înregistrării solicitării se va comunica acordul împreună cu proiectul contractului, solicitarea de suplimentare documente sau refuzul privind încheierea/modificarea contractului;

6.4.2. Neînțelegerile precontractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă între SC TIMGAZ SA și părți (client / furnizor), care pot apela la ANRE în cazul nesoluționării divergențelor pe cale amiabilă, această autoritate fiind abilitată să medieze neînțelegerile precontractuale.

Prin sintagma neînțelegere precontractuală în sectorul gazelor naturale se înțelege divergența apărută în procesul de perfectare a contractelor de furnizare gaze naturale.

Divergențele ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale pot fi soluționate pe cale amiabilă prin acordul dintre client și SC TIMGAZ SA sau de către instanța de judecată competentă ori se supun arbitrajului, la alegerea părților.

6.4.3. Petiții cu privire la facturile de consum gaze naturale - în 15 zile de la data înregistrării solicitării, se comunică în scris rezultatul verificării și, după caz, modalitățile și termenul de soluționare;

6.4.4. Petiții cu privire la calitatea gazelor furnizate – în 15 zile de la data înregistrării solicitării, se comunică rezultatul analizei inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare; în cazul în care se constată că puterea calorifică superioară a gazelor naturale furnizate este diferită de cea a gazelor naturale facturate, se va recalcula consumul de gaze naturale, conform prevederilor legale în vigoare. Reclamațiile cu privire la valoarea puterii calorifice utilizate la facturare pot fi făcute în

termen de maximum două luni de la data emiterii facturii.

- 6.4.5. Petiții - cu privire la funcționarea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea - termenul de soluționare este de maxim 30 de zile de la data înregistrării solicitării;
- 6.4.6. Petiții pentru orice tip de probleme, altele decât cele prezentate anterior - termenul de soluționare este de maxim 30 de zile de la data înregistrării solicitării;

#### **6.5. Evidența petițiilor:**

- 6.5.1. Petițiile se integrează în Registrul unic de evidență a petițiilor, formular cod PE 01 - 01, menținut în format electronic, fișier tip MS Office Word, parolat la scriere. Parola este cunoscută de următoarele persoane: secretară și administrator de sistem informatic, și va fi schimbată ori de câte ori este nevoie. Semestrial se va executa o copie de rezervă pe suport optic a acestui fișier, codată după data realizării (ex. PE0101zzllaa).
- 6.5.2. Registrul unic de evidență a petițiilor, formular cod PE 01 – 01 conține următoarele rubrici: număr înregistrare, data înregistrării, emitentul petiției (nume/denumire, adresă/loc de consum gaze naturale), subiectul petiției, compartimentul căruia i-a fost repartizată spre rezolvare, data transmiterii răspunsului către petiționar.

.....