

**NR. LICENȚĂ DISTRIBUȚIE GAZE NATURALE: 946/02.09.2008**

**SINTEZA OBLIGAȚIILOR FURNIZORULUI PREVĂZUTE ÎN CADRUL CAP. III
„RECLAMAȚII” DIN STANDARDUL DE PERFORMANȚĂ PENTRU ACTIVITATEA DE
FURNIZARE A GAZELOR NATURALE, APROBAT PRIN ORDINUL PREȘEDINTELUI
ANRE NR. 37/2007**

| OBLIGAȚIA FURNIZORULUI | | TERMEN |
|-----------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------|
| ART. 6 IPG 1 | alin. 1. – solicitantii/consumatorii au dreptul să adreseze reclamații furnizorului în legătură cu nerespectarea de către aceștia a obligațiilor prevăzute în standardul de performanță | începând cu 01.01.2008 permanent |
| | alin. 2. – reclamația poate fi depusă în termen de maxim 30 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 | 30 zile |
| | alin. 3. – procedura de soluționare a reclamațiilor prevăzute la alin. 1 nu implică nici un fel de cheltuieli din partea solicitanților/consumatorilor | |
| ART. 7 IPG 2 În urma primirii reclamației, furnizorul are următoarele obligații | lit. a. – să mențină evidența distinctă a reclamațiilor primite | începând cu 01.01.2008 permanent |
| | lit. b. – să verifice inclusiv, după caz, prin constatarea la fața locului aspectele semnalate în reclamație și să contracteze reclamantul, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare | imediat /permanent |
| | lit. c. – să comunice un răspuns reclamantului prin care, după caz, să admită că reclamația este justificată și să ia măsuri în regim de urgență pentru îndeplinirea obligațiilor sau să respingă reclamația, justificând cauzele respingerii | 20 zile |
| ART. 8 IPG 3 | alin. 1. – solicitantul/consumatorul are dreptul de a adresa ANRE reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanță | |
| | alin. 2. – reclamația poate fi depusă în termen de maxim 60 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 | 60 zile |
| | alin. 3. – pentru analiza situației precizate la alin. 1, ANRE va parcurge următoarele etape: a. verificarea, inclusiv prin constatarea la fața locului, a aspectelor semnalate în reclamație, contactarea reclamantului și/sau a furnizorului, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare b. comunicarea răspunsului către reclamant și furnizor, în termen de cel mult 30 zile de la data înregistrării reclamației, prin care, după caz să admită că reclamația este justificată și să impună furnizorului un termen de realizare a obligațiilor care îi revin sau să respingă reclamația, justificând cauzele respingerii | 30 zile |
| | alin. 4. – în cazul în care reclamația s-a dovedit a fi justificată, ANRE va proceda la sancționarea furnizorului în conformitate cu prevederile legale | |

Director, ing. Isac Cristian

