

## Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor

### Cadrul general al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor clienților business și a clienților cheie

#### 1.1 Clientul reclamă:

- Clauze contractuale furnizare gaze naturale
- Modalitate de facturare gaze naturale
- Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
- Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare a gazelor naturale
- Ofertarea de prețuri și tarife
- Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
- Calitatea gazelor furnizate
- Funcționarea grupurilor de măsurare
- Schimbarea furnizorului
- Informarea clienților finali
- Standarde de performanță pentru furnizarea gazelor naturale
- Altele

#### 1.2 Clientul poate depune o plângere prin următoarele modalități:

- Completând formularul de plângeri de pe site-ul companiei: [www.cisgaz.ro](http://www.cisgaz.ro)
- Prin-un apel telefonic la numărul: 0265 313 018
- Prin e-mail la adresa: [furnizare@cisgaz.ro](mailto:furnizare@cisgaz.ro)
- Prin trimiterea petiției prin Poșta Română la adresa: SC CIS GAZ SA, Str. Voinicenilor, nr. 686, 547565, Sântana de Mureș, jud. Mureș, **în atenția: Departamentului Gaze Naturale.**

#### 1.3

Obligații furnizor	Termen de răspuns al furnizorului	Penalități
răspuns la plângeri primite, pentru încheiere/modificare contract de furnizare	15 zile de la înregistrare	30 lei
	pentru fiecare zi suplimentară	5 lei
răspuns la plângeri scrise - facturi (explicare conținut + recalculare facturi)	15 zile de la înregistrare	30 lei
	pentru fiecare zi suplimentară	5 lei
răspuns la plângeri privind calitatea gazelor naturale (analiza+comunicare în scris rezultat analiză+transmitere buletin de analiză cromatografică)	15 zile de la înregistrare	50 lei
	pentru fiecare zi suplimentară	10 lei
răspuns plângeri măsurare (funcționare, înlocuire, remediere, schimbare amplasament contor ș.a.)	30 zile de la înregistrare	30 lei
	pentru fiecare zi suplimentară	5 lei
plată penalități în cazul nerespectării termenelor de răspuns menționate sau informare în scris în legătură cu penalitățile datorate	20 zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente	150 lei

#### CORRESPONDENTA

#### CIS GAZ S.A.

Str. Voinicenilor Nr.686  
Sântana de Mures  
Cod Postal: 547565  
Jud.Mures, România  
CIF : RO 1210493  
J26/838/1991  
[www.cisgaz.ro](http://www.cisgaz.ro)  
[www.cisgaz.com](http://www.cisgaz.com)

#### TELEFON / FAX

0265.313.018

#### ASISTENTA CLIENTI

0265.313.490  
0731.366.149

\*numere cu tarif normal  
apelabile din toate rețelele

#### SOCIAL MEDIA

[Facebook.com/cisgaz](https://Facebook.com/cisgaz)  
[Twitter.com/CisGaz](https://Twitter.com/CisGaz)  
[LinkedIn.com/company/cis-gaz-sa](https://LinkedIn.com/company/cis-gaz-sa)  
[Plus.google.com/+Cisgaz](https://Plus.google.com/+Cisgaz)

**1.4** În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua din cauze obiective în sistemul informatic de înregistrare al reclamațiilor se menționează ca și concluzie: „plângere nesoluționabilă” cu precizarea cauzelor și informarea clientului final.

Răspunsul final se transmite în scris clientului care cuprinde concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal completând aceste date și în sistemul informatic.

În funcție de rezultatul analizării plângerii furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

- Dacă plângerea este întemeiată, furnizorul este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, precum și rambursarea și sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde e cazul.
- Dacă plângerea este neîntemeiată sau nesoluționabilă, furnizorul întocmește răspuns final clientului.

În cazul în care clientul nu este de acord cu răspunsul formulat de furnizor aceasta se poate adresa ANRE la datele de contact: Strada Constantin Nacu nr. 3 București sector 2, cod 020995, telefon 021-3278174, fax 021-3124365, e-mail [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro).

**1.5** Neînțelegerile precontractuale (orice divergență apărută în procesul de perfectare a contractului de furnizare) pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile pot apela la ANRE, conform prevederilor Ordinului ANRE 35/2013.

Neînțelegerile apărute în derularea contractului de furnizare gaze naturale pot fi soluționate pe cale amiabilă sau, în cazul nesoluționării părțile se pot adresa ANRE sau instanței competente, conform prevederilor Ordinului ANRE 61/2013

**CORRESPONDENTA**

**CIS GAZ S.A.**

Str. Voinicenilor Nr.686  
Sântana de Mures  
Cod Postal: 547565  
Jud.Mures, România  
CIF : RO 1210493  
J26/838/1991

[www.cisgaz.ro](http://www.cisgaz.ro)  
[www.cisgaz.com](http://www.cisgaz.com)

**TELEFON / FAX**

0265.313.018

**ASISTENTA CLIENTI**

0265.313.490  
0731.366.149

\*numere cu tarif normal  
apelabile din toate rețelele

**SOCIAL MEDIA**

[Facebook.com/cisgaz](https://www.facebook.com/cisgaz)  
[Twitter.com/CisGaz](https://twitter.com/CisGaz)  
[LinkedIn.com/company/cis-gaz-sa](https://www.linkedin.com/company/cis-gaz-sa)  
[Plus.google.com/+Cisgaz](https://plus.google.com/+Cisgaz)