



S.C. PADO GROUP INFRASTRUCTURES S.R.L.

CUI: RO 18604832
J/26/654/2006

Târgu Mureș, B-dul Pandurilor, nr.54/8
Cont IBAN: RO02RZBR0000060007901007
RAIFFEISEN BANK – Sucursala Târgu Mureș

Punct de lucru Târgu Mureș, Str. Koos Ferenc, nr. 6, ap. 1
Telefon: 0740126328; Telefon fix: 0365882880
Fax: 0365445973
E-mail: office@padogroup.ro

Punct de lucru Târnăveni, Str.Partizanilor, nr.18
Telefon: 0745088983; Tel fix: 0365882961
Fax: 0365882979
E-mail: office@padogroup.ro

PROCEDURĂ INTERNĂ PRIVIND ÎNREGISTRAREA, INVESTIGAREA ȘI SOLUȚIONAREA PETIȚIILOR

Procedura internă cuprinde următoarele categorii de informații:

Înregistrarea petițiilor

Furnizorul are obligația de a răspunde solicitării primite din partea oricărui solicitant/consumator, având ca obiect încheierea/ modificarea unui contract de furnizare reglementată/ negociată a gazelor naturale.

Petițiile se înregistrează **registrului unic de evidență a petițiilor.**

1.Modalitățile prin care consumatorul poate înainta o petiție:

- a.Petițiile se pot face telefonic, prin fax, prin e-mail la adresa de e-mail office@padogroup.ro, depune direct al registratura societății sau expediate prin poștă cu confirmare de primire.
- b.Numărul de telefon la care se apelează petițiile este: **0365 882 880**;
- c.Numărul de fax la care se apelează petițiile este: **0365 445 973**;
- d.Pe siteul www.padogroup.ro la secțiunea **contact**
- e.Compartimentul responsabil cu primirea și înregistrarea petițiilor este Registratura, aflată la **punctul de lucru situat în localitatea Tg. Mures, str. Koos Ferenc, nr. 6, ap.1, cu program în zilele lucrătoare între orele 9,00 – 17,00**;
- f.Programul audiențelor este zilnic în timpul orelor de program;
- g.Termenul maxim de soluționare a petițiilor este de 40 zile lucrătoare;

2.Programul audiențelor sub forma de nume, prenume, funcție, zi și interval orar:

- Ignat Claudiu Dorin, Director Economic, luni, marți, miercuri, joi, vineri, între orele 10.00-12.00
- Ignat Anica, Administrator, luni, marți, joi, vineri, între orele 10.00-15.00

3.Categoriile de petiții și soluționarea în funcție de obiectul acestora cu indicarea:

- Termenul maxim pentru depunerea petițiilor legate de anularea facturii generate de citirea eronată a contorului este de **3 zile** de la data constatării acesteia.
- Termenul maxim de soluționare pentru fiecare categorie este:
 - Petiții cu privire la serviciile de furnizare a gazelor naturale este de 40 zile.
 - Petiții cu privire la serviciile de verificare/ revizie a instalației de utilizare gaze naturale este de 40 zile.

4. Consumatorul are posibilitatea de a apela la ANRE în cazul în care divergența nu este soluționată pe cale amiabilă cu furnizorul sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a divergențelor ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale și posibilitatea de a se adresa instanței competente.

5. Modul de întocmire și menținere a registrului unic de evidență a petițiilor adresate de către consumatori.

Raportarea datelor și informațiilor precum și evidența petițiilor adresate de către consumatori se va ține de către personalul compartimentului însărcinat cu primirea și înregistrarea petițiilor și se va înregistra în Registrul unic de evidență, special conceput pentru înregistrarea petițiilor adresate de către consumatori.

Registru Unic de Evidență va conține următoarele informații:

- Data de intrare (înregistrare) a petiției.
- Datele de identificare a consumatorului care a depus petiția.
- Data programării consumatorului în cauză pentru audiență în vederea soluționării pe cale amiabilă.
- Data soluționării petiției înaintate de către consumator.

Raportarea datelor și informațiilor se va face de către SC PADOGROUP INFRASTRUCTURES SRL prin trimiterea unui e-mail cu toate datele solicitate la adresa: **anre@anre.ro** și trimiterea prin fax la numărul: **021 312 43 65**

6. Soluționarea petițiilor consumatorilor

Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate.

Furnizorul are obligația de a furniza gaze naturale care să respecte condițiile minime de calitate a gazelor naturale prevăzute în Acordul tehnic de exploatare a punctelor de predare/ preluare comercială.

Solicitantul/ consumatorul are dreptul de a adresa ANRE reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor prezentului standard de performanță. Pentru analiza situației, ANRE va parcurge următoarele etape:

- a) verificarea, inclusiv prin constatarea la fața locului, a aspectelor semnalate în reclamație, contactarea reclamantului și/ sau a furnizorului, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;
- b) comunicarea răspunsului către reclamant, în termen de cel mult 40 de zile de la data înregistrării reclamației, prin care, după caz, să:
- c) admită că reclamația este justificată și să impună furnizorului un termen de realizare a obligațiilor care îi revin;
- d) respingă reclamația, justificând cauzele respingerii.

În cazul în care reclamația s-a dovedit a fi justificată, ANRE va proceda la sancționarea furnizorului, în conformitate cu prevederile legale.

Cu stimă,

Administrator
Ignat Anica