

Catre: _____

In atentia d.lui Director General

Prin prezenta va facem cunoscute:

Obligatiile furnizorului de gaze naturale ce decurg din Standardul de Performanta al Furnizorului

In dorinta de a imbunatati serviciile de furnizare a gazelor naturale catre consumatori, ANRE a emis un ordin care prevede anumite obligatii pentru furnizorul de gaz, dupa cum urmeaza:

- de a raspunde oricarei cereri de incheiere/modificare a unui contract de furnizare gaze adresata de oricare solicitant, in termen de 15 zile de la data inregistrarii solicitarii;
- de a raspunde sesizarilor adresate in scris cu privire la facturi, explicand continutul facurilor si daca se constata ca sesizarea a fost intemeiata, de a efectua recalcularea facturilor, in termen de maxim 15 zile de la data inregistrarii solicitarii;
- de a raspunde sesizarilor cu privire la calitatea gazelor furnizate, inclusiv prin transmiterea, dupa caz, a celui mai recent buletin de analiza cromatografica, determinat in conformitate cu prevederile legale in vigoare, in termen de 15 zile de la data inregistrarii solicitarii;
- sa raspunda sesizarilor cu privire la functionarea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea, in termen de 30 zile de la data inregistrarii solicitarii;
- sa efectueze plata penalitatilor, in cazul nerespectarii termenelor de raspuns mai sus enumerate, in termen de maxim 20 zile.

In cazul nerespectarii acestor obligatii, respectiv nerealizarea indicatorilor de performanta, societatea noastra trebuie sa efectueze plata unor penalitati catre consumatorii sai, conform tabelului de mai jos:

Indicatorul de performanta	Perioada de timp specificata	Suma specificata
Contractarea gazelor naturale	15 zile de la data primirii cererii	30 RON
	Fiecare zi suplimentara, dar nu mai mult de 15 zile	5 RON
Solicitari privind facturile	15 zile de la data primirii cererii	30 RON
	Fiecare zi suplimentara	5 RON
Calitatea gazelor naturale furnizate	15 zile de la data primirii cererii	50 RON
	Fiecare zi suplimentara	10 RON

Solicitarile privind masurarea	30 zile de la data primirii cererii	30 RON
	Fiecare zi suplimentara	5 RON
Penalitati datorate pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului	20 zile de la data la care obligatiile furnizorului au devenit scadente	150 RON

In situatia in care considerati ca obligatiile mai sus enumerate nu au fost respectate, va puteti adresa societatii noastre in termen de maximum 30 de zile de la data exigibilitatii termenelor prevazute, aceasta avand obligatia de a va comunica un raspund in termen de 20 de zile de la momentul depunerii reclamatiei, timp in care va verifica aspectele semnalate , va cere relatii suplimentare sau va lua masuri de urgenta, in fuctie de caz.

Deasemenea, puteti sesiza ANRE in termen de 60 zile de la data exigibilitatii obligatiei de plata a furnizorului, pentru nerespectarea prevederilor indicatorilor de performanta.

Societatea noastra se preocupa constant de identificarea si satisfacerea asteptarilor consumatorilor sai si va asiguram ca va depunde toate eforturile pentru oferirea unor servicii de calitate si pentru respectarea acestor obligatii.

Pentru informatii suplimentare, ne puteti contacta la adresa Str. Voinicenilor nr. 686, Santana de Mures, jud. Mures, sau la numerele de telefon din antet.

Cu consideratie,

Calugar Horatiu Sebastian
 Director General
 SC CIS GAZ SA

