

Modalitatea de acordare a penalităților/compensațiilor de către furnizor

Clientul final are dreptul să primească compensații și, după caz, dobânzi penalizatoare, în cuantumul și în condițiile prevăzute în standardul de performanță în vigoare, aprobat de autoritatea de reglementare, dacă furnizorul nu respectă nivelul minim de calitate pentru activitatea de furnizare. Acordarea compensațiilor se poate face prin intermediul facturilor prin compensarea contravalorii viitoare/lor facturi sau prin plata către solicitant, după primirea informațiilor necesare efectuării plății.

Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, reglementează cerințele minime de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale și modalitatea de urmărire și evaluare a performanței activității furnizorilor de gaze naturale, stabilind indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare și nivelurile garantate ale acestor indicatori. De asemenea, sunt prevăzute și compensațiile pe care furnizorii au obligația să le plătească în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare.

Compensațiile/Dobânzile penalizatoare datorate de către furnizor nu se plătesc în cazurile de forță majoră, declarate conform prevederilor legale, care împiedică în mod direct respectarea de către furnizor a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate prevăzute în prezentul standard.

Solicitățile trebuie să fie clare, să cuprindă datele de contact sau datele corecte de identificare ale solicitantului în vederea transmiterii unui răspuns. Solicitățile se vor transmite furnizorului prin una din următoarele mijloace:

- La sediul furnizorului, direct sau prin poștă: Roman, str. Aprodul Arbore, nr. 2, jud Neamt
- Telefon / Fax: 0233.740703
- E-mail: mihoc_oil@yahoo.com