

**SINTEZA OBLIGATIILOR FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE**  
**( Conform Ordinului ANRE nr. 37 / 2007 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale**

**I. OBLIGATII PREVAZUTE IN CADRUL SECTIUNII 2.1. ( incepand cu data de 01.01.2008)**

OBLIGATIA FURNIZORULUI	TERMEN	Penalitate care trebuie platita consumatorului/solicitantului pentru neindeplinirea obligatiei in termenul stabilit	Penalitati suplimentare pentru fiecare zi in care furnizorul nu isi indeplineste obligatia
Sa raspunda la orice solicitare primita din partea oricarui solicitant/consumator , avand ca obiect incheierea / modificarea unui contract de furnizare reglementata/negociata a gazelor naturale	15 zile de la inregistrarea solicitarii	30 LEI	
	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara, dar nu mai mult de 15 zile		5 LEI
Sa raspunda sesizarilor adresate în scris de consumatori cu privire la facturi, explicând acestora continutul facturilor si în cazul în care solicitarea consumatorilor se dovedeste a fi întemeiata, de a proceda la recalcularea facturilor.	15 zile de la inregistrarea solicitarii	30 LEI	
	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara		5 LEI
Sa raspunda sesizarilor oricarui consumator, cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, sa analizeze sesizarea primita si sa comunice în scris consumatorului rezultatul acestei analize, inclusiv prin transmiterea, dupa caz, a celui mai recent buletin de analiza cromatografica, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare	15 zile de la inregistrarea solicitarii	50 LEI	
	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara		10 LEI
Sa raspunda sesizarilor oricarui consumator cu privire la functionarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea.	30 de zile de la inregistrarea solicitarii	30 LEI	
	In cazul depasirii termenului de 30 zile, pentru fiecare zi suplimentara		5 LEI
Sa efectueze plata penalitatilor prevazute mai sus, în cazul nerespectarii termenelor de raspuns mentionate sau sa informeze în scris consumatorul/solicitantul în legatura cu penalitatile datorate	20 zile de la data la care obligatiile furnizorului au devenit scadente	150 LEI	

## **II. OBLIGATII PREVAZUTE LA CAP. III.**

- Solicitantii / consumatorii au dreptul sa adreseze reclamatii furnizorului in legatura cu nerespectarea de catre acesta a obligatiilor prevazute la pct. I, in maximum 30 de zile de la data exigibilitatii obligatiei respective.

- In termen de cel mult 20 de zile de la data primirii reclamatiei, furnizorul are obligatia de a comunica solutia de admitere sau respingere a reclamatiei. Procedura de de solutionare a reclamatiiilor nu implica nici un fel de cheltuieli din partea solicitantilor / consumatorilor.

- Solicitantii / consumatorii au dreptul de a adresa ANRE reclamatii in legatura cu nerespectarea de catre furnizor a obligatiilor care revin acestuia, conform standardelor de performanta, in termen de maximum 60 de zile de la data exigibilitatii obligatiei furnizorului.

### **NOTA:**

Toate cererile, sesizarile, reclamatiiile si orice alte comunicari prevazute de standardele de performanta se vor transmite la adresa destinatarului, in scris.

Adresa furnizorului S.C. Tulcea Gaz S.A. : - Tulcea, str. Isaccai nr. 73, jud. Tulcea, cod postal 820207

- fax: 0240 / 511833

- e-mail : [office@tulceagaz.ro](mailto:office@tulceagaz.ro)

**CONDUCEREA S.C. TULCEA GAZ S.A.**