

SINTEZA OBLIGATIILOR S.C.INTERAGRO S.A.

Rezultate din Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare gaze naturale, aprobat prin

Ordinul Presedintelui ANRE nr.37/2007

Nr. Crt.	Obligatia SC INTERAGRO SA	Termen de rezolvare	Penalitati care trebuie platite consumatorului pentru neindeplinirea obligatiei la termen
Capitolul II, paragraf 2.1. din Standardul de performanta			
1.	SC Interagro raspunde solicitarilor primite de la consumatori, referitor la incheierea sau modificarea unui contract de furnizare gaze naturale	15 zile de la data inregistrarii solicitarii	30 lei
		In cazul depasirii termenului de 15 zile, se platesc penalitati pentru fiecare zi suplimentara, pentru o perioada de maxim 15 zile	5 lei
2	Raspunde sesizarilor adresate in scris de consumatori, referitor la facturi, explicand continutul acestora ;	15 zile de la data inregistrarii solicitarii	30 lei
	Verifica corectitudinea facturii emise si comunica consumatorului rezultatele verificarii ; In cazul sesizarilor intemeiate, SC Interagro SA recalculeaza facturile	In cazul depasirii termenului de 15 zile, se platesc penalitati pentru fiecare zi suplimentara	5 lei

3.	Raspunde sesizarilor consumatorilor referitor la calitatea gazelor naturale ;	15 zile de la data inregistrarii solicitarii	50 lei
	Analizeaza sesizarea si comunica in scris consumatorului rezultatul analizei, inclusiv cel mai recent bulletin de analiza cromatografica efectuat conform prevederilor in vigoare ; In cazul sesizarilor intemeiate, SC Interagro SA recalculeaza facturile	In cazul depasirii termenului de 15 zile, se platesc penalitati pentru fiecare zi suplimentara	10 lei
4.	Raspunde sesizarilor consumatorilor referitor la functionarea, inlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului	30 zile de la inregistrarea solicitarii	30 lei
		In cazul depasirii termenului de 30 zile, se platesc penalitati pentru fiecare zi suplimentara	5.lei
5.	SC Interagro SA efectueaza plata penalitatilor catre consumatori prevazute la punctele 1, 2, 3, 4 ; Informeaza in scris consumatorii referitor la penalitatile datorate ; In cazul depasirii termenului de 20 de zile se platesc penalitati suplimentare	In 20 de zile de la data la care obligatiile SC Interagro SA au devenit scadente	150 lei
Capitolul III - Reclamatii			
6.	In cazul reclamatiiilor de la consumatori SC Interagro SA : - tine evidenta reclamatiiilor - verifica aspectele semnalate si obtine informatiile necesare de la reclamant - comunica un raspuns reclamantului Cand reclamatia este justificata, SC Interagro SA ia masuri in regim	20 de zile de la primirea reclamatiei	

	de urgentă pentru rezolvarea reclamației și îndeplinirea obligațiilor ; Când reclamația nu este justificată, SC Interagro SA respinge reclamația, justificând cauzele respingerii		
7.	În cazul în care SC Interagro SA nu respectă obligațiile prezentate în sinteză, consumatorul poate adresa reclamații	30 de zile de la data exigibilității obligațiilor	
8.	Consumatorul poate adresa reclamațiile la ANRE, referitor la nerespectarea obligațiilor de mai sus	60 de zile de la data exigibilității obligațiilor	
Alte obligații			
9.	Se vor notifica toți consumatorii cu care sunt încheiate contracte de furnizare gaze cu obligațiile SC Interagro SA	10 zile de la intrarea în vigoare a prezentului document	
10.	Obligațiile stabilite vor fi publicate pe pagina de internet a SC Interagro SA	10 zile de la intrarea în vigoare a prezentului document	
11.	Obligațiile vor fi prevăzute și în documentele Sistemului de Management al Calității din SC Interagro SA	10 zile de la intrarea în vigoare a prezentului document	