



**S.C. PROGAZ P&D S.A.**  
STR. ECATERINA TEODOROIU NR. 24 CAMPINA PRAHOVA ROMANIA  
TEL +40-244-375094 FAX +40-244-376333 e-mail:progaz@fibec.ro;  
Reg. Com. J29/1646/1993 cod fiscal RO4213885



## PROCEDURA DE INREGISTRARE, INVESTIGARE SI SOLUTIONARE A PETITIILOR

### Stimate client,

S.C. PROGAZ P&D S.A. dorește să vă ofere câteva informații utile despre Procedura de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor.

### Modalități de primire a petițiilor de la clienți

Pentru transmiterea petițiilor către S.C. PROGAZ P&D S.A., aveți la dispoziție următoarele modalități:

- Număr telefon informații clienți – **0244 375094** tarif local în rețeaua Romtelecom, orar: 8.00-16.00
- Număr telefon Urgențe Gaze (incedii, explozii, miros gaz, lipsă gaz accidentală) **0244 376196, orar: permanent**
- **Numar de telefon gratuit TELVERDE 08 00877642, orar: permanent**
- Adresă de e-mail [progaz@fibec.ro](mailto:progaz@fibec.ro);
- Primirea petițiilor în cadrul recepției fizice, din toate sediile S.C. PROGAZ P&D S.A.;
- Prin curier.
- Audiente: orar: luni-vineri 8,00-16,00, prin telefon de confirmare.

### Investigarea și soluționarea petițiilor primite de la clienți

Salariatul companiei care preia o petiție va proceda după cum urmează:

- **Vă va da răspuns imediat** în situațiile când investigarea și soluționarea o permit;
- **Vă va comunica faptul că răspunsul va fi transmis ulterior**, în termenele prevăzute mai jos, în cazul în care soluționarea necesită informații suplimentare;

### Categoriile de petiții adresate companiei și termene de soluționare

- **privind încheierea/modificarea unui contract de furnizare a gazelor naturale – în maxim 15 zile** de la data înregistrării solicitării vi se va comunica acordul împreună cu proiectul contractului, solicitarea de suplimentare documente sau refuzul privind încheierea/modificarea contractului;
- **cu privire la facturi, adresate în scris - în 15 zile** de la primirea solicitării, vi se comunică -

în scris rezultatul verificării și, după caz, modalitățile și termenul de soluționare;

**cu privire la calitatea gazelor furnizate – în 15 zile** de la primirea solicitării, vi 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, vi 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.

- **cu privire la funcționarea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea** - termenul de soluționare este de maxim 30 de zile de la primirea solicitării;
- **pentru orice tip de solicitări, altele decât cele prezentate anterior** - termenul de soluționare este de maxim 30 de zile de la primirea solicitării;

### Înregistrarea petițiilor

Petițiile vor fi înregistrate în format scris în registrul de date al companiei, fiind evidențiate următoarele informații: număr înregistrare, data petiției, subiectul petiției, emitentul petiției, locația locului de consum, Serviciul căruia i s-au solicitat elementele de răspuns.



**S.C. PROGAZ P&D S.A.**  
STR. ECATERINA TEODOROIU NR. 24 CAMPINA PRAHOVA ROMANIA  
TEL +40-244-375094 FAX +40-244-376333 e-mail:progaz@fibec.ro;  
Reg. Com. J29/1646/1993 cod fiscal RO4213885

