

**“Articolul 110. Examinarea neînțelegerilor de către  
întreprinderile de gaze naturale**

(1) Întreprinderile de gaze naturale examinează reclamațiile consumatorilor finali, utilizatorilor de sistem în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare de la înregistrarea reclamației. Termenul de examinare a reclamației poate fi prelungit cu cel mult 30 de zile lucrătoare, fapt despre care este informat consumatorul final, utilizatorul de sistem. Pe durata examinării reclamațiilor consumatorilor finali privind facturarea se interzice deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale acestora de la rețelele de gaze naturale.

(2) Reclamațiile consumatorilor finali în legătură cu contractarea, deconectarea, reconectarea și facturarea se examinează și se soluționează de către furnizor. Dacă furnizorii care furnizează gaze naturale în contextul obligațiilor de serviciu public stabilite la art. 89 și 90 își încalcă obligațiile stabilite în prezenta lege și în Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale, aceștia sînt obligați să plătească consumatorilor finali vizați compensații în termenele și în mărimea stabilite în Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale. Operatorul de sistem este obligat să colaboreze cu furnizorul prin prezentarea informațiilor solicitate de acesta și necesare lui pentru soluționarea problemelor abordate în reclamațiile consumatorilor finali.

(3) Reclamațiile consumatorilor finali cu privire la deconectare se examinează și se soluționează de către furnizor, indiferent dacă deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale consumatorilor finali a fost efectuată la cererea furnizorului sau din inițiativa operatorului de sistem.

(4) În cazul în care, la examinarea reclamațiilor consumatorilor finali, furnizorul constată că operatorul de sistem a încălcat termenul de reconectare stabilit, furnizorul achită consumatorului final prejudiciat compensația calculată în conformitate cu Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale. Operatorul de sistem este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului final din vina operatorului de sistem. Dacă operatorul de sistem refuză să restituie furnizorului contravaloarea compensației, ultimul este în drept să-și recupereze cheltuielile prin intentarea acțiunii în regres în instanța de judecată.

(5) Operatorul de sistem este obligat să examineze reclamațiile și să soluționeze problemele utilizatorilor de sistem parvenite în legătură cu racordarea, delimitarea, întreruperea și limitarea livrării gazelor naturale, cu calitatea serviciului prestat, precum și să achite utilizatorilor de sistem compensații calculate în conformitate cu

Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale.

(6) Consumatorii finali, utilizatorii de sistem sînt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de furnizor, de operatorul de sistem în conformitate cu prevederile Codului civil și ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorilor.

(7) În cazul în care un consumator final, un utilizator de sistem a adresat furnizorului sau operatorului de sistem o reclamație care urmează să fie examinată și soluționată de celălalt titular de licență, furnizorul sau operatorul de sistem, după caz, este obligat să transmită reclamația celuilalt titular de licență (operator de sistem sau furnizor) în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației și să informeze despre acest fapt consumatorul final, utilizatorul de sistem.

(8) Întreprinderile de gaze naturale sînt obligate să depună toată diligența pentru a soluționa pe cale extrajudiciară eventualele neînțelegeri ce pot apărea în raport cu consumatorii finali, utilizatorii de sistem, precum și să pună în aplicare un mecanism eficient și nediscriminatoriu de rambursare a cheltuielilor sau de achitare a compensațiilor consumatorilor finali, utilizatorilor de sistem în cazul nerespectării de către întreprinderile de gaze naturale a obligațiilor ce le revin.

(9) Întreprinderile de gaze naturale sînt obligate să dispună de centre de deservire a consumatorilor finali, utilizatorilor de sistem care să funcționeze conform programului de lucru de cel puțin 5 zile pe săptămîină a cîte 8 ore pe zi. Personalul responsabil de examinarea reclamațiilor consumatorilor finali, utilizatorilor de sistem trebuie să dispună de dreptul real de a lua decizii, în numele întreprinderii de gaze naturale, pentru a soluționa problemele abordate, iar întîlnirile cu reprezentanții întreprinderilor de gaze naturale urmează să fie stabilite inclusiv prin telefon sau prin poșta electronică. Întreprinderile de gaze naturale sînt obligate să țină evidența reclamațiilor parvenite și, la solicitare, să prezinte Agenției informații cu privire la data depunerii reclamației, numele persoanei care a depus reclamația, esența problemei abordate în reclamație, acțiunile întreprinse pentru soluționarea problemelor abordate în reclamație, decizia întreprinderii de gaze naturale.

(10) Întreprinderile de gaze naturale sunt obligate să utilizeze mijloace electronice de comunicație în măsura în care acestea sunt disponibile, funcționale și adecvate circumstanțelor, în raport cu potențialii consumatori, consumatorii finali și utilizatorii de sistem, în procesul de comunicare, de soluționare a reclamațiilor, de negociere, încheiere, executare, modificare și încetare a contractelor. Întreprinderile de

gaze naturale nu pot refuza sau ignora examinarea cererilor, reclamațiilor și sesizărilor din motiv că au fost depuse în formă electronică, dacă acestea întrunesc cerințele prevăzute de legislația ce reglementează documentele electronice.”