

ALTE DREPTURI ȘI OBLIGAȚII CLIENȚILOR FINALI

Masuri de eficiența energetică nu înseamnă doar economii în bugetul consumatorilor ci și o atitudine responsabilă pentru folosirea eficientă a resurselor. Poti afla mai multe pe site –ul mihoc-oil.ro, în secțiunea Masuri de eficiența energetică. Alte informații publicare de instituții cu atribuții în domeniul energiei: www.anre.ro, www.energie.gov.ro

Clientul are dreptul de a beneficia de un nivel minim de calitate a activității de furnizare a serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale, a cărui nerespectare atrage plata de către prestatorul activității / serviciului respectiv a unei penalități / compensații, conform standardelor performanță aprobate de ANRE.

Solicitarile, plangerile și reclamațiile le puteți comunica în scris pe adresa de corespondență: Roman, str. Aprodul Arbore, nr. 2, jud. Neamț, sau pe <https://mihoc-oil.ro/inregistrare-plangeri> sau mihoc_oil@yahoo.com sau telefonic luni-vineri între orele 08⁰⁰ – 16⁰⁰ la telefon 0233740703. În caz de nesoluționare ai dreptul de a te adresa ANRE. Litigiile se vor rezolva pe cale amiabilă, în caz contrar, părțile se vor adresa instanțelor judecătorești competente.

Schimbarea furnizorului de gaze naturale se poate face în mod gratuit, cu respectarea prevederilor legale. Lista operatorilor economici, titulari de licența de furnizare a gazelor naturale este publicată pe site –ul ANRE (<https://www.anre.ro/ro/gaze-naturale/informatii-de-interes-public/furnizori-gaze-naturale>).

Puteți cere crearea unui cont client în care să vă vizualizați toate facturile emise printr-o solicitare trimisă pe adresa de email mihoc_oil@yahoo.com și tot aici puteți cere primirea facturii pe email în fiecare lună, după emitere.

Prețul de furnizare nu este unul fix pe perioada determinată, potrivit contractului de furnizare poate fi modificat de furnizorul MIHOC OIL ca urmare a modificării prețului de achiziție sau a altor condiții economice, astfel Vanzatorul va modifica prețul gazelor naturale sau orice altă prevedere a contractului, acesta va notifica în scris orice astfel de modificare Cumparatorului, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare. În măsura în care Cumparatorul nu transmite Vanzatorului refuzul scris de a accepta noile condiții, situație în care Contractul existent încetează la expirarea preavizului de 30 (treizeci) de zile menționat mai sus, noile prevederi vor intra în vigoare, iar notificarea inițială a Vanzatorului are efect de act adițional la Contractul de furnizare existent.

Cumparatorul are următoarele drepturi în fața vanzatorului:

- să solicite și să preia cantitățile de gaze naturale, în conformitate cu prevederile prezentului Contract.
- poate pretinde, în cazul apariției unor reduceri sau întreruperi frecvente în livrarea gazelor naturale, intervenite din culpa exclusivă a Vanzatorului, daune. Întotdeauna culpa Vanzatorului trebuie dovedită.
- Cumparatorul are dreptul să denunțe unilateral contractul de furnizare cu un preaviz de 20 (douăzeci) zile calendaristice. În cazul în care Cumparatorul notifică denunțarea unilaterală, Vanzatorul are dreptul să amâne încetarea Contractului până la achitarea tuturor datoriilor de către Cumparator.
- **să rezilieze contractul ca urmare a oricărei neexecutări de către vanzator a obligațiilor contractuale, fara intervenția instanței, fara punere în întârziere și fara alta formalitate prealabilă, cu excepția transmiterii unei notificări scrise de reziliere celeilalte Parti aflate în culpa, cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile lucrătoare înainte de data menționată în notificare pentru încetarea Contractului.**

Cumparatorul are următoarele obligații față de vanzator:

- să preia cantitățile de gaze naturale puse la dispoziție de către Vanzator în Contractul de furnizare;
- să achite integral și la termen contravaloarea gazelor naturale cumparate în condițiile prezentului Contract;
- să plătească Vanzatorului, în caz de denunțare unilaterală de către Cumparator sau reziliere din vina Cumparatorului, contravaloarea gazelor naturale nepreluate.

Vanzatorul are următoarele obligații față de cumparator:

- să livreze Cumparatorului cantitățile de gaze naturale potrivit prezentului Contract;
- să asigure parametrii specificați ai gazelor naturale livrate, așa cum aceștia au fost prevăzuți în prezentul contract.
- să factureze Cumparatorului gazele naturale livrate;
- să notifice Cumparatorul cu privire la lucrările programate/neprogramate de întreținere, reparații, cuplări/decuplări de tronsoane de conductă, precum și manevrele tehnice programate la punctele fizice de intrare în SNT, după cum urmează:
 - a. în situația în care vehicularea gazelor naturale a fost întreruptă planificat, Vanzatorul va notifica în scris Cumparatorul, în legătură cu perioada de întrerupere și cu privire la data previzionată a reluării furnizării, cu cel puțin 2 (două) zile lucrătoare înainte de data de întrerupere a acestuia;
 - b. atunci când prestarea serviciului a fost întreruptă neplanificat din cauza unor situații de urgență, iar OTS estimează ca întreruperea va dura mai mult de 24 (douăzeci și patru) ore, Vanzatorul va face demersuri către OTS pentru urgentarea reluării furnizării, oferind, totodată, informațiile necesare, la cerere, Cumparatorilor.
- să reia livrarea gazelor naturale către Cumparator în termen de maxim 24 (douăzeci și patru) ore de la data încetării motivului întreruperii, cu excepția situațiilor de forță majoră, a stării de necesitate și cauzelor de impreviziune.

Neîndeplinirea termenului de plată a facturii lunare atrage:

(a) perceperea unor penalități de întârziere, calculate pe zile de întârziere asupra valorii neachitate a facturii lunare egale cu 0,05% pe zi de întârziere, începând cu ziua imediat următoare datei scadente, până la achitarea integrală a debitului;

(b) În cazul întreruperii livrării gazelor, Cumparatorul va fi notificat în acest sens cu minimum 15 (cinci) zile calendaristice înainte de momentul întreruperii; livrarea gazelor va fi reluată în cel mult 24 ore de la momentul efectuării plății debitului și a costului de reconectare, fără să existe vreun drept de despăgubire al Cumparatorului pentru eventualele pierderi pe care le-ar suferi din această cauză. Costul pentru reconectare, după deconectarea generată de culpa Cumparatorului prin neplata debitelor, este de 120 lei (TVA inclus) și se va achita înainte de reconectare.

(c) Penalitățile prevăzute la pct. a) se vor percepe în baza unei facturi distincte întocmite de către Vanzator la momentul plății tuturor debitelor. Termenul de plată este același cu cel prevăzut pentru facturile lunare, adică de 25 (douăzeci și cinci) zile de la data emiterii facturii.

(d) Neexecutarea, executarea defectuoasă sau executarea cu întârziere a obligațiilor asumate în contractul de furnizare, mai puțin cele care se încadrează la pct. (1) litera a), obligă partea în culpa la plata de daune-interese în cuantumul prejudiciului creat, fără ca acest lucru să afecteze în vreun fel penalitățile de întârziere care constituie sancțiune contractuală de sine statatoare.

(e) Nefurnizarea gazelor naturale în condițiile stabilite în contractul de furnizare și anexele la acesta, fără culpa din partea Cumparatorului, da dreptul acestuia să perceapă penalități de întârziere în cuantum de 0,05% pe zi de întârziere calculate la valoarea ultimei facturi fiscale achitate de către Cumparator. Penalitățile de întârziere încep să curgă din ziua imediat următoare nefurnizării gazelor naturale în condițiile stabilite și până la data rezolvării situației intervenite de către Vanzator.

(f) Contractul poate fi reziliat de către vanzator, ca urmare a neexecutării de către cumparator a obligațiilor de plată, fara intervenția instanței, fara punere în întârziere și fara alta formalitate prealabilă, cu excepția transmiterii unei notificări scrise de reziliere celeilalte Parti aflate în culpa, cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile lucrătoare înainte de data menționată în notificare pentru încetarea Contractului.