

SINTEZA OBLIGATIILOR S.C. INTERAGRO S.R.L.

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

Ordinul Presedintelui ANRE nr. 37/2007

| Nr. Crt. | Obligatia SC INTERAGRO S.R.L | 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 In cazul depasirii termenului de 15 zile, se platesc penalitati pentru fiecare zi suplimentara, pentru perioada de maxim 15 zile | 30 lei 5 lei |
| 2. | Raspunde sesizarilor adresate in scris de consumatori, referitor la facturi explicand continutul acestora; Verifica corectitudinea facturii emise si comunica consumatorului rezultatele verificarii; In cazul sesizarilor intemeiate, SC InterAgro S.R.L. recalculeaza facturile | 15 zile de la data inregistrarii solicitarii In cazul depasirii termenului de 15 zile, se platesc penalitati pentru fiecare zi suplimentara | 30 lei 5 lei |

| | | | |
|----------------------------|---|--|---------|
| 3. | <p>Raspunde sesizarilor consumatorilor referitor la calitatea gazelor naturale;</p> <p>Analizeaza sesizarea si comunica in scris consumatorului rezultatul analizei, inclusiv cel mai recent buletin de analiza cromatografica efectuat conform prevederilor in vigoare;</p> <p>In cazul sesizarilor intemeiate, SC InterAgro SRL recalculeaza facturile</p> | 15 zile de la data inregistrarii solicitarii | 30 lei |
| 4. | <p>Raspunde sesizarilor consumatorilor referitor la functionarea, inlocuirea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului</p> | <p>In cazul depasirii termenului de 15 zile, se platesc penalitati pentru fiecare zi suplimentara</p> <p>30 zile de la data inregistrarii solicitarii</p> | 30 lei |
| 5. | <p>Sc InterAgro SRL efectueaza plata penaltitatilor catre consumatori prevazute la punctele 1,2,3,4;</p> <p>Informeaza in scris consumatorii referitor la penaltitatile datorate</p> <p>in cazul depasirii termenului de 20 de zile se platesc penalitati suplimentare</p> | <p>In cazul depasirii termenului de 30 zile, se platesc penalitati pentru fiecare zi suplimentara</p> <p>In 20 de zile de la data la care obligatiile Sc InterAgro SRL au devenit scadente</p> | 5 lei |
| Capitolul III - Reclamatii | | | |
| 6. | <p>In cazul reclamatilor de la consumatori SC InterAgro SRL:</p> <ul style="list-style-type: none"> - tine evidenta reclamatilor - verifica aspectele semnalate si obtine informatiile necesare de la reclamant - comunica un raspuns reclamantului <p>Cand reclamatia este justificata, SC InterAgro SRL ia masuri in regim de urgenta pentru rezolvarea reclamatiei si indeplinirea obligatiilor</p> | 20 de zile de la primirea reclamatiei | 150 lei |

| | | | |
|----------------|---|--|--|
| 7. | In cazul in care SC InterAgro SRL nu respecta obligatiile prezentate in sinteza, consumatorul poate adresa reclamatii | 30 de zile de la data exigibilitatii obligatiilor | |
| 8. | Consumatorul poate adresa reclamatii la ANRE, referitor la nerespectarea obligatiilor de mai sus | 60 de zile de la data exigibilitatii obligatiilor | |
| Alte obligatii | | | |
| 9. | Se vor notifica toti consumatorii cu care sunt incheiate contracte de furnizare gaze cu obligatiile SC InterAgro SRL | 10 zile de la intrarea in vigoare a prezentului document | |
| 10. | Obligatiile stabilite vor fi publicate pe pagina de internet a InterAgro | 10 zile de la intrarea in vigoare a prezentului document | |
| 11. | Obligatiile vor fi prevazute si in documentele Sistemului de Management al Calitatii din SC InterAgro SRL | 10 zile de la intrarea in vigoare a prezentului document | |