

Sinteza obligatiilor furnizorului de gaze naturale

prevazute in cadrul Sectiunii 2.1 precum si in capitolul III „Reclamatii” din Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul presedintelui A.N.R.E. nr. 37/2007

Obligatia furnizorului	Termen	Penalitati care trebuie platite consumatorului pentru neindeplinirea obligatiei in termen
Sa raspunda la orice solicitare primita din partea oricarui solicitant/consumator, avand ca obiect încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementata/negociata a gazelor naturale	15 zile de la inregistrarea solicitarii	30 lei
	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara, dar nu mai mult de 15 zile	5 lei
Sa raspunda sesizarilor adresate in scris de consumatori cu privire la facturi, explicand acestora continutul facturilor si in cazul in care solicitarea consumatorilor se dovedeste a fi intemeiata, de a proceda la recalcularea facturilor.	15 zile de la inregistrarea solicitarii	30 lei
	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara	5 lei
Sa raspunda sesizarilor oricarui consumator, cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, sa analizeze sesizarea primita si sa comunice in scris consumatorului rezultatul acestei analize, inclusiv prin transmiterea, dupa caz, a celui mai recent buletin de analiza cromatografica, determinat in conformitate cu prevederile legale in vigoare	15 zile de la inregistrarea solicitarii	50 lei
	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara	10 lei
Sa raspunda sesizarilor oricarui consumator cu privire la functionarea, inlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea	30 de zile de la inregistrarea solicitarii	30 lei
	In cazul depasirii termenului de 30 zile, pentru fiecare zi suplimentara	5 lei
Sa efectueze plata penalitatilor prevazute mai sus, in cazul nerespectarii termenelor de raspuns mentionate sau sa informeze in scris consumatorul/solicitantul in legatura cu penalitatile datorate	20 de zile de la data la care obligatiile furnizorului au devenit scadente	150 lei

In cazul in care nu sunt respectate obligatiile susmentionate, consumatorii pot adresa reclamatii, dupa cum urmeaza:

- **furnizorului**, in termen de **30 de zile** de la data exigibilitatii obligatiilor prevazute mai sus
- catre **ANRE**, in termen de **60 de zile** de la data exigibilitatii obligatiilor prevazute mai sus

In acest caz,

Furnizorul:

- mentine evidenta distincta a reclamatiiilor primite;
- verifica, prin constatare la fata locului aspectele semnalate in reclamatie, contactand si reclamantul pentru obtinerea informatiilor suplimentare;
- comunica reclamantului, **in scris**, in termen de **cel mult 20 de zile** un raspuns prin care admite ca reclamatia este justificata si ia masuri de urgenta pentru indeplinirea obligatiilor, *sau* respinge reclamatia, justificand cauzele respingerii.

ANRE:

- verifica, prin constatare la fata locului aspectele semnalate in reclamatie, contactand si reclamantul pentru obtinerea informatiilor suplimentare;
- comunica reclamantului si furnizorului, **in scris**, in termen de **cel mult 30 de zile** un raspuns prin care admite ca reclamatia este justificata si impune furnizorului un termen pentru indeplinirea obligatiilor, *sau* respinge reclamatia, justificand cauzele respingerii.

In cazul in care reclamatia se dovedeste justificata, ANRE va proceda la sanctionarea furnizorului, in conformitate cu prevederile legale.