

Sinteza obligatiilor furnizorului prevazute in cadrul Sectiunii 2.1 din Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr.37/2007

**CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA**

Obligatia furnizorului	Termen	Penalitati care trebuie platite consumatorilor pentru neindeplinirea obligatiilor in termen
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 data solicitarii	30 RON
	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara, dar nu mai mult de 15 zile	5 RON
Sa raspunda sesizarilor adresate in scris de consumatori cu privire la facturi, explicand acestora continutul facturilor si in cazul in care solicitarea consumatorilor se dovedeste a fi intemeiata, de a proceda la recalcularea facturilor	15 zile de la inregistrarea solicitarii	30 RON
	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara	5 RON
Sa raspunda sesizarilor oricarui consumator, cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, sa analizeze sesizarea primita si sa comunice in scris consumatorului rezultatul acestei analize, inclusiv prin transmiterea, dupa caz, a celui mai recent buletin de analiza cromatografica, determinat in conformitate cu prevederile legale in vigoare	15 zile de la solicitarea solicitarii	50 RON
	In cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara	10 RON
Sa raspunda sesizarilor oricarui consumator, cu privire la functionarea, inlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si alte asemenea	30 de zile de la inregistrarea solicitarii	30 RON
	In cazul depasirii termenului de 30 zile, pentru fiecare zi suplimentara	5 RON
Sa efectueze plata penalitatilor prevazute mai sus, in cazul nerespectarii termenelor de raspuns mentionate sau sa informeze in scris consumatorul/solicitantul in legatura cu penalitatile datorate	20 de zile de la data la care obligatiile furnizorului au devenit scadente	150 RON
Sa comunice un raspuns prin care, dupa caz, sa admita reclamatia ca justificata( cu luarea de masuri in regim de urgenta) sau sa respinga reclamatia, justificand cauzele respingerii	20 de zile de la data primirii reclamatiei	

Consumatorii au dreptul de a transmite la ANRE reclamatii in legatura cu nerespectarea obligatiilor mentionate in sinteza, in termen de 60 de zile de la data exigibilitatii obligatiilor respective.