



Referitor la: **Standard de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale**

Stimati parteneri,

Dorim sa va supunem atentiei cateva informatii cuprinse in Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale publicat in Ordinul Presedintelui ANRE nr. 37 din 1 octombrie 2007.

Informatiile prezentate mai jos sunt detaliate in Standardul de performanta pe care l-am atasat acestei notificari.

1. Informatii privind calitatea serviciului (Cap. II din Standardul de performanta)

Furnizorul are urmatoarele obligatii:

- de a raspunde, in termen de 15 zile, solicitarii primite din partea oricarui solicitant/consumator, avand ca obiect incheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementata/negociata a gazelor naturale.

In cazul in care furnizorul nu comunica in scris solicitantului/consumatorului, in termen de 15 zile de la data inregistrarii solicitarii, acordul impreuna cu proiectul contractului de furnizare reglementata/negociata a gazelor naturale, notificarea pentru transmiterea unor documente/informatii necesare pentru incheierea/modificarea contractului sau refuzul privind incheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementata/negociata a gazelor naturale, furnizorul va plati solicitantului/consumatorului penalitatile stabilite prin Ordin.

- de a raspunde, in termen de 15 zile, sesizarilor adresate in scris de consumatori cu privire la facturi, explicand acestora continutul facturilor si, in cazul in care solicitarea consumatorilor se dovedeste a fi intemeiata, de a proceda la recalcularea facturilor.

In cazul in care solicitarea consumatorului se dovedeste a fi intemeiata si este necesara recalcularea consumului ca efect al defectarii aparatului de masura, furnizorul va proceda la recalcularea consumului de gaze naturale, cu respectarea prevederilor in vigoare.

- de a raspunde sesizarii oricarui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, de a furniza gaze naturale care sa respecte conditiile minime de calitate a gazelor naturale prevazute in Acordul tehnic de exploatare a punctelor de predare/preluare comerciala.
- de a analiza sesizarea primita si de a comunica consumatorului in scris, in termen de 15 zile, rezultatul acestei analize, inclusive transmiterea celui mai recent buletin de analiza cromatografica.
- In cazul in care, in urma sesizarii primite se constata ca puterea calorifica superioara a gazelor naturale furnizate, determinata in conformitate cu prevederile Regulamentului de masurare a

cantitatilor de gaze naturale tranzactionate pe piata angro, este diferita fata de aceea a gazelor naturale facturate, furnizorul va proceda la recalcularea consumului de gaze naturale, conform prevederilor in vigoare.

- Reclamatiiile consumatorilor cu privire la valoarea puterii calorifice utilizate la facturare se pot face in maximum doua luni de la data emiterii facturii.
  - de a raspunde, in termen de 30 de zile, sesizarilor oricarui consumator cu privire la functionarea, inlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea.
2. Informatii privind reclamatiiile (Capitolul III din Standardul de performanta)
- Solicitantii/consumatorii au dreptul sa adreseze reclamatii furnizorului in legatura cu nerespectarea de catre acesta a obligatiilor prevazute in standardul de performanta.

Pentru orice informație suplimentară, vă rugăm, nu ezitați să ne contactați.

**Premier Energy Trading S.R.L.**