

S.C. MIHOC OIL S.R.L.

Nr. intrare 29 / 17.02.2023
iesire

Anexa nr. 2 la Regulament

**RAPORT
PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR**

I.

**Domeniul și modalitățile alese
pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor**

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1.	Procedura de verificare si revizie tehnica periodica a instalatiilor de utilizare	Flyer	5335
2	Procedura de verificare si revizie tehnica periodica a instalatiilor de utilizare	Afisare pe site www.mihoc-oil.ro	
3	Informare referitoare la masurile aplicabile clientilor casnici in perioada de consum 01.04.2022 – 31.03.2023	Verso factura - afisare pe site www.mihoc-oil.ro	5335
4.	Tarife reglementate pentru prestarea serviciului de distributie realizat de Mihoc Oil cf. Ord.49/ 29.03.2022	Afis puncte de lucru	9

II.

Numărul consumatorilor care se informează

Compartimentul de informare	Pagina internet	Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor
7526	42203	355

III.

Primele 5 subiecte, cel mai des întâlnite în apelurile telefonice ale consumatorilor, primite la numărul dedicat consumatorilor și sinteza a modului de rezolvare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Cereri oferta furnizare gaze naturale	Ofertele de furnizare gaze naturale au fost transmise prin e-mail și la punctele de informare ale societății deschise.
2.	Solicitari informații cu privire la schimbarea furnizorului de gaze naturale	Au fost informați ca toți clienții finali de gaze naturale au dreptul să își schimbe furnizorul în mod gratuit, în termen de 3 săptămâni de la data solicitării iar procesul de schimbare a furnizorului nu presupune plata niciunei taxe.
3.	Obligativitatea efectuării verificărilor/reviziilor tehnice a instalațiilor de utilizare gaze naturale	Le-a fost adus la cunoștință obligativitatea și responsabilitatea efectuării serviciilor de verificare/revizie a instalației de utilizare a gazelor naturale, conform prevederilor legale.
4.	Procedura, etapele și documentele necesare pentru a deveni consumator Mihoc Oil	Au fost preluați de către departamentul tehnic de unde s-au comunicat toate informațiile necesare telefonic
5.	Informații suplimentare privind modalitățile de plată a facturilor – cu precădere clienții noi	Clienților le-au fost trimise pe e-mail facturile de furnizare gaze naturale ce cuprind toate detaliile pentru efectuarea plăților.
6.	Informații cu privire la accesul la platforma online	Clienților le-a fost comunicat că la cererea fiecăruia le-au fost create conturi de acces la istoricul facturilor de consum gaze naturale.

IV.

Primele 5 subiecte, cel mai des întâlnite în petițiile scrise ale consumatorilor și sinteza modului de soluționare a acestora

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	clienții au solicitat informații suplimentare referitoare la indexul facturat	s-a înaintat un raport al consumului zilnic înregistrat de contor
2.	Clienții au solicitat amânarea la plată a facturilor	s-a aprobat amânarea la plată a facturilor de consum
3.		
4.		
5.		

S.C. MIHOC OIL S.R.L.



Procedura

Verificarea și revizia tehnică periodică a instalațiilor de utilizare

Întreținerea, exploatarea și repararea instalațiilor de utilizare a gazelor naturale revine consumatorului, care răspunde pentru buna lor funcționare, în conformitate cu cu Normele Tehnice pentru Proiectarea, Executarea și Exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale (NTPEE) din 2008

Verificarea și revizia tehnică periodică a instalațiilor de utilizare este obligatorie pentru toți consumatorii și se efectuează de către un operator economic autorizat de către ANRE.

Care e diferența dintre verificare și revizie tehnică?

Atât verificarea, cât și revizia tehnică sunt operațiuni preventive, pentru a asigura funcționarea în siguranță a echipamentelor termice. Acest proces presupune verificarea vizuală și setul de acțiuni tehnice specifice pentru a constata dacă instalația îndeplinește sau nu condițiile impuse. E important de reținut faptul că nu sunt incluse verificarea și repararea aparatelor consumatoare de gaze naturale (centrale termice, mașini de gătit, etc.), căci acestea sunt realizate de către operatorii economici autorizați de către ISCIR.

Verificarea instalației de gaze se cere a fi realizată la intervale de maximum 2 ani., iar la cererea consumatorului se poate efectua la intervale mai mici. Aceasta metodă presupune inspectia arzătoarelor, a conductelor, a garniturilor de etanșare, dar și a aparatelor de măsurare, control și reglare. Verificarea răsuflătorilor și a căminelor sunt de asemenea incluse în pachetul de verificare.

Mai exact serviciile de care beneficiaza consumatorul în cadrul verificării sunt :

- 🔧 Verificarea centralei la pornire apă caldă – apă rece
- 🔧 Verificarea funcționării termostatlui
- 🔧 Verificarea scurgerilor de apă
- 🔧 Verificarea presiunii în instalație

Revizia tehnică a instalației de gaze este mai complexă, se realizează la un interval de maximum 10 ani și poate înlocui verificarea. Poate fi făcută după întreruperea instalației pe o perioadă mai mare de șase luni, după orice eveniment ce ar fi putut afecta funcționarea în condiții de siguranță a instalației de utilizare a gazelor naturale sau la solicitarea expresă a clientului.

În plus față de verificare, în cadrul reviziei se realizează proba de etanșeitate a întregii instalații și proba de rezistență.

Pentru preîntâmpinarea accidentelor cu pierderi de vieți umane și distrugerii de bunuri materiale, ce s-ar putea produce din cauza folosirii incorecte a instalațiilor de gaze naturale, se vor respecta cu strictețe următoarele instrucțiuni:

1. Înainte de aprinderea focului se fac următoarele operațiuni:

- 🔥 ventilarea permanent a încăperilor în care funcționează aparate consumatoare de combustibili gazoși;
- 🔥 controlul tirajului coșului de evacuare a gazelor de ardere pentru aparatele consumatoare de combustibili gazoși racordate la acesta în cazul în care se constată lipsa tirajului, nu se aprinde focul decât după efectuarea lucrărilor care să asigure tirajul (curățirea coșului, curățirea sobei, repararea aparatelor de evacuare mecanică, etc.);
- 🔥 controlul robinetului de manevră al aparatului consumator de combustibili gazoși; dacă robinetul este deschis, acesta se închide și se ventilează încăperea respectivă precum și cele învecinate prin deschiderea ușilor și ferestrelor, aprinderea focului se face numai după aerisirea completă;
- 🔥 asigurarea accesului aerului de ardere în focarul aparatului consumator de combustibili gazoși (prin: deschiderea ușilor cenușarului la sobe, deschiderea fantelor pentru accesul aerului în focar, pornirea ventilatorului etc.);
- 🔥 verificarea funcționării aparaturii de automatizare, după caz;
- 🔥 ventilarea focarelor de la aparatele consumatoare de combustibili gazoși.

2. La aprinderea focului în aparate consumatoare de combustibili gazoși neautomatizate și arzătoare, se fac următoarele operațiuni:

- 🔥 aerisirea focarului, minimum 5 minute înainte de aprinderea focului;
- 🔥 apropierea aprinzătorului de arzător;
- 🔥 deschiderea lentă a robinetului de manevră și aprinderea focului, concomitent cu supravegherea stabilității flăcării.

Aprinderea se face numai cu un aprinzător special construit în acest scop, fiind interzisă aprinderea directă cu chibrituri, hârtie etc.

Aprinderea focului la aparatele consumatoare de combustibili gazoși automatizate se face conform instrucțiunilor producătorului.

3. Stingerea focului :

Stingerea focului la aparatele consumatoare de combustibili gazoși racordate prin record flexibil, se face prin închiderea robinetului de siguranță, existent înaintea racordului flexibil; după stingerea flăcării se închide și robinetul de manevră.

Stingerea focului la aparatele consumatoare de combustibili gazoși racordate prin record flexibil, se face prin închiderea robinetului de siguranță, existent înaintea racordului flexibil; după stingerea flăcării se închide și robinetul de manevră.

4. Indicații speciale :

La utilizarea gazelor naturale este interzis:

- ☞ aprinderea focului dacă se simte mirosul caracteristic al gazelor naturale;
- ☞ lăsarea focului nesupravegheat, la aparatele neautomatizate;
- ☞ obturarea coșului de fum al aparatelor consumatoare de combustibili gazoși;
- ☞ modificarea instalațiilor de gaze fără aprobări legale și prin persoane neautorizate;
- ☞ dormitul în încăperi cu focul aprins;
- ☞ dormitul în încăperi cu aparate consumatoare de combustibili gazoși nelegate la coș de fum (reșou, aragaz etc.);

Dacă se simte mirosul caracteristic al gazelor naturale se iau imediat următoarele măsuri:

- ☞ se sting toate focurile;
- ☞ se deschid toate ușile și ferestrele;
- ☞ nu se aprinde nici o sursă de foc;
- ☞ nu se manevrează aparate electrice;
- ☞ nu se doarme în astfel de încăperi;

- ☞ se anunță imediat operatorul licențiat de distribuție la telefoanele:

Nu uitați!

Verificarea cu flacără a instalațiilor de gaze naturale prezintă pericol de explozie și incendiu. Dormitul în încăperi cu focul aprins sau în încăperi cu aparate consumatoare de combustibili gazoși nelegate la coșul de fum, prezintă pericol de moarte.



S.C. MIHOC OIL S.R.L.

Sediul social : Leghin, comuna Pipirig, județul Neamț

Centrul Relații cu clienții: Roman, str. Aprodru Arbore, nr. 2, județul Neamț, tel/fax: 0233740703

e-mail: mihoc_oil@yahoo.com

J27/95/05.02.1996 Codul fiscal: RO8137551

RO42 BRDE 280S V622 3166 2800, deschis la BRD Roman

MASURILE APLICABILE CLIENTILOR CASNICI IN PERIOADA DE CONSUM
1 APRILIE 2022- 31 MARTIE 2023

Facturile ce vor fi emise pentru perioada de consum **01.04.2022-31.03.2023** vor respecta prevederile Ordonantei de Urgenta nr. 27/2022, privind masurile aplicabile clientilor finali din piata de energie electrica si gaze naturale, dupa cum urmeaza:

-pretul final facturat catre clientii casnici va fi de maxim 0,31 lei/kwh cu TVA inclus

***ATENTIE COMPENSARE NU MAI EXISTA**

In sensul intelegerii corecte si complete a noului cadru de reglementare dispus prin Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 27/2022, va rugam sa analizati textul integral al acesteia, ce il regasiti si pe site-ul societati www.mihoc-oil.ro

Va informam ca incepand cu data de 01.04.2022 ANRE a modificat tariful societatii MIHOC OIL SRL pentru prestarea serviciului de distributie a gazelor naturale prin Ordinul nr. 49/29.03.2022 la valoarea de 37.05 lei/mwh.

In cazul in care aveti intrebari sau nelamuriri legate de facturile dumneavoastra va solicitam respectuos sa ne contactati in scris pe adresa de email mihoc_oil@yahoo.com. Va asiguram ca aceasta este modalitatea cea mai rapida si exacta de a primi un raspuns avizat in aceasta perioada dificila si aglomerata pentru noi toti.

Va facem cunoscut faptul ca furnizorul dumneavoastra MIHOC OIL emite lunar facturile de consum gaze naturale in baza citirii contorului, nu in baza unor estimari de consum. Contorul inregistreaza consumul de gaz in mc si potrivit prevederilor legale, acesta va este vandut in kwh. Conversia consumului din mc in kwh se face inmultind cantitatea mc aferenta gazului consumat cu PCS-ul lunar (acesta este determinat lunar de TRANSGAZ in functie de calitatea gazelor livrate prin punctul de livrare catre MIHOC OIL) si il regasiti in factura dvs de gaze lunara in partea dreapta jos. Cantitatea rezultata in kwh se inmulteste cu pretul final de vanzare a gazelor naturale si astfel aveti valoarea totala a facturii dvs. de consum.

ALTE DREPTURI SI OBLIGATII CLIENTILOR FINALI

Masuri de eficienta energetica nu inseamna doar economii in bugetul consumatorilor ci si o atitudine responsabila pentru folosirea eficienta a resurselor. Poti afla mai multe pe site –ul mihoc-oil.ro, in sectiunea Masuri de eficienta energetica. Alte informatii publicare de institutii cu atributii in domeniul energiei: www.anre.ro, www.energie.gov.ro

Clientul are dreptul de a beneficia de un nivel minim de calitate a activitatii de furnizare a serviciilor aferente alimentarii cu gaze naturale, a carui nerespectare atrage plata de catre prestatorul activitatii / serviciului respectiv a unei penalitati / compensatii, conform standardelor de performanta aprobate de ANRE.

Solicitarile, plangerile si reclamiile le puteti comunica in scris pe adresa de corespondenta: Roman, str. Aprodul Arbore, nr. 2, jud Neamt, sau pe <https://mihoc-oil.ro/inregistrare-plangeri> sau mihoc_oil@yahoo.com sau telefonic luni-vineri intre orele 08⁰⁰ – 16⁰⁰ la telefon 0233740703. In caz de nesolutionare ai dretul de a te adresa ANRE. Litigiile se vor rezolva pe cale amiabila, in caz contrar, partile se vor adresa instantelor judecatoresti competente.

Schimbarea furnizorului de gaze naturale se poate face in mod gratuit, cu respectarea prevederilor legale. Lista operatorilor economici, titulari de licenta de furnizare a gazelor naturale este publicata pe site –ul ANRE (<https://www.anre.ro/ro/gaze-naturale/informatii-de-interes-public/furnizori-gaze-naturale>).

Pretul de furnizare nu este unul fix pe perioada determinata, potrivit contractului de furnizare poate fi modificat de furnizorul MIHOC OIL ca urmare a modificarii pretului de achizitie sau a altor conditii economice, astfel Vanzatorul va modifica pretul gazelor naturale sau orice alta prevedere a contractului, acesta va notifica in scris orice astfel de modificare Cumparatorului, cu cel putin 30 (treizeci) de zile inainte de intrarea in vigoare. In masura in care Cumparatorul nu transmite Vanzatorului refuzul scris de a accepta noile conditii, situatie in care Contractul existent inceteaza la expirarea preavizului de 30 (treizeci) de zile mentionat mai sus, noile prevederi vor intra in vigoare, iar notificarea initiala a Vanzatorului are efect de act aditional la Contractul de furnizare existent.

Cumparatorul are urmatoarele drepturi in fata vanzatorului:

- sa solicite si sa preia cantitatile de gaze naturale, in conformitate cu prevederile prezentului Contract; - poate pretinde, in cazul aparitiei unor reduceri sau intreruperi frecvente in livrarea gazelor naturale, intervenite din culpa exclusiva a Vanzatorului, daune. Intotdeauna culpa Vanzatorului trebuie dovedita.
- Cumparatorul are dreptul sa denunte unilateral contractul de furnizare cu un preaviz de 20 (douazeci) zile; - calendaristice. In cazul in care Cumparatorul notifica denuntarea unilateral, Vanzatorul are dreptul sa amane; incetarea Contractului pana la achitarea tuturor datoriilor de catre Cumparator.
- sa rezilieze contractul ca urmare a oricarei neexecutari de catre vanzator a obligatiilor contractuale, fara interventia instantei, fara punere in intarziere si fara alta formalitate prealabila, cu exceptia transmiterii unei notificari scrise de reziliere celeilalte Parti aflate in culpa, cu cel putin 15 (cincisprezece) zile lucratoare inainte de data mentionata in notificare pentru incetarea Contractului.

Cumparatorul are urmatoarele obligatii fata de vanzator:

- sa preia cantitatile de gaze naturale puse la dispozitie de catre Vanzator in Contractul de furnizare; -sa achite integral si la termen contravaloarea gazelor naturale cumparate in conditiile prezentului Contract; -sa plateasca Vanzatorului, in caz de denuntare unilateral de catre Cumparator sau reziliere din vina Cumparatorului, contravaloarea gazelor naturale neprite.

Vanzatorul are urmatoarele obligatii fata de cumparator:

- sa livreze Cumparatorului cantitatile de gaze naturale potrivit prezentului Contract; -sa asigure parametrii specificati ai gazelor naturale livrate, asa cum acestia au fost prevazuti in prezentul contract. -sa factureze Cumparatorului gazele naturale livrate; -sa notifice Cumparatorul cu privire la lucrarile programate/neprogramate de intretinere, reparatii, cuplari/decuplari de tronsoane de conducta, precum si manevrele tehnice programate la punctele fizice de intrare in SNT, dupa cum urmeaza: a.in situatia in care vehicularea gazelor naturale a fost intrerupta planificat, Vanzatorul va notifica in scris Cumparatorul, in legatura cu perioada de intrerupere si cu privire la data previzionata a reluarii furnizarii, cu cel putin 2 (doua) zile lucratoare inainte de data de intrerupere a acestuia; b.atunci cand prestarea serviciului a fost intrerupta neplanificat din cauza unor situatii de urgenta, iar OTS estimeaza ca intreruperea va dura mai mult de 24 (douazeci si patru) ore, Vanzatorul va face demersuri catre OTS pentru urgentarea reluarii furnizarii, oferind, totodata, informatiile necesare, la cerere, Cumparatorilor. -sa reia livrarea gazelor naturale catre Cumparator in termen de maxim 24 (douazeci si patru) ore de la data incetarii motivului intreruperii, cu exceptia situatiilor de forta majora, a starii de necesitate si cauzelor de imprevizibilitate.

Neindeplinirea la termen a obligatiilor de plata a facturii lunare atrage:

(a) perceperea unor penalitati de intarziere, calculate per zile de intarziere asupra valorii neachitate a facturii lunare egale cu 0,05% pe zi de intarziere, incepand cu ziua imediat urmatoare datei scadente, pana la achitarea integrala a debitului;

(b) In cazul intreruperii livrarii gazelor, Cumparatorul va fi notificat in acest sens cu minimum 15 (cinci) zile calendaristice inainte de momentul intreruperii; livrarea gazelor va fi reluata in cel mult 24 ore de la momentul efectuarii platii debitului si a costului de reconectare, fara sa existe vreun drept de despagubire al Cumparatorului pentru eventualele pierderi pe care le-ar suferi din aceasta cauza. Costul pentru reconectare, dupa deconectarea generata de culpa Cumparatorului prin neplata debitelor, este de 120 lei (TVA inclus) si se va achita inainte de reconectare.

(c) Penalitatile prevazute la pct. a) se vor percepe in baza unei facturi distincte intocmite de catre Vanzator la momentul platii tuturor debitelor. Termenul de plata este acelaasi cu cel prevazut pentru facturile lunare, adica de 25 (douazecisicinci) zile de la data emiterii facturii.

(d) Neexecutarea, executarea defectuoasa sau executarea cu intarziere a obligatiilor asumate in contractul de furnizare, mai putin cele care se incadreaza la pct. (1) litera a), pbliaga partea in culpa la plata de daune-interese in cuantumul prejudiciului creat, fara ca acest lucru sa afecteze in vreun fel penalitatile de intarziere care constituie sanctiune contractuala de sine statatoare.

(e) Nefurnizarea gazelor naturale in conditiile stabilite in contractul de furnizare si anexe la acesta, fara culpa din partea Cumparatorului, da dreptul acestuia sa perceapa penalitati de intarziere in cuantum de 0,05% pe zi de intarziere calculate la valoarea ultimei facturi fiscale achitate de catre Cumparator. Penalitatile de intarziere incep sa curga din ziua imediat urmatoare nefurnizarii gazelor naturale in conditiile stabilite si pana la data rezolvarii situatiei intervenite de catre Vanzator.

(f) Contractul poate fi reziliat de catre vanzator, ca urmare a neexecutarii de catre cumparator a obligatiilor de plata, fara interventia instantei, fara punere in intarziere si fara alta formalitate prealabila, cu exceptia transmiterii unei notificari scrise de reziliere celeilalte Parti aflate in culpa, cu cel putin 15 (cincisprezece) zile lucratoare inainte de data mentionata in notificare pentru incetarea Contractului.

**pentru modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale de Reglementare în
Domeniul Energiei nr. 68 /2021 privind aprobarea tarifelor reglementate pentru prestarea
serviciului de distribuție, realizat de Societatea MIHOC OIL - S.R.L.**

Având în vedere dispozițiile art. 178 alin. (2) lit. a) și ale art. 179 alin. (4) și (6) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și prevederile art. 14 alin. (1) și (2) din Ordonanța de urgență nr. 27/2022 privind măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică și gaze naturale în perioada 1 aprilie 2022 – 31 martie 2023, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul energiei,

în temeiul dispozițiilor art. 10 alin. (1) lit. a) și m) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul

ORDIN

Art. I. Articolul 1, alin. (1) din Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 68/2021 privind aprobarea tarifelor reglementate pentru prestarea serviciului de distribuție, realizat de Societatea MIHOC OIL - S.R.L., publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 623 din 24 iunie 2021 se modifică și va avea următorul cuprins:

”Art. 1. (1) Se aprobă tarifele reglementate pentru prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale clienților care se încadrează în următoarele categorii de consum

Categoria de clienți	Consum minim anual [MWh]	Consum maxim anual [MWh]	Tarife de distribuție [Lei/ MWh]
C.1.		≤ 280	37,05

”

Art. II. Operatorul de distribuție licențiat duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea acestora.

Art. III. Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I și intră în vigoare la data de 1 aprilie 2022.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei

Dumitru CHIRIȚĂ

