

Standard furnizare

Stimate solicitantule / consumatorule

Prin Ordinul Președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 37 din 1 octombrie 2007, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 690 din 11 octombrie 2007, a fost aprobat Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale

Pentru a veni în sprijinul dumneavoastră, vă înaintăm o sinteză a obligațiilor ce îi revin furnizorului de gaze naturale în relația cu un solicitant / consumator.

Precizăm că prevederile Secțiunii 2.1 „Indicatori de performanță garanțai”, prezentați în tabelul anexat, vor intra în vigoare începând cu data de 1 ianuarie 2008.

ADMINISTRATOR,

ing. IULIAN SAFIR

Sinteza obligațiilor furnizorului prevăzute în cadrul Secțiunii 2.1 din Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr.37/2007

Obligația furnizorului	Termen	Penalități care trebuie plătite consumatorului pentru neîndeplinirea obligației în termen
Să răspundă la orice solicitare primită din partea oricărui solicitant/consumator, având ca obiect încheierea , modificarea unui contract de furnizare reglementată,negociată a gazelor naturale	15 zile de la înregistrarea solicitării	20 RON
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentară, dar nu mai mult de 15 zile	1 RON
Să răspundă sesizărilor adresate în scris de consumatori cu privire la facturi, explicând acestora conținutul facturilor și, în cazul în care solicitarea consumatorilor se dovedește a fi întemeiată, de a proceda la recalcularea facturilor,	15 zile de la înregistrarea solicitării	20 RON
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentară	1 RON
Să raspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la	15 zile de la	30 RON

calitatea gazelor naturale furnizate, să analizeze sesizarea primită și să comunice în scris consumatorului rezultatul acestei analize, inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare	înregistrarea solicitării	
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentară	1 RON
Să răspundă sesizărilor oricărui consumator cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea	30 zile de la înregistrarea solicitării	10 RON
	În cazul depășirii termenului de 30 zile, pentru fiecare zi suplimentară	1 RON
Să efectueze plata penalităților prevăzute mai sus, în cazul nerespectării termenelor de răspuns menționate sau să informeze în scris consumatorul/solicitantul în legătură cu penalitățile datorate	20 zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente	150 RON
Această prevedere nu se aplică în cazul în care există un litigiu între furnizor și solicitant/consumator cu privire la obligația furnizorului de a efectua plata respectivă, iar litigiul a făcut obiectul unei reclamații depuse la ANRE sau al unei soluționări în fața unei instanțe judecătorești		

Reclamații

Solicitanții/consumatorii au dreptul să adreseze reclamații furnizorului în legătură cu nerespectarea de către acesta a obligațiilor prevăzute în prezentul standard de performanță.

Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 30 de zile de la data la care furnizorul trebuie să-și îndeplinească obligația impusă prin standard.

În urma primirii reclamației, furnizorul are următoarele obligații:

- să comunice, în termen de cel mult 20 de zile de la data primirii reclamației, un răspuns reclamantului prin care, după caz:
 - să admită că reclamația este justificată și să ia măsuri în regim de urgență pentru îndeplinirea obligațiilor;
 - să respingă reclamația, justificând cauzele respingerii.

- A. 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.
- B. Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data la care furnizorul trebuie să-și îndeplinească obligația impusă prin standard.

Pentru analiza situației precizate la punctul A, 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 și furnizor, în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării reclamației, prin care, după caz:
 - 1. să admită că reclamația este justificată și să impună furnizorului un termen de realizare a obligațiilor care îi revin;
 - 2. să respingă reclamația, justificând cauzele respingerii.