Informaţii utile în relaţia cu Operatorul de Distribuţie

1. *Obligații și drepturi ce reies din cadrul de reglementare*

- În relația dintre operatorul de distribuție și clientul final, drepturile și obligațiile părților sunt stabilite prin reglementările aplicabile în domeniul gazelor naturale și prin contractele în vigoare.
- Operatorul de distribuție are obligația de a asigura funcționarea în condiții de siguranță, continuitate și calitate a serviciului de distribuție, precum și de a respecta indicatorii de performanță stabiliți de autoritatea de reglementare. De asemenea, operatorul are obligația de a informa clienții cu privire la întreruperile planificate și neplanificate și de a interveni pentru remedierea acestora în termenele prevăzute.
- Clienții finali de gaze naturale au dreptul să fie alimentați în condiții de siguranță și calitate corespunzătoare, la prețuri transparente și conform contractelor încheiate. Aceștia pot alege liber furnizorul și au dreptul de a primi informații clare privind condițiile contractuale, modificările acestora, întreruperile serviciului și indicatorii de performanță, precum și compensații în cazul nerespectării nivelului de calitate.
- De asemenea, clienții beneficiază de acces la informații privind consumul propriu, inclusiv istoricul de consum, pot schimba gratuit furnizorul și au acces la proceduri de soluționare a reclamațiilor și la informații privind facturarea și serviciile prestate.
- În ceea ce privește serviciul de distribuție, clienții au dreptul la un serviciu sigur și continuu, în conformitate cu indicatorii de performanță și condițiile de racordare, având totodată obligația de a respecta prevederile contractuale și condițiile tehnice de utilizare a instalațiilor.
- Clienții finali au obligația de a respecta contractul și de a notifica furnizorul cu privire la orice modificare a datelor sau situației contractuale, precum și de a urmări comunicările privind modificările contractuale și întreruperile serviciului.
- De asemenea, au obligația să achite facturile conform contractului, să permită accesul operatorilor pentru citirea contoarelor, verificări, revizii și intervenții tehnice.
- Aceștia trebuie să întrețină și să exploateze instalațiile de utilizare în condiții de siguranță, să asigure efectuarea verificărilor și reviziilor periodice prin operatori autorizați ANRE și să nu intervină asupra echipamentelor de măsurare sau instalațiilor operatorului.

2. *Revizii și verificări*

- Conform Procedurii privind verificările și reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 179/2015, cu modificările și completările ulterioare:

a) Verificarea tehnică a instalației de utilizare se realizează:
- periodic, la maximum 2 ani;
- la cererea clientului final.

b) Revizia tehnică a instalației de utilizare se realizează:
- periodic, la maximum 10 ani;
- după întreruperea utilizării instalației pentru o perioadă mai mare de 6 luni;
- după orice eveniment care ar fi putut afecta instalația de utilizare;
- la cererea clientului final.

Respectarea termenelor de verificare și revizie contribuie la funcționarea în condiții de siguranță a instalației de utilizare și la utilizarea eficientă a gazelor naturale.

În cazul în care există pierderi de gaze, avarii la instalația dumneavoastră de utilizare sau ruperi ale unor conducte sau branșamente sau simțiți miros de gaze, sunați de urgență la numerele de telefon ale Dispeceratului din localitatea respectivă:

MegaConstruct | Distributie gaze - Service | MegaConstruct

- Tel Verde 0800863422 pentru toate locațiile, apel gratuit pentru consumator
- Balotești - 0720.220.616
- Afumați - 0720.220.611
- Sirna, Tinosu, Gorgorta, Poienarii Burchii, Gorgota, Puchenii Mari, Balta Doamnei, Olari, Gherghita, Drăgănești, Dumbrava - 0730.220.648
- Târlungeni - 0720.220.632
- Lehiu Gara, Dor Marunt, Borcea - 0720.220.646
- Mangalia, 23 August, Costinești, Limanu, Techirghiol - 0726.777.360
- Cosereni – 0720.220.609
- Pielești – 0720.220.603
- Adunații Copăceni, Comana- 0720/220.605

Distrigaz Sud Rețele | Lider în distribuția de gaze naturale

- Apelează gratuit numărul de telefon: 0800 877 778
- Apelează numerele de telefon, taxabile conform operatorilor de telefonie: 021 9281; 031 9031

Contact – CPL Concordia

- Serviciul intervenții Tel Verde: 0800.800.417

Acasă - Distrigaz Vest - Contact - Distrigaz Vest

- Urgențe gaz: 0800 800 428 (telverde gratuit din orice rețea) și 0760 678 818

Call Center:

- 0259 706 706 și 0259 706 606 (pentru clienții din UAT Oradea, Sânnicolau Român și Cociuba Mare)
- 0259 706 650 și 0259 706 651 (pentru clienții din UAT Sânmartin)

Delgaz Grid - Delgaz Grid - Delgaz Grid - Despre noi
Pentru urgențe gaze naturale apelează: 0800 800 928 sau numărul cu tarif normal 0265 200 928
Call Center Asistență Generală 0232 200 434
Serviciul Call Center pentru suport general este disponibil pentru informații privind programările pentru citirea și înlocuirea contoarelor, data expirării verificării/reviziei instalației de gaze naturale, informații privind lucrările programate în rețeaua de energie electrică și alte solicitări privind activitatea de distribuție energie electrică sau gaze naturale. Poți lua legătura cu un consultant de luni până vineri, între orele 08:00 și 20:00.

3. *Racordare locuri de consum:*

Informații utile în vederea racordării la sistemul de distribuție gaze naturale, regăsiți accesând link-urile de mai jos;

- Racordare la sistemul de distributie gaze naturale | MegaConstruct
- Formulare și documente utile | Distrigaz Sud Rețele. Sau creeare cont: Autentificare
- Serviciul de Distribuție – CPL Concordia
- Racordare - Client sau locatie noua - Distrigaz Vest
- Delgaz Grid - Racordarea la rețeaua de gaze naturale

4. *Penalități / compensații*

Consumatorilor finali se aplică prevederile legale ce reglementează compensațiile ce urmează să le primească, ca urmare a nerespectării Indicatorilor de performanță de către Operatorul de Distribuție și/sau furnizor, după caz.
Aceste compensații pornesc de la sume fixe stabilite de reglementare, cum ar fi de ex. 50 – 100 lei și pot crește funcție de indicatorul de performanță nerespectat (de ex. număr de zile de răspuns, etc).

Prin prevederile contractuale negociate cu consumatorul final la semnarea contractului, se pot aplica penalități pentru întârzierea la plată a facturilor emise de către furnizor.