

“Stimați clienți,

Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor oferite și a relației cu clienții societății bazate pe transparență și respect, constituie prioritatea permanentă pentru noi și principiul pe care se ghidează S.C. Gaz Vest S.A.

Pe această cale vă informăm asupra implementării standardelor de performanță în activitatea de furnizare a gazelor naturale pe piața angro. Începând cu data de 01 octombrie 2007, prin Ordinul nr. 37/01.10.2007 al președintelui ANRE, publicat în Monitorul Oficial nr. 690/11.10.2007, a fost aprobat standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.

Principalele aspecte cu impact asupra activităților legate de furnizarea gazelor naturale și pe care societatea noastră, în calitate de furnizor licențiat, are obligația de a le rezolva, în condițiile și la termenele prevăzute prin ordinul ANRE, sunt cele referitoare la:

a. contractarea gazelor naturale având ca obiect încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementată.

b. conținutul facturilor și eventualele erori conținute de acestea.

c. sesizări cu privire la calitatea gazelor furnizate.

d. solicitări privind măsurarea cantităților de gaze naturale, respectiv sesizări cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și alte asemenea.

e. neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului : în cazul în care, în termen de 20 de zile de la data la care obligațiile furnizorului (de la alineatele a, b, c, și d) au devenit scadente, acesta nu informează în scris consumatorul cu privire la penalitățile exigibile sau nu efectuează plata acestora, furnizorul va plăti penalități suplimentare – penalitățile suplimentare nu se aplică în cazul în care există un litigiu între furnizor și consumator.

Răspunsul la sesizările menționate la literele a, b, c, îl veți primi prin poștă în termen de 15 zile de la înregistrarea solicitării, iar pentru sesizarea menționată la litera d, în termen de 30 de zile.

Penalitățile, în cazul nerespectării termenelor de răspuns sunt următoarele:

Numărul articolului	Perioada de timp specificată	Suma specificată
a. Contractarea gazelor naturale	15 zile de la data primirii cererii	30 lei
	fiecare zi suplimentară (dar nu mai mult de 15 zile)	5 lei
b. Solicitări privind facturile	15 zile de la data primirii cererii	30 lei
	fiecare zi suplimentară	5 lei
c. Calitatea gazelor naturale	15 zile de la data primirii cererii	50 lei
	fiecare zi suplimentară	10 lei
d. Solicitări privind măsurarea	30 zile de la data primirii cererii	30 lei
	fiecare zi suplimentară	5 lei
e. Penalități datorate pentru neîndeplinirea obligațiilor de plată ale furnizorului	20 zile de la data la care obligațiile furnizorului au devenit scadente	150 lei

Completarea reclamațiilor: solicitările și reclamațiile clienților pot fi transmise, în formă scrisă, prin poștă la sediul societății la adresa – Arad, Calea Victoriei nr. 35A, cod poștal 310158, prin fax la numerele 0257 – 348404 sau 0257 – 348410. Reclamația va cuprinde obligatoriu datele de identificare a clientului (nume, prenume, adresa locului de consum - localitate, strada nr., bloc nr., apartament nr., după caz, județ, și codul abonat), toate datele bancare personale (numele destinatarului, numele băncii, codul bancar), inclusiv numărul contului bancar în care societatea noastră ar trebui să transfere penalitățile menționate, după caz.

Reclamațiile privind nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în standardul de performanță pot fi depuse în termen de maxim 30 de zile de la data exigibilității obligației de răspuns prevăzută. Furnizorul are obligația să verifice aspectele semnalate și să comunice, în termen de cel mult 20 de zile de la data primirii reclamației, un răspuns reclamantului.

Dacă nu veți fi mulțumit de răspunsul primit, aveți posibilitatea să vă adresați ANRE în termen de 60 de zile de la data exigibilității sesizării.

Procedura de soluționare a reclamațiilor nu implică nici un fel de cheltuieli din partea clienților.

Vă mulțumim.”