

A. Drepturi ale solicitantilor /consumatorilor conferite prin Standardul de performanta

- Solicitantii/consumatorii au dreptul sa adreseze OSD reclamatii in legatura cu nerespectarea , de catre acesta a obligatiilor care ii revin conform prevederilor standardului de performanta.
- Reclamatia poate fi depusa in termen de maximum 30 de zile de la data la care solicitantul /consumatorul considera ca OSD nu si-a indeplinit sarcinile care ii revin conform standardului de performanta .
- In formularea reclamatiei , solicitantii /consumatorii nu au obligatia de a indica articolele din actele normative in care sunt precizate obligatiile OSD, care solicitantii/consumatorii considera ca nu au fost indeplinite.

B. Obligatii ale OSD privind rezolvarea reclamatiilor solicitantilor/consumatorilor

- Pentru rezolvarea reclamatiilor ,OSD are urmatoarele obligatii:
 - sa mentina un registru cu regim special in care sunt inregistrate aceste reclamatii.
 - sa verifice , inclusiv prin constatarea la fata locului , aspectele semnalate in reclamatie si sa contacteze reclamantul , daca este necesar pentru obtinerea unor informatii suplimentare;
 - sa comunice in termen de cel mult 15 zile lucratoare de la data primirii reclamatiei, un raspuns reclamantului , prin care , dupa caz:
 1. sa admita ca reclamatia a fost justificata si sa ia masuri in regim de urgenta pentru indeplinirea obligatiilor;
 2. sa respinga reclamatia , justificand precis cauzele respingerii.