

## SINTEZA OBLIGATIILOR DISTRIBUITORULUI DE GAZE NATURALE

( Conform Standardul de performanta pentru serviciul de distributie a gazelor naturale, aprobat prin Decizia presedintelui A.N.R.E. nr. 1361/13.12.2006, cu modificarile si completarile ulterioare )

<b>Obligatia operatorului sistemului de distributie</b>	<b>Perioada de timp specificata</b>	<b>Valoarea penalitatii</b>
Rezolvarea solicitarilor de acces in vederea racordarii la Sistemul de distributie	Nerespectarea termenului de 30 de zile de la inregistrarea solicitarii, conform Regulamentului de acces la sistemul de distributie a gazelor naturale	36 lei
	In cazul depasirii termenului de 30 zile, pentru fiecare zi lucratoare suplimentara	6 lei
Realizarea instalatiei de racordare la Sistemul de distributie a solicitantilor de acces	Nerespectarea termenului precizat in contractul de racordare	60 lei
	In cazul depasirii termenului prevazut, pentru fiecare zi lucratoare suplimentara	12 lei
Realizarea instalatiei de racordare la Sistemul de distributie a solicitantilor de acces	Nerespectarea termenului de depunere a documentelor pentru obtinerea autorizatiei de construire ( 90 de zile de la data incheierii contractului de racordare )	15 lei
	In cazul depasirii termenului de 90 de zile, pentru fiecare zi lucratoare suplimentara	5 lei
Realizarea instalatiei de racordare la Sistemul de distributie a solicitantilor de acces	Nerespectarea termenului de punere in functiune a instalatiei de racordare ( in cel mult 6 luni de la data obtinerii autorizatiei de construire )	15 lei
	In cazul depasirii termenului de 6 luni de la data obtinerii autorizatiei de construire, pentru fiecare zi lucratoare suplimentara	5 lei
Reamenajarea terenurilor afectate de executia unor lucrarilor la obiectivele aferente Sistemului de distributie	45 zile	181 lei
	In cazul depasirii termenului de 45 zile, pentru fiecare perioada consecutiva de 5 zile lucratoare	60 lei
Obligatia de informare privind data si ora reluarii prestarii serviciului, in cazul in care prestarea serviciului a fost intrerupta neplanificat datorita unor situatii de urgenta ( art. 9 alin. (1) lit. a) si b) din Standard )	12 ore	24 lei
Obligatia de informare privind data si ora reluarii prestarii serviciului ( art. 9 alin. (1) lit. c) din Standard )	Fiecare perioada consecutiva de 12 de ore	24 lei
Obligatia de notificare/informare privind motivele intreruperii repetate, si, dupa caz, data si ora reluarii prestarii serviciului ( art. 9, alin. (4) din Standard)	12 ore	24 lei
Reluarea prestarii serviciului in urma unei intreruperi neplanificate	Conform informarii initiale transmise consumatorului de catre operator	24 lei

Repetarea intreruperilor neplanificate din cauza neindeplinirii obligatiilor operatorului	Fiecare intrerupere neplanificata, incepand cu a doua intrerupere neplanificata in cursul unui an	36 lei
Notificarea intreruperilor planificate	2 zile lucratoare inainte de data intreruperii serviciului	60 lei
Reluarea prestarii serviciului in urma unei intreruperi planificate	Specificat in notificare	604 lei
Rezolvarea solicitarilor cu privire la masurarea cantitatilor de gaze naturale	30 de zile de la primirea sesizarii	36 lei
	Fiecare zi lucratoare suplimentara	6 lei
Realizarea obligatiei de plata a penalitatilor datorate in conformitate cu standardul de performanta	15 zile lucratoare	181 lei

## RECLAMATII:

- Solicitantii/consumatorii au dreptul sa adreseze operatorului sistemului de distributie (OSD) reclamatii 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 la care solicitantul/consumatorul considera ca OSD nu si-a indeplinit sarcinile care ii revin conform standardului de performanta;
- In termen de ce mult 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei, OSD are obligatia de a comunica un raspuns reclamantului, prin care admite sau respinge reclamatia, dupa caz.
- Solicitantii/consumatorii au dreptul de a adresa ANRE reclamatii in legatura cu nerespectarea de catre OSD a obligatiilor care ii revin acestuia conform standardului de performanta, in termen de maximum 60 de zile de la data la care considera ca acesta nu si-a indeplinit sarcinile.

Toate cererile, sesizarile, reclamatiiile, notificarile, rapoartele si orice alte comunicari prevazute in standardul de performanta pentru serviciul de distributie a gazelor naturale, cu exceptia reclamatiiilor referitoare la posibile scapari de gaze naturale, se transmit in scris la sediul destinatarului, si se vor considera primite la data:

- predarii, daca sunt transmise personal sau prin curier, la adresa corespunzatoare sub semnatura de primire;
- primirii de catre destinatar, daca sunt expediate prin scrisoare recomandata cu confirmare de primire;
- la data generarii raportului afirmativ de primire a documentelor, in cazul expedierii prin fax sau posta electronica.

Date corespondenta S.C. TULCEA GAZ S.A.:

- Tulcea, str. Isaccei, nr. 73, jud. Tulcea, cod postal 820207
- fax: 0240/511833
- e-mail: office@tulceagaz.ro