

Catre: Consumatorii de gaze naturale din Parcul Industrial
In atentie: Conducerii executive
Referitor: Obligatiile furnizorului de gaze naturale

S.C. PLOIEȘTI IND. PARC S.A.

24. APR. 2017

INTRARE / IEȘIRE 2019

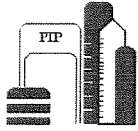
STANDARD FURNIZARE

Prin Ordinul Presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr..37 din 01.10.2007 publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 690 din 11.10.2007, fost aprobat Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Pentru a veni in sprijinul dumneavoastra, va inaintam o sinteza a obligatiilor ce ii revin furnizorului de gaze naturale in relatia cu un solicitant/ consumator. Prevederile sectiunii 2.1 "Indicatori de performanta garantati" prezentati in tabelul anexat sunt in vigoare de la data de 01.01.2008.

Sinteza obligatiilor furnizorului prevazute in cadrul Sectiunii 2.1 din Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul Presedintelui ANRE nr. 37/2007

Obligatia furnizorului	Termen	Penalitatiile care trebuie platite consumatorului pentru neindeplinirea obligatiei in termen
Sa raspunda la orice solicitare primita din partea oricarui solicitant/ consumator ,avand ca obiect incheierea/ modificarea unui contract de furnizare negociata a gazelor naturale	15 zile de la inregistrarea cererii	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 solicitanti/consumatori cu privire la facturi, explicand acestora continutul facturilor si, in cazul in care solicitarea 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 solicitant/consumator cu privire la calitatea gazelor furnizate, sa	15 zile de la inregistrarea solicitarii	50 lei



analize sesizarea primita si sa comunice in scris solicitantului/ 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	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara	10 lei
Sa raspunda sesizarilor oricarui consumator cu privire la functionarea, inlocuirea, remediarea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea	30 zile de la inregistrarea sesizarii	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 solicitantul/consumatorul in legatura cu penalitatile datorate. Aceasta prevedere nu se aplica in cazul in care exista un litigiu intre furnizor si consumator cu privire la obligatia furnizorului de a efectua plata respectiva, iar litigiul a facut obiectul unei reclamatii depuse la ANRE sau al unei solutionari in fata unei instante judecatoresti.	20 zile de la data la care obligatiile furnizorului au devenit scadente	150 lei

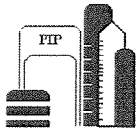
Reclamatii

Solicitantii/consumatorii au dreptul sa adreseze reclamatii furnizorului in legatura cu nerespectarea de catre acesta a obligatiilor prevazute in Standardul de Performanta.

Reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 30 de zile de la data la care furnizorul trebuie sa-si indeplineasca obligatia impusa prin standard.

In urma primirii reclamatiei, furnizorul are urmatoarele obligatii:

- sa comunice, in termen de cel mult 20 de zile de la data primirii reclamatiei, un raspuns reclamantului prin care, dupa caz:



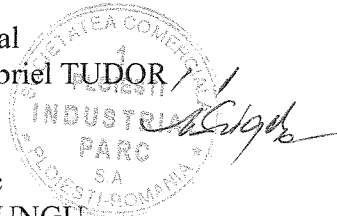
- sa admita ca reclamatia este justificata si sa ia masuri in regim de urgenta pentru indeplinirea obligatiilor;
- sa respinga reclamatia, justificand cauzele respingerii.

- A. Solicitantul/ consumatorul are dreptul de a adresa ANRE reclamatiei in legatura cu nerespectarea de catre furnizor a obligatiilor care evin acestuia conform prevederilor prezentului standard de performanta.
- B. Reclamatia poate fi depusa in termen de 60 de zile de la data la care furnizorul trebuie sa-si indeplineasca obligatia impusa prin standard.

Pentru analiza situatiei precizate la punctual A, ANRE va parcurge urmatoarele etape:

- a. verificarea, inclusiv prin constatarea la fata locului, a aspectelor semnalate in reclamatie, contactarea reclamantului si/sau furnizorului. Daca e4ste necesar pentru obtinerea unor informatii suplimentare;
- b. comunicarea raspunsului catre reclamant si furnizor, in termen de cel mult 30 de zile de la data inregistrarii reclamatiei, prin care, dupa caz:
 1. sa admita ca reclamatia este justificata si sa impuna furnizorului un termen de realizare a obligatiilor care ii revin;
 2. sa respinga reclamatia, justificand cauzele respingerii

Director general
Ec. Andrei Gabriel TUDOR



Director tehnic
Ing. Roxana LUNGU

Intocmit
Responsabil proces
Enache Stelian
Nr. exemplare: 1
Nr. anexe: 0