

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.