

**Sinteza obligatiilor pe care HAGAG DISTRIBUTIE SI FURNIZARE S.R.L. le are in calitate de furnizor de gaze naturale**

| Obligatia furnizorului   | Termen   | Penalitati care trebuie platite consumatorului pentru neindeplinirea obligatiei în 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 | 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 reclamatii primite de la consumatori, in legatura cu nerespectarea de catre furnizor a obligatiilor prevazute de catre Standardul mentionat.  | 20 zile de la primirea reclamatiei   | -   |
| 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  | -  | -   |
| Consumatorul are dreptul de a transmite la ANRE reclamatii in legatura cu nerespectarea obligatiilor mentionate in prezenta sinteza.   | Max.60 de zile de la exigibilitatea obligatiilor respective  | -   |