

Stimate client,

Vă informăm prin prezenta asupra obligațiilor pe care furnizorul de gaze naturale le are în conformitate cu prevederile *Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale**

Pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor de furnizare a gazelor naturale, Președintele ANRE a emis Ordinul nr. 37/01.10.2007 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale. Conform prevederilor acestui Ordin, furnizorul de gaze naturale are următoarele obligații:

- să răspundă solicitării primite din partea oricărui solicitant/ consumator, având ca obiect încheierea/ modificarea unui contract de furnizare reglementată/ solicitată a gazelor naturale în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării;
- să răspundă sesizărilor adresate în scris de consumatori cu privire la facturi, explicând acestora conținutul facturilor și, în cazul în care solicitarea consumatorilor se dovedește a fi întemeiată, de a proceda la recalcularea facturilor, în termen de 15 zile de la data înregistrării solicitării;
- să răspundă sesizărilor oricărui consumator cu privire la calitatea gazelor naturale, în termen de 15 zile. Furnizorul poate transmite, după caz, cel mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Dacă puterea calorifică superioară a gazelor naturale furnizate este diferită de cea facturată, furnizorul va proceda la recalcularea consumului de gaze naturale. Reclamațiile consumatorului cu privire la valoarea puterii calorifice superioare se poate face la maximum două luni de la data emiterii facturii;
- să răspundă sesizărilor oricărui consumator cu privire la funcționarea, înlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului și alte asemenea, în termen de 30 zile.

În situația în care considerați că obligațiile mai sus enumerate nu au fost respectate, vă puteți adresa AMROMCO ENERGY SRL în termen de maxim 30 de zile de la data exigibilității termenelor prevăzute.

AMROMCO ENERGY SRL are obligația de a vă comunica un răspuns în termen de 20 de zile de la momentul depunerii reclamației, sau, după caz, de a lua imediat măsurile necesare de urgență.

În cazul nerespectării obligațiilor de mai sus, AMROMCO ENERGY SRL este obligată la plata unor penalități a căror valoare pornește de la 30 Ron și pot ajunge la 150 Ron.

Clientul poate sesiza ANRE în termen de maximum 60 de zile de la data exigibilității obligației de plată a furnizorului, pentru nerespectarea prevederilor indicatorilor de performanță.

AMROMCO ENERGY SRL oferă servicii de calitate clienților săi, urmărind dezvoltarea unor parteneriate durabile și de înalt profesionalism.

AMROMCO ENERGY SRL asigură respectarea obligațiilor ce îi revin în calitate de furnizor de gaze naturale în conformitate cu prevederile Ordinului nr. 37/ 01.10.2007.

Pentru informații suplimentare vă invităm să vizitați pagina noastră de internet www.amromco.com

Pentru eventuale sesizări/ recomandări ne puteți scrie și la adresa de e-mail: officeplo@amromco.com.

*Ordin nr. 37 din 1 octombrie 2007 emis de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.