Telefon: 0233-252-202
Telefon/Fax: 0233-740-703
Mail: contact@mihoc-oil.ro
Web: www.mihoc-oil.ro

MihocOIL
crestem prin pasiune

Stimate client,

Obligaţiile furnizorului de gaze naturale ce decurg din Standardul de Performanţă al Furnizorului*.

În dorinţa de a îmbunătăţi serviciile de furnizare a gazelor naturale către clienţi, ANRE a emis un ordin care prevede anumite obligaţii pentru furnizorul de gaz, după cum urmează:

- de a răspunde oricărei cereri de încheiere/modificare a unui contract de furnizare gaze adresată de oricare solicitant, în termen de 15 zile de la data înregistrării solcitării;
- de a răspunde sesizărilor adresate în scris cu privire la facturi, explicând conţinutul facturilor şi dacă se constată că sesizarea a fost întemeiată, de a efectua recalcularea facturilor, în termen de maxim 15 zile de la data înregistrării solcitării;
- de a răspunde sesizărilor cu privire la calitatea gazelor furnizate, inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare, în termen de 15 zile de la data înregistrării solcitării;
- să răspundă sesizărilor cu privire la funcţionarea, remedierea, schimbarea amplasamentului contorului şi altele asemenea, în termen de 30 zile de la data înregistrării solcitării;
- să efectueze plata penalităţilor, în cazul nerespectării termenelor de răspuns mai sus enumerate, în termen de maxim 20 zile.

În cazul nerespectării acestor obligaţii, SC MIHOC OIL SRL este obligată la plata unor penalităţi către clienţii săi, cuprinse între 5 şi 30 RON, în funcţie de caz, iar dacă termenul de 20 de zile a fost depăşit, va plăti suplimentar penalităţi în valoare de 150 RON.

În situaţia în care consideraţi că obligaţiile mai sus enumerate nu au fost respectate, vă puteţi adresa SC MIHOC OIL SRL în termen de maxim 30 de zile de la data exigibilităţii termenelor prevăzute, societatea noastră având obligaţia de a vă comunica un răspuns în termen de 20 de zile de la momentul depunerii reclamaţiei, timp în care va verifica aspectele semnalate, va cere relaţii suplimentare sau va lua măsuri de urgenţă, în funcţie de caz.

Deasemenea, puteţi sesiza ANRE în termen de 60 zile de la data exigibilităţii obligaţiei de plată a furnizorului, pentru nerespectarea prevederilor indicatorilor de performanţă .

Societatea noastră se preocupă constant de identificarea şi satisfacerea aşteptărilor clienţilor săi şi vă asigurăm că va depune toate eforturile pentru oferirea unor servicii de calitate şi pentru respectarea acestor obligaţii.

Pentru informaţii suplimentare, ne puteţi contacta la adresele sediilor Recepţie Gestiune Clienţi, inscrise pe factura de gaze naturale, sau ne puteţi scrie pe pagina noastră contact@mihoc-oil.ro

* Ordin nr. 37 din 1 octombrie 2007 emis de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei.