

Acte normative pentru utilizatori referitoare la Standardele de performanta privind activitatea de furnizare si distributie gaze naturale.

A. Sinteza obligatiilor MM DATA SRL, prevazute in cadrul Sectiunii 2.1 din Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 37/2007:

1. Sa raspunda la orice solicitare primita din partea oricarui solicitant/consumator al com. Magureni, jud. Prahova, avand ca obiect incheierea/modificarea unui contract de furnizare reglementata a gazelor naturale in termen de 15 zile de la inregistrarea solicitarii.
2. Sa raspunda sesizarilor adresate in scris de consumatori cu privire la facturi, si in cazul in care solicitarea se dovedeste a fi intemeiata, de a proceda la recalcularea acestora in 15 zile de la inregistrarea solicitarii
3. Sa raspunda sesizarilor oricarui consumator, cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate, sa puna la dispozitia consumatorilor rezultatul celui mai recent buletin de analiza cromatografica, determinat in conformitate cu prevederile legale in vigoare in 15 zile de la inregistrarea solicitarii.
4. Sa verifice si sa raspunda sesizarilor oricarui consumator cu privire la functionarea, inlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului si altele asemenea in termen de 30 zile de la inregistrarea solicitarii.
5. Sa efectueze plata penalitatilor consumatorului prevazute mai jos, in cazul nerespectarii termenelor de raspuns mentionate sau sa informeze in scris consumatorul/solicitantul in legatura cu penalitatile datorate in termen de 20 zile de la data la care obligatiile MM DATA SRL au devenit scadente, astfel:

- pentru pt. 1 30 RON; in cazul depasirii termenului de 15 zile, 5 RON pentru fiecare zi suplimentara, dar nu mai mult de 15 zile
- pentru pt. 2 30 RON; in cazul depasirii termenului de 15 zile, 5 RON pentru fiecare zi suplimentara
- pentru pt. 3 50 RON; in cazul depasirii termenului de 15 zile, 10 RON pentru fiecare zi suplimentara;
- pentru pt. 4 30 RON in cazul depasirii termenului de 30 zile 5 RON pentru fiecare zi suplimentara
- pentru pt. 5 150RON

B. In ceea ce priveste capitolul 3 - Reclamatii din Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul Presedintelui ANRE nr. 37/01.10.2007 SC MM DATA SRL se obliga:

1. In urma eventualelor reclamatii primite in conformitate cu Art. 16 din prezentul Standard sa mentina evidenta distincta a reclamatii primite, sa verifice aspectele semnalate in reclamatie si sa comunice, in termen de cel mult 20 zile de la data primirii reclamatiei, un raspuns reclamantului, prin care, dupa caz, sa admita sau sa respinga reclamatia.
2. Sa informeze solicitantii /consumatorii in ceea ce priveste dreptul acestora de a adresa ANRE reclamatii in legatura cu nerespectarea de catre societatea noastra a obligatiilor ce-i revin in conformitate cu prevederile Standardului de performanta.

IGP – indicatori generali de performanta
IPG – indicatori de performanta garantati
IPA- indicatori de performanta anuali
SD – sistem distributie
OSD – operator sistem distributie

TELVERDE pentru consumatori: 0800800481 .