

## Standardul de performanță în activitatea de furnizare a gazelor naturale

Orientarea către client și dezvoltarea calității serviciilor sunt principii care ghidează E.ON Energie România în activitatea de furnizare a gazelor naturale. Pe această cale vă informăm cu privire la standardul de performanță în vigoare, standard care definește calitatea serviciilor și siguranța prestării acestora ca urmare a Ordinului nr. 37/2007 al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei.

**Principalele aspecte precizate în standardul de performanță cu impact asupra activităților legate de furnizarea gazelor naturale sunt următoarele:**

### **Contractarea gazelor naturale**

Furnizorul are obligația de a răspunde solicitării primite din partea oricărui consumator, privind încheierea/modificarea contractului de furnizare reglementată/negociată a gazelor naturale în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării. Penalitățile, în cazul nerespectării termenului de 15 zile, sunt de 30 de lei, la care se adaugă 5 lei pentru fiecare zi suplimentară în care furnizorul nu își îndeplinește obligația, dar nu mai mult de 15 zile.

### **Solicitări privind facturile**

Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor primite din partea oricărui consumator, privind facturile, în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării. Penalitățile, în cazul nerespectării termenului de 15 zile, sunt de 30 de lei, la care se adaugă 5 lei pentru fiecare zi suplimentară în care furnizorul nu își îndeplinește obligația.

### **Calitatea gazelor naturale furnizate**

Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor primite din partea oricărui consumator, privind calitatea gazelor naturale furnizate, în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării. Penalitățile, în cazul nerespectării termenului de 15 zile, sunt de 50 de lei, la care se adaugă 10 lei pentru fiecare zi suplimentară în care furnizorul nu își îndeplinește obligația. Reclamațiile consumatorilor cu privire la valoarea puterii calorifice utilizate la facturare se pot face în maximum 2 luni de la data emiterii facturii.

### **Solicitări privind măsurarea cantităților de gaze naturale**

Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor primite din partea oricărui consumator privind funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului, în termen de 30 de zile de la data înregistrării solicitării. Penalitățile, în cazul nerespectării termenului de 30 de zile, sunt de 30 de lei, la care se adaugă 5 lei pentru fiecare zi suplimentară în care furnizorul nu își îndeplinește obligația.

### **Neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului**

În cazul în care, în termen de 20 de zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente, acesta nu informează în scris consumatorul cu privire la penalitățile exigibile sau nu efectuează plata acestora, furnizorul va plăti penalități suplimentare în valoare de 150 de lei - se exclude cazul în care există un litigiu între furnizor și consumator.

### **Reclamații**

Reclamațiile privind nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în standardul de performanță pot fi depuse de către orice consumator/solicitant în termen de maximum 30 de zile de la data exigibilității obligațiilor prevăzute în standard. Furnizorul are obligația să mențină evidența distinctă a reclamațiilor primite, să verifice aspectele semnalate și să comunice, în termen de cel mult 20 de zile de la data primirii reclamației, un răspuns reclamantului. Consumatorul are dreptul să depună la Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor ce-i revin conform standardului de performanță în termen de maximum 60 de zile de la data exigibilității obligațiilor prevăzute în standard. ANRE va comunica răspunsul către reclamant și furnizor, în termen de cel mult 30 de zile de la data înregistrării reclamației. Procedura de soluționare a reclamațiilor nu implică nici un fel de cheltuieli din partea consumatorilor/solicitanților.

### **Completarea reclamațiilor**

Solicitările și reclamațiile consumatorilor se trimit în formă scrisă la Centrul de Servicii Clienti E.ON prin: poștă la OP 9 CP 10 Tîrgu Mureș, prin e-mail la [serviciiclienti@eon-romania.ro](mailto:serviciiclienti@eon-romania.ro) sau prin formularele standard disponibile în Centrele de Relații Clienti E.ON. Reclamația trebuie să cuprindă toate datele bancare personale (numele destinatarului, numele băncii, codul bancar), inclusiv numărul contului în care E.ON Energie România ar trebui să transfere penalitățile mai sus menționate, după caz.