**Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 37/2007**

Conform prevederilor acestui standard,  furnizorul de gaze naturale are urmatoarele obligatii:

* de a raspunde solicitarii primite din partea oricarui solicitant/consumator, având ca obiect incheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementata/ negociata a gazelor naturale, in termen de 15 zile de la data primirii solicitarii;
* de a raspunde sesizarilor adresate in scris de consumatori cu privire la facturi, explicând acestora continutul facturilor si, in cazul in care solicitarea consumatorilor se dovedeste a fi intemeiata, de a proceda la recalcularea facturilor, in termen de 15 zile de la data primirii solicitarii;
* de a raspunde sesizarilor oricarui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, in termen de 15 zile de la data primirii solicitarii;
* de a raspunde sesizarilor oricarui consumator cu privire la functionarea, inlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea, in termen de 30 zile de la data primirii solicitarii;
* de a informa in scris consumatorul/ solicitantul in legatura cu penalitatile exigibile si de a efectua plata acestora, in termen de 20 de zile de la data la care obligatiile furnizorului au devenit scadente.

In situatia in care nu-si indeplineste aceste obligatii in perioada de timp specificata, furnizorul va plati consumatorului urmatoarele penalitati:

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Nr. Crt | Obligatiile furnizorului | Perioada de timp specificata | Suma specificata |
| 1. | Contractarea gazelor naturale | 15 zile de la data primirii solicitarii | 30 lei |
| Pentru fiecare zi suplimentara | 5 lei |
| 2. | Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate | 15 zile de la data primirii solicitarii | 30 lei |
| Pentru fiecare zi suplimentara | 5 lei |
| 3. | Calitatea gazelor naturale furnizate | 15 zile de la data primirii solicitarii | 50 lei |
| Pentru fiecare zi suplimentara | 10 lei |
| 4. | Masurarea gazelor naturale furnizate | 30 zile de la data primirii solicitarii | 30 lei |
| Pentru fiecare zi suplimentara | 5 lei |
| 5. | Penalitati datorate pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului | 20 de zile de la data la care obligatiile de plata au devenit scadente | 150 lei |

 In cazul in care termenele prevazute se implinesc intr-o zi nelucratoare, acestea  se decaleaza in mod corespunzator, incepând cu prima zi lucratoare. De asemenea, cererile/solicitarile primite de furnizor dupa ora 16.00 dintr-o zi lucratoare sau la orice ora din zilele nelucratoare vor fi considerate primite in

urmatoarea zi lucratoare.

**Solicitantii/consumatorii au dreptul sa adreseze reclamatii:**

* furnizorului, in legatura cu nerespectarea de catre acesta a obligatiilor care ii revin conform prevederilor standardului de performanta; reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 30 de zile de la data exigibilitatii obligatiei;
* ANRE, in legatura cu nerespectarea de catre furnizor a obligatiilor care revin acestuia conform prevederilor standardului de performanta; reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 60 de zile de la data exigibilitatii obligatiei.