

INFORMATII PRIVIND MODUL DE PRELUARE A PLANGERILOR

- a) Programul de lucru a **Biroului Furnizare** din localitatile Budeasa, Oarja si Poiana Lacului, jud. Arges pentru primirea si inregistrarea plangerilor:
- **de luni pana vineri in intervalul orar 08:30 – 11:00; 13:00 – 16:00;**
- b) numerele de telefon dedicate primirii plangerilor: 0248960; 0372.118.359; 0800.801.109 (apelabil 24 ore/zi gratuit din retele fixe);
- c) numarul de fax dedicat primirii plangerilor: 0372.118.359;
- d) adresa de e-mail dedicata primirii plangerilor: furnizaregaze@tehnologica.ro;
- e) **PROGRAMUL DE AUDIENTE** este:
- joi, in fiecare saptamana, între orele 11:00 - 12:00 la punctul de lucru din comuna Oarja, jud. Argeş.
- f) categoriile de plangeri:

Nr. crt.	Categorie plangere	Termenul legal de depunere	Termenul legal solutionare
1	Contractarea gazelor naturale	30 zile	15 zile
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale	30 zile	15 zile
3	Ofertarea de preturi si tarife	-	30 zile
4	Continuitatea in alimentarea cu gaze naturale	-	30 zile
5	Asigurarea calitatii gazelor naturale furnizate	60 zile	15 zile
6	Functionarea mijloacelor de masurare	15 zile	30 zile
7	Schimbarea furnizorului de gaze naturale	-	21 zile
8	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	-	30 zile
9	Modul de rezolvare a plangerilor la adresa TEHNOLOGICA RADION-in insolventa, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	-	30 zile

In cazul in care clientul final nu este multumit de modul de solutionare a plangerii depuse are urmatoarele variante:

- g) se poate adresa catre ANRE – str. Constantin Nacu nr. 3, sector 2, Bucuresti, cod postal 020995; telefon 021.327.81.74; fax 021.312.43.65; e-mail: anre@anre.ro;
- h) poate apela la proceduri extrajudiciare (ex.: medierea);
- i) se poate adresa instantei judecatoresti competente.