

DIRECTIVA INTERNA

SC CIS GAZ SA prin intermediul Departamentului de Furnizare Gaze Naturale, are obligatia de a raspunde solicitarii/sesizarilor/reclamatilor primite din partea oricui solicitant/consumator, avand ca obiect incheierea/rezilierea/modificarea unui contract de furnizare a gazelor naturale.

Solicitariile/sesizarile/reclamatiiile se inregistreaza in registrul de sesizari si reclamatii.

1. Solicitariile/sesizarile/reclamatiiile se pot face telefonic, prin fax, e.mail sau se pot depune direct la registratura societatii SC CIS GAZ SA, sau expediate prin posta sau curier rapid.
2. Numarul de telefon/fax la care se apeleaza pentru solicitari/sesizari/reclamatii este 0265.313018, direct pe telefonul mobil al Responsabilului Direct al Departamentului de Furnizare Gaze Naturale 0731 366149 sau serviciul de CALL CENTER nr.0371 784 000
3. Adresele de e.mail la care se pot transmite solicitari/sesizari/reclamatii sunt : office@cisgaz.ro, secretariat@cisgaz.ro sau pe website <http://www.cisgaz.com/ro/>
4. Departament responsabil cu primirea si inregistrarea solicitari/sesizari/reclamatii este Registratura aflata la adresa sediului social din strada Voinicenilor nr 686, localitatea Santana de Mures, judetul Mures, cu programul cuprins in intervalul orar 8-16, in zilele de luni pana vineri.
5. Programul audientelor se face zilnic in timpul orelor de program
6. Termenul maxim de solutionare/raspuns a solicitarilor/sesizarilor/reclamatiiilor este de maxim de 10 zile lucratoare

SC CIS GAZ SA prin intermediul Departamentului de Furnizare Gaze Naturale are obligatia de a raspunde sesizarilor/reclamatiiilor adresate in scris de consumatori cu privire la facturarea consumului de gaze naturale, explicand acestora continutul facturilor , iar in cazul in care sesizarea/reclamatia consumatorului se dovedeste a fi intemeiata , se va trece la recalcularea imediata a facturilor de consum gaze naturale. SC CIS GAZ SA va intreprinde demersurile necesare in vederea verificarii sesizarii/reclamatia consumatorului si se va adresa tuturor partilor implicate pentru o analiza cat mai corecta si exacta.

In cazul in care in termen de 10 zile lucratoare de la primirea si inregistrarea sesizari/reclamatiei , nu se verifica corectitudinea facturi emise in baza consumului de gaze naturale, si nu se comunica in scris consumatorului rezultatul verificarii sesizarii/reclamatiei, precum si dupa caz modalitatea si termenul de solutionare, SC CIS GAZ SA, va plati consumatorului penalitatile prevazute in standardul de performanta pentru activitatea de furnizare gaze naturale. In cazul in care sesizarea/reclamatia consumatorului se va dovedi a fi intemeiata, se va proceda la recalcularea facturii de consum gaze naturale in cauza conform prevederilor legale

SC CIS GAZ SA prin intermediul Departamentului de Furnizare Gaze Naturale are obligatia de a raspunde solicitarilor/sesizarilor/reclamatiiilor oricarui consumator de gaze naturale aflat sub contract de furnizare cu societatea noastra, cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate.

SC CIS GAZ SA prin intermediul Departamentului de Furnizare Gaze Naturale are obligatia de a furniza gaze naturale care sa respecte conditiile minime de calitate a gazelor naturale prevazute in Acordul Tehnic de Exploatare a punctelor de predare/preluare comerciale.

In cazul in care in termen de 15 zile, SC CIS GAZ SA nu analizeaza solicitarea/sesizarea/reclamatia primita si nu comunica in scris consumatorului de gaze naturale rezultatul acestei analize, inclusiv buletinul de analiza cromatografica, SC CIS GAZ SA va plati acestuia penalitatile prevazute in Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordin al Presedintelui A.N.R.E. numarul 37/01.10.2007.

Consumatorul de gaze naturale aflat sub contract de furnizare cu societatea noastra are dreptul de a se adresa A.N.R.E. cu sesizari/reclamatii in legatura cu nerespectarea de catre Furnizor a obligatiilor care revin acestuia conform Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Respectarea cu strictete si in totalitate a celor de mai sus, vor fi in subordinea directa a responsabilului departamentului furnizare gaze naturale din cadrul societatii SC CIS GAZ SA, sub supravegherea directorului executiv sau general.

Calugar Horatiu Sebastian
Director General
SC CIS GAZ SA

