

OBLIGAȚIILE CE REVIN S.N.G.N. ROMGAZ S.A. DIN STANDARDUL DE PERFORMANȚĂ PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE

Stimați consumatori,

În dorința de a îmbunătăți serviciile de furnizare a gazelor naturale către consumatori, Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei a emis „ Ordinul 37 din 1 octombrie 2007 ”care prevede anumite obligații pentru furnizorul de gaze naturale după cum urmează:

- de a răspunde oricărei cereri de încheiere/modificare a unui contract de furnizare gaze adresată de oricare solicitant, **în termen de 15 zile** de la data înregistrării solicitării ;
- de a răspunde sesizărilor adresate în scris cu privire la facturi, explicând conținutul facturilor și dacă se constată că sesizarea a fost întemeiată, de a efectua recalcularea facturilor, **în termen de maxim 15 zile** de la data înregistrării solicitării;
- de a răspunde sesizărilor cu privire la calitatea gazelor furnizate, inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare, **în termen de 15 zile** de la data înregistrării solicitării;
- să răspundă sesizărilor cu privire la funcționarea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea, **în termen de 30 zile** de la data înregistrării solicitării;
- să efectueze plata penalităților, în cazul nerespectării termenelor de răspuns mai sus enumerate, **în termen de maxim 20 zile.**

În cazul nerespectării acestor obligații, respectiv nerealizarea indicatorilor de performanță, societatea noastră trebuie să efectueze plata unor penalități către consumatorii săi, conform tabelului de mai jos:

Indicator de performanță	Perioada de timp specificată	Suma specificată
Contractarea gazelor naturale	15 zile de la data primirii cererii	30 RON
	Fiecare zi suplimentară dar nu mai mult de 15 zile	5 RON
Solicitări privind facturile	15 zile de la data primirii cererii	30 RON
	Fiecare zi suplimentară	5 RON
Calitatea gazelor naturale furnizate	15 zile de la data primirii cererii	30 RON
	Fiecare zi suplimentară	5 RON
Solicitări privind măsurarea gazelor	30 zile de la data primirii cererii	30 RON
	Fiecare zi suplimentară	5 RON
Penalități datorate pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului	20 de zile de la data la care obligațiile furnizorului nu au devenit scadente	150 RON

În situația în care considerați că obligațiile mai sus enumerate nu au fost respectate, vă puteți adresa societății noastre în termen de maximum 30 de zile de la data exigibilității termenelor prevăzute, aceasta având obligația de a vă comunica un răspuns în termen de 20 de zile de la momentul depunerii reclamației, timp în care va verifica aspectele semnalate, va cere relații suplimentare sau va lua măsuri de urgență, în funcție de caz.

Deasemenea, puteți sesiza ANRE în termen de 60 zile de la data exigibilității obligației de plată a furnizorului, pentru nerespectarea prevederilor indicatorilor de performanță .

Societatea noastră se preocupă constant de identificarea și satisfacerea așteptărilor consumatorilor săi și vă asigurăm că va depune toate eforturile pentru oferirea unor servicii de calitate și pentru respectarea acestor obligații

Pentru informații suplimentare, ne puteți contacta la adresa : P-ța C.I. Motaș nr.4, Mediaș, Jud. Sibiu, Cod. 551130 înscrisă pe factura de gaze naturale, sau ne puteți scrie pe pagina noastră web.<http://www.romgaz.ro>