

Standard de performanta furnizare gaze naturale

Standardul de performanta pentru activitatea de furnizarea gazelor naturale a fost aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 37/2007.

Conform prevederilor acestui standard, furnizorul de gaze naturale are urmatoarele obligatii:

- de a raspunde solicitarii primite din partea oricarui solicitant/consumator, având ca obiect incheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementata/ negociata a gazelor naturale, in termen de 15 zile de la data primirii solicitarii;
- de a raspunde sesizarilor adresate in scris de consumatori cu privire la facturi, explicând acestora continutul facturilor si, in cazul in care solicitarea consumatorilor se dovedeste a fi intemeiata, de a proceda la recalcularea facturilor, in termen de 15 zile de la data primirii solicitarii;
- de a raspunde sesizarilor oricarui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, in termen de 15 zile de la data primirii solicitarii;
- de a raspunde sesizarilor oricarui consumator cu privire la functionarea, inlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea, in termen de 30 zile de la data primirii solicitarii;
- de a informa in scris consumatorul/ solicitantul in legatura cu penalitatile exigibile si de a efectua plata acestora, in termen de 20 de zile de la data la care obligatiile furnizorului au devenit scadente.

In situatia in care nu-si indeplineste aceste obligatii in perioada de timp specificata, furnizorul va plati consumatorului urmatoarele penalitati:

Nr. Crt	Obligatiile furnizorului	Perioada de timp specificata	Suma specificata
1	Contractarea gazelor naturale	15 zile de la data primirii solicitarii	30 lei
		Pentru fiecare zi suplimentara	5 lei
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	15 zile de la data primirii solicitarii	30 lei
		Pentru fiecare zi suplimentara	5 lei
3	Calitatea gazelor naturale furnizate	15 zile de la data primirii solicitarii	50 lei
		Pentru fiecare zi suplimentara	10 lei
4	Masurarea gazelor naturale furnizate	30 zile de la data primirii solicitarii	30 lei
		Pentru fiecare zi suplimentara	5 lei
5	Penalitati datorate pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului	20 de zile de la data la care obligatiile de plata au devenit scadente	150 lei

In cazul in care termenele prevazute se implinesc intr-o zi nelucratoare, acestea se decaleaza in mod corespunzator, incepând cu prima zi lucratoare. De asemenea, cererile/solicitarile primite de furnizor dupa ora 16.00 dintr-o zi lucratoare sau la orice ora din zilele nelucratoare vor fi considerate primite in urmatoarea zi lucratoare.

Solicitantii/consumatorii au dreptul sa adreseze reclamatii:

- furnizorului, in legatura cu nerespectarea de catre acesta a obligatiilor care ii revin conform prevederilor standardului de performanta; reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 30 de zile de la data exigibilitatii obligatiei;



Certificat cod 122191
ISO 9001



Certificat cod 213011
ISO 14001



Certificat cod 310251
ISO 18001

- ANRE, in legatura cu nerespectarea de catre furnizor a obligatiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanta; reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 60 de zile de la data exigibilitatii obligatiei.