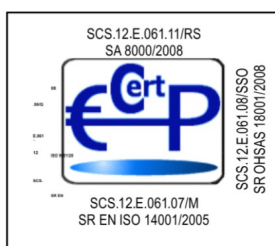


## SINTEZĂ A PREVEDERILOR STANDARDULUI DE PERFORMANȚĂ PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE

Având în vedere prevederile art. 14 din Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 37/2007 (denumit în continuare „Standardul”), furnizorul de gaze naturale ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL informează clienții finali cu privire la următoarele aspecte:

1. Indicatorii de performanță garantați sunt: **IPG 1** – Contractarea gazelor naturale (art. 6 din Standard); **IPG 2** – Rezolvarea solicitărilor consumatorilor cu privire la facturi (art. 7 din Standard); **IPG 3** – Calitatea gazelor naturale furnizate (art. 8 din Standard); **IPG 4** - Rezolvarea solicitărilor consumatorilor cu privire la măsurarea cantităților de gaze naturale (art. 9 din Standard); **IPG 5** - Penalități datorate pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului (art. 10 din Standard).
2. Solicitanții/consumatorii au dreptul să adreseze reclamații furnizorului în legătură cu nerespectarea de către acesta a obligațiilor prevăzute în Standard (art. 16 din Standard).
3. **În ceea ce privește IPG 1**, furnizorul are obligația de a răspunde solicitării primite din partea oricărui solicitant/consumator, având ca obiect încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale. În cazul în care furnizorul nu răspunde solicitării (prin transmiterea proiectului de contract de furnizare) în termen de 15 zile de la data înregistrării acesteia, solicitantul/consumatorul are dreptul la penalități conform anexei 1 la Standard.
4. **În ceea ce privește IPG 2**, furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor adresate în scris de consumatori cu privire la facturi, explicând acestora conținutul facturilor și, în cazul în care solicitarea consumatorilor se dovedește a fi întemeiată, de a proceda la recalcularea facturilor. În cazul în care în termen de 15 zile de la primirea solicitării furnizorul nu verifică corectitudinea facturii emise și nu comunică în scris consumatorului rezultatele verificării, precum și, după caz, modalitățile și termenul de soluționare, furnizorul va plăti consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 la Standard. Termenul de soluționare a solicitării consumatorului se prelungește cu termenele prevăzute în sarcina operatorului de distribuție pentru a răspunde la sesizările primite, conform Standardului de performanță pentru activitatea de distribuție a gazelor naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 162/2015.
5. **În ceea ce privește IPG 3**, furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate. Totodată, furnizorul are obligația de a furniza gaze naturale care să respecte condițiile minime de calitate a gazelor naturale prevăzute în Acordul tehnic de exploatare a punctelor de predare/preluare comercială. În cazul în care, în termen de 15 zile, furnizorul nu analizează sesizarea primită și nu comunică în scris consumatorului rezultatul acestei analize, inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare, furnizorul va plăti acestuia penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 la Standard. Termenul de soluționare a solicitării consumatorului se prelungește cu termenele prevăzute în sarcina operatorului de distribuție pentru a răspunde la sesizările primite, conform Standardului de



performanță pentru activitatea de distribuție a gazelor naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 162/2015.

6. **În ceea ce privește IPG 4**, furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea. În cazul în care furnizorul nu transmite un răspuns la sesizarea consumatorului în termen de 30 de zile de la primirea acesteia, furnizorul va plăti consumatorului penalitățile prevăzute în anexa nr. 1 la Standard.
7. **În ceea ce privește IPG 5**, în cazul în care, în termen de 20 de zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente, în conformitate cu prevederile art. 6 alin. (2), art. 7 alin. (2), art. 8 alin. (3) și art. 9 alin. (2) din Standard, furnizorul nu informează în scris consumatorul/solicitantul în legătură cu penalitățile exigibile sau nu efectuează plata acestora, consumatorul/solicitantul are dreptul la penalitățile suplimentare prevăzute în anexa nr. 1 la Standard.
8. Solicitanții/consumatorii au dreptul să adreseze reclamații furnizorului în legătură cu nerespectarea de către acesta a obligațiilor prevăzute în Standard.
9. Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 30 de zile de la data exigibilității obligației nerespectate prevăzute în Standard. Procedura de soluționare a reclamațiilor nu implică niciun fel de cheltuieli din partea solicitanților/consumatorilor.
10. Solicitantul/consumatorul are dreptul de a adresa ANRE reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor prezentului standard de performanță.

