

Drepturile si obligatiile clientilor finali conform Legii nr.123/2012, a energiei electrice și a gazelor naturale (denumita in continuare „lege”)

Clienții finali de gaze naturale au următoarele drepturi:

- a) să aibă acces la obiectivele/sistemele din sectorul gazelor naturale în condițiile legii și să fie informați, atunci când sunt racordați la acestea, cu privire la drepturile lor de a fi alimentați cu gaze naturale de o calitate specificată, la prețuri rezonabile, conform prevederilor legale în vigoare;
- b) fără a aduce atingere Legii nr. 193/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014, să încheie cu furnizorul de gaze naturale un contract care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și care să conțină cel puțin următoarele informații:
 - (i) identitatea și adresa furnizorului;
 - (ii) serviciile oferite, calitatea serviciilor oferite, precum și termenul de începere a derulării contractului, respectiv termenul prevăzut pentru începerea alimentării inițiale cu gaze naturale, după caz;
 - (iii) tipurile serviciilor de mentenanță oferite, după caz, prin contract;
 - (iv) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;
 - (v) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă este recunoscut dreptul de a denunța cu titlu gratuit contractul;
 - (vi) eventualele compensații/despăgubiri și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul nerespectării calității serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;
 - (vii) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor în conformitate cu lit. j);
 - (viii) informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor și toate informațiile menționate la lit. b) comunicate în mod clar prin intermediul facturilor sau pe paginile de internet ale acestor operatori economici;
- c) să primească gratuit de la furnizorul de gaze naturale o copie a contractului care să conțină cel puțin informațiile prevăzute la lit. b) înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia. Atunci când contractul este încheiat prin intermediari, informațiile prevăzute la lit. b) se primesc, de asemenea, înainte de încheierea contractului;
- d) să solicite furnizorului/operatorului de sistem modificarea și completarea contractului încheiat cu acesta, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- e) să fie notificați în mod corespunzător cu privire la orice intenție de modificare a contractului, precum și cu privire la orice majorare a prețului/tarifului, în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- f) să denunțe contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții notificate de către furnizorul de gaze naturale;
- g) să li se pună la dispoziție o gamă largă de modalități de plată, care să le permită să își îndeplinească obligațiile de plată a facturii, obligații de plată prevăzute în contract și care nu creează discriminări nejustificate între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod

adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client, în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile sistemelor de plată trebuie să reflecte costurile suportate de către furnizor pentru diferitele sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles, și nu trebuie să includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva practicilor comerciale incorecte sau înșelătoare;

h) să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de 21 de zile de la data solicitării, conform unei proceduri aprobate de ANRE, care stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce urmează a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, precum și operatorii de sistem care sunt obligați să le furnizeze;

i) să primească un decont final de lichidare, după schimbarea furnizorului de gaze naturale, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;

j) să beneficieze de proceduri transparente, simple și la cele mai mici costuri de soluționare a plângerilor. Toți clienții finali au dreptul la un standard ridicat de servicii și de soluționare a plângerilor de către furnizorul lor de gaze naturale. Astfel de proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a acestora, în termen de maximum 90 de zile, și să prevadă, în toate cazurile justificate, un sistem de rambursare și/sau de compensare; aceste proceduri ar trebui să respecte, atunci când este posibil, principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;

k) să primească informații transparente privind prețurile/ tarifele aplicabile, precum și privind condițiile generale de acces și de utilizare a serviciilor oferite de către furnizorul de gaze naturale;

l) să solicite furnizorului întreruperea furnizării gazelor naturale, în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului de sistem;

m) să solicite furnizorului/operatorului de sistem ca atunci când sunt constatate deficiențe tehnice să ia măsuri pentru asigurarea parametrilor de siguranță în aprovizionarea cu gaze naturale;

n) să solicite și să primească penalitățile suportate de către furnizorul/operatorul de sistem pentru neîndeplinirea obligațiilor, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță;

o) să solicite și să primească, fără să li se perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu, toate datele relevante privind propriul consum sau să împuternicească orice furnizor licențiat, pe baza unui acord explicit și gratuit, să aibă acces la datele de măsurare, operatorul de sistem responsabil de gestionarea acestor date având obligația să le furnizeze acestuia. ANRE asigură accesul la datele privind consumul clienților finali, stabilind, în vederea utilizării cu titlu opțional, un format de prezentare a acestor date, ușor de înțeles, armonizat la nivel național, precum și modalitatea de acces a clienților finali și a furnizorilor la acestea;

p) să fie informați corespunzător cu privire la consumul lor efectiv de gaze naturale și la costurile reale aferente, suficient de frecvent astfel încât să aibă posibilitatea să își ajusteze propriul consum de gaze naturale. Aceste informații sunt comunicate de furnizor la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se cont de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului final și de raportul cost-beneficiu al acestor măsuri, fără ca acesta să perceapă clienților finali costuri suplimentare pentru acest serviciu.

Clienții finali participanți la piața angro de gaze naturale au dreptul să vândă gaze naturale doar pentru a-și echilibra în mod eficient portofoliul propriu, conform reglementărilor ANRE.

Obligațiile clientului final de gaze naturale:

Clienții finali au obligația să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizorul/operatorul sistemului, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta.

Pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale, altele decât obligația de plată a clientului final, partea în culpă plătește celeilalte părți daune-interese până la acoperirea integrală a prejudiciului cauzat, în conformitate cu prevederile stipulate în contract.

În cazul intervenției asupra unui sistem din sectorul gazelor naturale, inclusiv asupra unei instalații de utilizare, care pune în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale, operatorul sistemului/instalației este îndreptățit să întrerupă alimentarea, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE. În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare, furnizorul este îndreptățit să solicite clientului final constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an. Refuzul constituirii acestor garanții dă dreptul furnizorului să solicite operatorului de transport/distribuție întreruperea alimentării clientului final.

Drepturile și obligațiile clientului final de gaze naturale, conform prevederilor

Regulamentului de furnizare a gazelor naturale la clienții finali

aprobat prin Ordinul ANRE nr. 29/2016

Drepturile clientului final de gaze naturale:

Clientul final de gaze naturale are, în principal, următoarele drepturi:

- a) să își aleagă furnizorul și să accepte o ofertă-tip publicată de către acesta sau să solicite o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică;
- b) să încheie cu furnizorul ales contract/contracte de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea cerințelor minime contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- c) să își schimbe tipul de contract, prin trecere de la furnizarea gazelor naturale în regim de ultimă instanță la furnizarea gazelor naturale în regim concurențial;
- d) să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului de furnizare a gazelor naturale înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia, inclusiv în situația în care contractul este încheiat prin intermediari;
- e) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;
- f) să opteze pentru nivelul necesar de încărcare a cartelei, în situația în care are instalat la locul de consum un echipament de măsurare cu sistem de preplată cu cartelă;
- g) să denunțe, în mod gratuit, contractul de furnizare a gazelor naturale în situația în care nu acceptă modificările și/sau completările condițiilor/clauzelor contractuale, precum și majorarea prețului/tarifului, notificate de furnizor;
- h) să solicite furnizorului întreruperea/limitarea/reluarea furnizării gazelor naturale la locul de consum, respectiv prestarea de către operator a activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

- i) să înainteze o plângere furnizorului propriu referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfășurată de către acesta la locul de consum și să beneficieze de un standard ridicat de soluționare a plângerilor, conform procedurii-cadru aprobate de ANRE; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluția dată plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanței competente;
- j) să primească penalitățile/compensațiile suportate de către furnizor/operator pentru nerespectarea nivelurilor minime de calitate, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de ANRE;
- k) să denunțe unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, și să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile calendaristice de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
- l) să primească de la furnizor decontul final de lichidare, în termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbării furnizorului sau de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale;
- m) să solicite furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică; solicitarea clientului final trebuie să cuprindă datele de identificare ale acestuia, CLC/adresa locului de consum, perioada pentru care se solicită informațiile, opțiunea pentru utilizarea/neutilizarea formatului-cadru de prezentare a datelor, prevăzut în [anexa](#) la regulament, și modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate;
- n) să solicite furnizorului informații privind valoarea facturilor emise în ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică;
- o) orice alte drepturi prevăzute de [Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

Clientul final de gaze naturale nu are dreptul să vândă gazele naturale contractate.

Obligațiile clientului final de gaze naturale:

Clientul final de gaze naturale are, în principal, următoarele obligații:

- a) să notifice furnizorului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de 30 de zile calendaristice de la modificare;
- b) să achite integral factura scadentă reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;
- c) să achite integral factura scadentă reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate în regim de ultimă instanță, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;
- d) să achite dobânzile penalizatoare solicitate, după caz, de furnizor pentru întârzierea în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;
- e) să achite furnizorului tariful perceput de operator pentru prestarea activității de reluare a alimentării la locul de consum și să constituie o garanție financiară, dacă este cazul, în vederea reluării furnizării gazelor naturale întrerupte/limitate pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea consumului

de gaze naturale, în termenul prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale, și, după caz, a dobânzilor penalizatoare aferente pentru întârziere în efectuarea plății;

f) să permită accesul reprezentantului operatorului în scopul de a presta activitatea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul echipamentului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea operatorului, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de operator pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului. Reprezentantul operatorului are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită acces pe proprietatea clientului final;

g) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale operatorului, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa;

h) să sesizeze imediat, la numărul de telefon pus la dispoziție de operator, orice deficiență pe care o constată în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa, în vederea verificării și remedierii acesteia, în scopul asigurării parametrilor de siguranță în alimentarea cu gaze naturale;

i) să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a echipamentului de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului final sau ca urmare a unei reclamații din partea clientului care s-a dovedit neîntemeiată;

j) să achite contravaloarea consumului de gaze naturale recalculat pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată funcționarea defectuoasă a echipamentului de măsurare, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare referitoare la măsurarea gazelor naturale;

k) să constituie în favoarea furnizorului, la solicitarea acestuia, o garanție financiară pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an, în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare;

l) să întrețină și să exploateze instalația industrială/ neindustrială de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE; modificarea instalației de utilizare se efectuează numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE;

m) să asigure efectuarea verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;

n) să asigure remedierea defecțiunilor în funcționarea instalației de utilizare numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE, conform reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE;

o) să folosească exclusiv aparate consumatoare de combustibili gazoși care respectă cerințele legislației în vigoare și să efectueze verificarea și repararea acestora, prin intermediul unor operatori economici autorizați de organisme abilitate, în conformitate cu reglementările în vigoare;

p) să își asume responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piața de gaze naturale, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;

q) orice alte obligații prevăzute de [Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.