

**SINTEZA OBLIGATIILOR
 PE CARE S.C TRANSENERGO COM S.A. LE ARE IN CALITATE DE
 TITULAR AL LICENTEI DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE**

Obligatia furnizorului	Termen de indeplinire/ solutionare	Penalitati care trebuie platite consumatorului pentru neindeplinirea obligatiei in termen
Sa raspunda la orice solicitare primita din partea oricarui solicitant/consumator, având ca obiect încheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementata/negociata a gazelor naturale	15 zile de la înregistrarea solicitarii	30 RON
	În cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara, dar nu mai mult de 15 zile	5 RON
Sa raspunda sesizarilor adresate în scris de consumatori cu privire la facturi, explicând acestora continutul facturilor si în cazul în care solicitarea consumatorilor se dovedeste a fi întemeiata, de a proceda la recalcularea facturilor.	15 zile de la înregistrarea solicitarii	30 RON
	În 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 în scris consumatorului rezultatul acestei analize, inclusiv prin transmiterea, dupa caz, a celui mai recent buletin de analiza cromatografica, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Reclamatiiile cu privire la puterea calorifica utilizata la facturare se pot face in termen de maxim 2 luni de la data emiterii facturii.	15 zile de la înregistrarea solicitarii	50 RON
	În cazul depasirii termenului de 15 zile, pentru fiecare zi suplimentara	10 RON
Sa raspunda sesizarilor oricarui consumator cu privire la functionarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea	30 zile de la înregistrarea solicitarii	30 RON
	În cazul depasirii termenului de 30 zile, pentru fiecare zi suplimentara	5 RON
Sa efectueze plata penalitatilor prevazute mai sus, în cazul nerespectarii termenelor de raspuns mentionate sau sa informeze în scris consumatorul/solicitantul în legatura cu penalitatile datorate	20 zile de la data la care obligatiile furnizorului au devenit scadente	150 RON
Sa primeasca si sa solutioneze reclamatiiile primite de la consumatori, in legatura cu nerespectarea de catre furnizor a obligatiilor prevazute de catre Standardul mentionat. Reclamatia poate fi depusa de catre consumator in termen de maxim 30 de zile de la data exigibilitatii obligatiei furnizorului.	20 zile de la primirea reclamatiei	-
Consumatorul are dreptul de a transmite la ANRE reclamatii in legatura cu nerespectarea obligatiilor mentionate in prezenta sinteza.	Maxim 60 de zile de la exigibilitatea obligatiilor respective	
Sa să mențină evidența distinctă a reclamațiilor primite	-	-
Să verifice aspectele semnalate în reclamație si să contacteze reclamantul, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare	-	-