

## STANDARDUL DE PERFORMANȚĂ PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE APROBAT PRIN ORDINUL ANRE nr. 37/2007

### - Sinteza obligațiilor furnizorului prevăzute în secțiunea 2.1, respectiv în Cap. III -

Obligația furnizorului	Termen	Penalități care trebuie plătite consumatorului pentru neîndeplinirea obligației în termen
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.	15 zile de la data primirii cererii	30 lei
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, furnizorul are obligația de a plăti penalități, pentru fiecare zi suplimentară în care nu își îndeplinește obligația, pentru o perioadă maximă de 15 zile	5 lei
Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor adresate în scris de consumatori cu privire la facturi, explicând conținutul facturilor și, în cazul în care solicitarea consumatorilor se dovedește a fi întemeiată, de a proceda la recalcularea facturilor.	15 zile lucrătoare de la data primirii cererii	30 lei
	În cazul depășirii termenului de 15 zile lucrătoare, furnizorul are obligația de a plăti penalități, pentru fiecare zi suplimentară în care nu își îndeplinește obligația, inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește această obligație	5 lei
Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, de a analiza sesizarea primită și de a comunica 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.	15 zile de la data primirii cererii	50 lei
	În cazul depășirii termenului de 15 zile, furnizorul are obligația de a plăti penalități, pentru fiecare zi suplimentară în care nu își îndeplinește obligația, inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește această obligație	10 lei
Furnizorul are obligația de a răspunde sesizărilor oricărui consumator cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și altele asemenea.	30 zile de la data primirii cererii	30 lei
	În cazul depășirii termenului de 30 zile, furnizorul are obligația de a plăti penalități, pentru fiecare zi suplimentară în care nu își	5 lei



**MET Romania Energy SA**  
93-95 Emanoil Porumbaru, 1<sup>st</sup> floor, 1<sup>st</sup> district,  
011424 Bucharest, Romania  
Unique Registration Code: RO1877048  
☎ +40 21 30 30 600  
✉ info.metro@met.com

	îndeplinește obligația, inclusiv pentru ziua în care își îndeplinește această obligație	
Furnizorul are obligația de a informa în scris consumatorul/solicitantul în legătură cu penalitățile exigibile și de a efectua plata acestora.	20 de zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente	150 lei
Furnizorul are obligația de a menține evidența distinctă a reclamațiilor primite, de a verifica inclusiv, după caz, prin constatarea la fața locului, aspectele semnalate în reclamație și de a contacta reclamantul, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare.	20 de zile de la data primirii reclamației	-