

Sinteza obligațiilor furnizorului de gaze naturale, conform Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ord.ANRE nr.37/2007(Standard)

CAPITOLUL II: Calitatea serviciului

Indicatori de performanță garantați stabilesc nivelurile minime de performanță pentru prestarea serviciului de către furnizor și pentru a căror nerespectare furnizorul va plăti solicitantului/consumatorului afectat penalități, în cuantumul și condițiile prevăzute în prezentul standard de performanță. Mai multe detalii se pot consulta în Anexele și la art.6-10 din Standard.

IPG1 - Contractarea gazelor naturale

- Furnizorul are obligația de a răspunde solicitării primite din partea oricărui solicitant/consumator, având ca obiect încheierea/modificarea unui contract de furnizare negociată a gazelor naturale;
- În cazul în care furnizorul nu comunică în scris solicitantului/consumatorului, în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării, acordul împreună cu proiectul contractului de furnizare negociată a gazelor naturale, notificarea pentru transmiterea unor documente/informații necesare pentru încheierea/modificarea contractului sau refuzul privind încheierea/modificarea unui contract de furnizare negociată a gazelor naturale, furnizorul va plăti solicitantului/consumatorului penalitățile precizate în anexa nr. 1 la STANDARD.

IPG2 - Rezolvarea solicitărilor consumatorilor cu privire la facturi

- Furnizorul are obligația de a răspunde 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;
- În cazul în care în termen de 15 zile de la primirea solicitării furnizorul nu verifică corectitudinea facturii emise și nu comunică în scris consumatorului rezultatele verificării, precum și, după caz, modalitățile și termenul de soluționare, furnizorul va plăti consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 la STANDARD.

IPG3 - Calitatea gazelor naturale furnizate

- Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate;
- În cazul în care, în termen de 15 zile, furnizorul nu analizează sesizarea primită și nu comunică 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, furnizorul va plăti acestuia penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 la STANDARD;

IPG4 - Rezolvarea solicitărilor consumatorilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale

- Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea;
- În cazul în care furnizorul nu transmite un răspuns la sesizarea consumatorului prevăzută la alin. (1) în termen de 30 de zile de la primirea acesteia, furnizorul va plăti consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 la STANDARD.

IPG5 - Penalități datorate pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului

- Se aplică în cazul în care furnizorul are obligația de a efectua o plată către un solicitant/consumator, ca urmare a depășirii termenelor de răspuns impuse pentru IPG (1-4) menționați mai sus.
- În cazul în care, în termen de 20 de zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente, în conformitate cu prevederile art. 6 alin. (2), art. 7 alin. (2), art. 8 alin. (3) și art. 9 alin. (2) din STANDARD, furnizorul nu informează în scris consumatorul/solicitantul în legătură cu penalitățile exigibile sau nu efectuează plata acestora, consumatorul/solicitantul are dreptul la penalitățile suplimentare prevăzute în anexa nr. 1 la STANDARD.

- Prezentul articol 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, potrivit cap. III.

CAPITOLUL III: 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 exigibilității obligației prevăzute la art. 6 alin. (2), art. 7 alin. (2), art. 8 alin. (3), art. 9 alin. (2) și art. 10 alin. (2) din STANDARD.
- Procedura de soluționare a reclamațiilor nu implică niciun fel de cheltuieli din partea solicitanților/consumatorilor.
- În urma primirii reclamației, furnizorul are următoarele obligații:
 - a)** să mențină evidența distinctă a reclamațiilor primite;
 - b)** să verifice inclusiv, după caz, prin constatarea la fața locului, aspectele semnalate în reclamație și să contacteze reclamantul, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;
 - c)** să comunice, în termen de cel mult 20 de zile de la data primirii reclamației, un răspuns reclamantului prin care, după caz:
 1. să admită că reclamația este justificată și să ia măsuri în regim de urgență pentru îndeplinirea obligațiilor;
 2. să respingă reclamația, justificând cauzele respingerii;
- 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.
- Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data exigibilității obligației prevăzute la art. 6 alin. (2), art. 7 alin. (2), art. 8 alin. (3), art. 9 alin. (2) și art. 10 alin. (2) din STANDARD.