

Soluționarea plângerilor privind facturarea

Furnizorul are obligația să analizeze plângerea clientului final referitoare la factura emisă, comunicată furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii facturii, indiferent dacă factura a fost sau nu achitată, și să transmită acestuia rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

În situația în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor de măsurare a consumului, la data transmiterii către operator a solicitării de verificare a datelor contestate, furnizorul înștiințează clientul final asupra acestui aspect. Comunicarea informațiilor între furnizor, operator și client se realizează cu respectarea termenelor prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE, și prin mijloacele de comunicare convenite între aceștia.

În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică clientului final acest lucru, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE, iar clientul final are obligația să efectueze plata facturii în termenul prevăzut în contractul de furnizare sau, în situația în care rezultatul analizei este comunicat ulterior termenului de plată, în cel mult 5 zile lucrătoare de la data comunicării, urmând ca eventualele dobânzi penalizatoare să fie calculate conform prevederilor contractuale.

În cazul în care clientul final contestă corectitudinea facturii, furnizorul are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu gaze naturale doar după comunicarea către client a rezultatului verificării plângerii, dacă în urma verificării a rezultat că factura emisă este corectă și dacă factura nu a fost achitată, cu respectarea prevederilor standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că plângerea este întemeiată, iar clientul final nu a achitat factura supusă plângerii, stornează factura respectivă și emite o nouă factură cu suma corect calculată și cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică clientului rezultatul final în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că plângerea este întemeiată, iar clientul final a achitat factura supusă plângerii, suma achitată fiind mai mare decât cea corect calculată, furnizorul restituie, la cererea clientului, diferența dintre suma încasată și cea calculată ulterior, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către client a facturilor de gaze naturale, sau compensează diferența rezultată în factura următoare, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Dobânzile penalizatoare se calculează pentru perioada dintre data plății efectuate de client și data la care se regularizează/se restituie suma încasată nejustificat.

În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că plângerea este întemeiată, iar clientul final a achitat factura supusă plângerii, suma achitată fiind mai mică decât cea corect calculată, stornează factura respectivă și emite o nouă factură cu suma corect calculată și cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică clientului rezultatul final în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

Clientul final nu este obligat să achite factura pentru care a înaintat o plângere furnizorului, până la soluționarea plângerii.

În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la modul de soluționare a plângerii, oricare dintre părți se poate adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale, aprobat de ANRE.