



Obligațiile furnizorului de gaze naturale ce decurg din Standardul de Performanță

În dorința de a îmbunătăți serviciile de furnizare a gazelor naturale, Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (A.N.R.E.) a emis Ordinul nr. 37/2007 care prevede anumite obligații pentru furnizorii de gaze naturale, după cum urmează:

- să răspundă oricărei cereri de încheiere/modificare a unui contract de furnizare gaze adresată de oricare solicitant, în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării;
- să răspundă sesizărilor adresate în scris cu privire la facturi, explicând conținutul facturilor și dacă se constată că sesizarea a fost întemeiată, de a efectua recalcularea facturilor, în termen de maxim 15 zile de la data înregistrării solicitării;
- să răspundă sesizărilor cu privire la calitatea gazelor furnizate, inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare, în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării;
- să răspundă sesizărilor cu privire la funcționarea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea, în termen de 30 zile de la data înregistrării solicitării;
- să efectueze plata penalităților, în cazul nerespectării termenelor de răspuns mai sus enumerate, în termen de maxim 20 zile.

În cazul nerespectării acestor obligații, respectiv nu sunt realizați indicatorii de performanță, ENGIE Romania trebuie să efectueze plata unor penalități către clienții săi, conform tabelului de mai jos:

| Indicatorul de performanță | Perioada de timp specificată | Suma specificată |
|--|--|------------------|
| Contractarea gazelor naturale | 15 zile de la data primirii cererii | 30 lei |
| | Fiecare zi suplimentară | 5 lei |
| Sesizări privind facturile de gaze naturale | 15 zile de la data primirii cererii | 30 lei |
| | Fiecare zi suplimentară | 5 lei |
| Calitatea gazelor naturale | 15 zile de la data primirii cererii | 50 lei |
| | Fiecare zi suplimentară | 10 lei |
| Sesizări cu privire la contor | 30 zile de la data primirii cererii | 30 lei |
| | Fiecare zi suplimentară | 5 lei |
| Penalități datorate pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului | 20 de zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente | 150 lei |

În situația în care considerați că obligațiile mai sus enumerate nu au fost respectate, vă puteți adresa ENGIE Romania în termen de maxim 30 de zile de la data exigibilității termenelor prevăzute, compania având obligația de a vă comunica un răspuns în termen de 20 de zile de la momentul depunerii reclamației, timp în care va verifica aspectele semnalate, va cere relații suplimentare sau va lua măsuri de urgență, după caz.

De asemenea, puteți sesiza A.N.R.E. în termen de 60 zile de la data exigibilității obligației de plată a furnizorului, pentru nerespectarea prevederilor indicatorilor de performanță.

Pentru informații suplimentare, ne puteți scrie folosind formularul de contact de pe site-ul ENGIE Romania, www.engie.ro, sau ne puteți contacta la sediile de relații cu clienții înscrise pe factura de gaze naturale.

ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222,
Capital social: 199.245.540 lei, Telefon: 021.301.17.00, engie.ro