

Stimate client,

Obligațiile furnizorului de gaze naturale ce decurg din Standardul de Performanță al Furnizorului*.

În dorința de a îmbunătăți serviciile de furnizare a gazelor naturale către clienți, ANRE a emis un ordin care prevede anumite obligații pentru furnizorul de gaz, după cum urmează:

- de a răspunde 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;
- de a răspunde 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;
- de a răspunde 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, GDF SUEZ Energy România este obligată la plata unor penalități către clienții săi, cuprinse între 5 și 30 RON, în funcție de caz, iar dacă termenul de 20 de zile a fost depășit, va plăti suplimentar penalități în valoare de 150 RON.

În situația în care considerați că obligațiile mai sus enumerate nu au fost respectate, vă puteți adresa GDF SUEZ Energy România în termen de maxim 30 de zile de la data exigibilității termenelor prevăzute, societatea noastră 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, în funcție de caz.

Deasemenea, puteți sesiza ANRE în termen de 60 zile de la data exigibilității obligației de plată a furnizorului, pentru nerespectarea prevederilor indicatorilor de performanță .

Societatea noastră se preocupă constant de identificarea și satisfacerea așteptărilor clienților săi și vă asigurăm că va depune toate eforturile pentru oferirea unor servicii de calitate și pentru respectarea acestor obligații.

Pentru informații suplimentare, ne puteți contacta la adresele sediilor Recepție Gestiune Clienți, înscrise pe factura de gaze naturale, sau ne puteți scrie pe pagina noastră contact@gdfsuez.ro.

* Ordin nr. 37 din 1 octombrie 2007 emis de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei.