

STANDARDUL DE PERFORMANTA PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE

A GAZELOR NATURALE APROBAT PRIN ORDINUL ANRE nr. 37/2007

- Sinteza obligațiilor furnizorului prevăzute în Secțiunea 2.1 respectiv Cap. III -

Obligația furnizorului	Termen	Penalități care trebuie plătite consumatorului pentru neîndeplinirea obligației în termen
Sa raspundă 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.	30 lei
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentară, dar nu mai mult de 15 zile.	5 lei
Să raspundă 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.	30 lei
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentară	5 lei
Sa raspundă sesizărilor oricărui consumator, cu privire la 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.	15 zile de la înregistrarea solicitării.	50 lei
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentară.	10 lei
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 lei
Să mențină o evidență distinctă a reclamațiilor primite și să verifice inclusiv, după caz, prin constatarea la fața locului, aspecte semnalate în reclamație și să contacteze reclamantul, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare.	20 de zile de la data primirii reclamației.	-