

Drepturile consumatorului

- A. Drepturile utilizatorilor/consumatorilor sistemului de distribuție/solicitanților, persoane fizice/persoane juridice conferite prin Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale
- Utilizatorii/consumatorii/solicitanții au dreptul să adreseze OSD reclamații în legătură cu nerespectarea, de către acesta a obligațiilor care îi revin conform prevederilor standardului de performanță.
 - Reclamația poate fi depusă în termen de maximum 60 de zile de la data la care obligațiile OSD devin scadente, dacă utilizatorul/consumatorul/solicitantul consideră că OSD nu și-a îndeplinit sarcinile care îi revin conform standardului de performanță.
 - În formularea reclamației, utilizatorii/consumatorii/solicitanții nu au obligația de a indica articolele din actele normative în care sunt precizate obligațiile OSD, care utilizatorii/solicitanții/consumatorii consideră că nu au fost îndeplinite.
- B. Obligații ale OSD privind rezolvarea reclamațiilor utilizatorilor/consumatorilor sistemului de distribuție/solicitanților, persoane fizice/persoane juridice Pentru rezolvarea reclamațiilor, OSD are următoarele obligații:
- să mențină un registru cu regim special în care sunt înregistrate aceste reclamații.
 - să verifice, inclusiv prin constatarea la fața locului (după caz), aspectele semnalate în reclamație și să contacteze reclamantul, dacă este necesar pentru obținerea unor informații suplimentare;
 - să comunice un răspuns, astfel:
 - (i) în termen de cel mult 15 zile de la data primirii, pentru reclamațiile privind valoarea presiunii, calitatea gazelor și măsurarea cantităților de gaze naturale.
 - (ii) în termen de cel mult 20 zile de la data primirii, pentru reclamațiile privind racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale.
 - (iii) în termen de cel mult 30 zile de la data primirii, pentru solicitările/sesizările/reclamațiile cu privire la prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale, altele decât cele de mai sus