

Sinteza obligațiilor prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare, aprobat prin Ordinul ANRE Nr. 37/2007

Obligația furnizorului	Termen	Penalități care trebuie plătite consumatorului pentru neîndeplinirea obligației în termen
Să răspundă la orice solicitare primită din partea oricărui solicitant/consumator, având ca obiect încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale	15 zile de la înregistrarea solicitării	30 RON
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentară, dar nu mai mult de 15 zile	5 RON
Să răspundă 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	15 zile de la înregistrarea solicitării	30 RON
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentară	5 RON
Să răspundă sesizărilor oricărui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, să analizeze sesizarea primită și să comunice 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	15 zile de la înregistrarea solicitării	50 RON
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentară	10 RON
Să răspundă sesizărilor oricărui consumator cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea	30 zile de la înregistrarea solicitării	30 RON
	În cazul depășirii termenului de 30 zile, pentru fiecare zi suplimentară	5 RON
Să efectueze plata penalităților prevăzute mai sus, în cazul nerespectării termenelor de răspuns menționate sau să informeze în scris consumatorul/solicitantul în legătură cu penalitățile datorate. Această prevedere 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	20 zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente	150 RON