

Condiții standard pentru furnizarea în regim concurențial a gazelor naturale la clienții casnici

1. Definiții

În sensul contractului-cadru, următorii termeni se definesc după cum urmează:

- aparat de utilizare - sistem complex destinat să consume gaze naturale (combustibil), cu îndeplinirea condițiilor legale pentru funcționare, parte componentă a instalației de utilizare a gazelor naturale;
- echipamente de măsurare - ansamblul mijloacelor de măsurare care furnizează informații de măsurare utilizate în determinarea unei mărimi fizice;
- mijloc de măsurare - reprezintă toate măsurile, aparatele, dispozitivele, instalațiile, precum și mostrele de materiale și substanțe care materializează și conservă unități de măsură și furnizează informații de măsurare;
- client casnic - clientul final care achiziționează gaze naturale pentru consumul casnic propriu;
- preț de furnizare - preț care include prețul gazelor naturale și, după caz, tarifele aferente serviciilor de transport și/sau distribuție necesare pentru vehicularea gazelor naturale până la locul de consum al clientului casnic în situația în care contractul are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu aceste servicii incluse.

2. Durata contractului

2.1 În situația încheierii contractului de furnizare a gazelor naturale pe perioadă determinată, furnizorul notifică clientul casnic cu minimum 30 de zile calendaristice înainte de expirarea duratei de valabilitate a contractului, în vederea formulării de către acesta a unei opțiuni de prelungire a valabilității. În cazul în care clientul nu răspunde la notificarea transmisă, contractul se prelungește automat în aceleași condiții cu contractul inițial cu excepția prețului de furnizare gaze naturale care va fi cel comunicat prin notificare.

3. Prețul de furnizare în regim concurențial al gazelor naturale; modalități și condiții de plată

3.1 Prețul de furnizare în regim concurențial al gazelor naturale

Tarifele reglementate care intră în componența prețului de furnizare (tariful de transport gaze naturale, tariful de distribuție gaze naturale) se stabilesc prin ordine ANRE publicate în Monitorul Oficial și pe site-ul www.anre.ro și intră în vigoare de la data publicării sau de la data prevăzută în ordinul ANRE, clientul casnic urmând a fi notificat conform dispozițiilor legale în vigoare, valoarea acestora fiind cea stabilită prin legislația în vigoare la momentul facturării.

3.2 Contravaloarea serviciului privind furnizarea în regim concurențial a gazelor naturale se obține prin înmulțirea cantității de energie, care urmează să fie facturată, cu prețul de furnizare, corespunzător încadrării clientului casnic.

3.3 Cantitatea de energie facturată se determină în conformitate cu cerințele legislației în vigoare, prin înmulțirea volumului de gaze naturale aferent perioadei de facturare cu puterea calorifică superioară a acestora.

3.4 Plata contravalorii facturii reprezentând serviciul de furnizare gaze naturale se face în 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. În cazul în care data scadenței facturii este o zi nelucrătoare, termenul se socotește împlinit în următoarea zi lucrătoare.

3.5 Plata serviciului pentru furnizarea în regim concurențial a gazelor naturale se efectuează prin instrumentele legale de plată. Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului casnic cel puțin două modalități de plată care să-i permită acestuia să-și îndeplinească obligația de plată a facturii, detaliate în factură și afișate pe pagina de internet a furnizorului. Obligația de plată se consideră îndeplinită la data efectuării plății. Obligația de plată se consideră îndeplinită la data intrării sumelor respective în contul Furnizorului.

3.6. Informațiile actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, sunt disponibile pe pagina proprie de internet secțiunea Distribuție și Furnizare Gaze Naturale sau sunt aduse la cunoștința clienților prin poștă, email sau prin anexă la factură, cu minimum 30 de zile înainte de data intrării în vigoare a acestora.

4. Determinarea consumului de gaze naturale

4.1 Cantitățile de gaze naturale furnizate clientului casnic se stabilesc lunar, în conformitate cu prevederile Programului de consum, program prevăzut în contractul de furnizare.

4.2 Clientul casnic poate transmite lunar indexul echipamentului de măsurare, în condițiile și la termenele precizate de furnizor.

4.3 Indexul echipamentului de măsurare, care stă la baza determinării contravalorii serviciului de furnizare, se determină în următoarea ordine de prioritate:

- a) prin citire de către personalul împuternicit de către furnizor;
- b) prin autocitire;
- c) pe baza cantităților prevăzute în Programul de consum.

4.4 Regularizarea contravalorii serviciului de furnizare, facturată lunar, se face pe baza indexului echipamentului de măsurare, citit o dată la 3 luni.

5. Drepturile și obligațiile furnizorului de gaze naturale

5.1 Furnizorul are dreptul de a încasa:

- a) contravaloarea serviciului privind furnizarea gazelor naturale;
- b) dobânzi penalizatoare;
- c) tarifele de întrerupere/reluarea furnizării și alimentării cu gaze naturale.

5.2 Furnizorul are dreptul de a dispune încetarea prestării serviciului de furnizare a gazelor naturale în următoarele situații:

- a) forța majoră;
- b) starea de necesitate, când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
- c) neachitarea facturii reprezentând contravaloarea serviciului privind furnizarea gazelor naturale, la termenele stipulate în contractul de furnizare, a dobânzilor penalizatoare aferente și, după caz, a tarifelor de întrerupere/reluare a furnizării și alimentării cu gaze naturale;
- d) neconstituirea garanției conform art.11.

5.3 Furnizorul are următoarele obligații:

a) să asigure furnizarea gazelor naturale în mod continuu, cu respectarea presiunii minime prevăzute în contract, precum și a condițiilor minime de calitate a gazelor naturale furnizate, în conformitate cu reglementările în vigoare, cu excepția cazurilor prevăzute la alin 5.2;

b) să factureze lunar contravaloarea serviciului pentru furnizarea gazelor naturale și, după caz, tarifele de întrerupere/reluare a furnizării și alimentării cu gaze naturale, a dobânzilor penalizatoare și să transmită clientului casnic factura lunară;

c) să informeze clientul casnic asupra serviciilor prestate de operatorul sistemului de distribuție, a căror contravaloare nu este cuprinsă în prețul de furnizare;

d) să soluționeze sesizările clientului casnic privind serviciul de furnizare și să comunice acestuia răspunsul, conform reglementărilor în vigoare;

e) să furnizeze la cererea clientului casnic, pe baza datelor puse la dispoziție de operatorul sistemului de distribuție, informații privind istoricul de consum lunar avut în vedere la emiterea facturii, pe o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării;

f) să asigure întreruperea furnizării gazelor naturale la cererea clientului casnic, în condițiile prevăzute la alin. 6.1 lit. b din prezentele condiții;

g) să informeze clientul casnic în legătură cu obligativitatea efectuării verificărilor și reviziilor periodice ale instalațiilor de utilizare;

h) să notifice clientului casnic orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare;

i) să informeze clientul casnic cu privire la obligațiile furnizorului care derivă din Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, să respecte prevederile acestuia și să plătească penalitățile prevăzute de acesta.

Art. 5.4 Furnizorul are obligația să precizeze pe factura emisă și în anexele acesteia toate informațiile stabilite prin reglementările în vigoare.

Furnizorul va informa prin factură data întreruperii, condițiile aferente reluării furnizării, rezilierii contractului, precum și cota dobânzilor penalizatoare percepute ca efect al neîndeplinirii obligațiilor de plată precum și orice alte informații, în conformitate cu prevederile legale.

Eventualele compensații/despăgubiri pe care furnizorul trebuie să le plătească clientului casnic în cazul nerespectării calității serviciilor prevăzute în contract/standard de performanță, inclusiv în cazul facturării inexacte și/sau realizate cu întârziere vor fi evidențiate cu minus în factură și vor fi rambursate prin compensarea cu valoarea facturilor de furnizare emise ulterior.

6. Drepturile și obligațiile clientului casnic de gaze naturale

6.1 Clientul casnic are următoarele drepturi:

- a) să fie alimentat cu gaze naturale în temeiul contractului de furnizare;
- b) să solicite furnizorului întreruperea alimentării cu gaze naturale, inclusiv în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor proprii;
- c) să transmită indexul echipamentului de măsurare, determinat lunar prin autocitire, în condițiile și la termenele precizate de furnizor;
- d) să solicite informații cu privire la serviciul de furnizare în regim concurențial;
- e) de a contesta în scris și motivat factura, în termen de maxim 30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii. În caz contrar, se consideră că factura a fost acceptată în întregime.
- f) drepturile corelative obligațiilor furnizorului.

6.2 Clientul casnic are următoarele obligații:

- a) să achite integral și la termen factura emisă de furnizor, reprezentând contravaloarea serviciului pentru furnizarea gazelor naturale, a dobânzilor penalizatoare aferente precum și, după caz, a tarifelor de întrerupere/reluare a furnizării și alimentării cu gaze naturale;
- b) să folosească exclusiv aparate de utilizare care respectă cerințele legislației în vigoare, să efectueze verificarea periodică a acestora în conformitate cu reglementările în vigoare și să nu realizeze intervenții neautorizate asupra aparatelor și instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;
- c) să suporte cheltuielile legate de instalația de utilizare;
- d) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice, precum și toate celelalte instalații ale operatorului de distribuție aflate pe proprietatea clientului casnic;
- e) să efectueze modificările instalației de utilizare numai pe baza aprobărilor legale și numai cu operatori economici autorizați de autoritatea competentă. Clientul casnic nu este obligat să achite factura pentru care a înaintat o plângere furnizorului, până la soluționarea plângerii. Furnizorul are obligația să analizeze plângerea clientului casnic referitoare la factura emisă, comunicată furnizorului și să transmită acestuia rezultatul analizei efectuate. În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operatorul de distribuție, că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică clientului casnic acest lucru, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE, iar clientul casnic are obligația să efectueze plata facturii în termenul prevăzut în contractul de furnizare sau, în situația în care rezultatul analizei este comunicat ulterior termenului de plată, în cel mult 5 zile lucrătoare de la data comunicării, urmând ca eventualele dobânzi penalizatoare să fie calculate conform prevederilor contractuale. În cazul în care plângerea clientului casnic este întemeiată furnizorul va corecta erorile de facturare.
- f) să sesizeze imediat furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea echipamentului de măsurare sau a instalației de utilizare;
- g) să permită accesul operatorului de distribuție în vederea citirii indexului echipamentului de măsurare, pe perioada derulării contractului, în situația în care echipamentul de măsurare se află pe proprietatea clientului casnic;
- h) să notifice furnizorului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare.
- i) să constituie garanția conform art. 11.

7. Răspunderea contractuală

7.1 Neachitarea facturii reprezentând contravaloarea serviciului de furnizare a gazelor naturale, în termenul stipulat în prezentul contract, atrage:

a) perceperea de dobânzi penalizatoare, dacă obligația de plată nu a fost îndeplinită în termen de 15 zile calendaristice de la data scadenței;

Neachitarea facturii emise de Furnizor în termenul menționat atrage perceperea de dobânzi penalizatoare, care se vor calcula pentru fiecare zi de întârziere, începând cu ziua imediat următoare termenului de scadență și până la data stingerii sumei datorate, corespunzătoare ca procent dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor către bugetul de stat. Valoarea totală penalităților de întârziere nu poate depăși valoarea sumei datorate.

b) întreruperea furnizării gazelor naturale, începând cu a 46-a zi calendaristică de la data emiterii facturii, cu un preaviz de 15 zile calendaristice; modalitatea de transmitere a preavizului se alege de furnizor;

c) rezilierea contractului de drept, începând cu a 181-a zi calendaristică de la data emiterii facturii, cu un preaviz de 15 zile calendaristice, în cazul în care clientul casnic nu achită integral contravaloarea serviciului de furnizare a gazelor naturale și a dobânzilor penalizatoare.

7.2 În cazul în care data scadenței este o zi nelucrătoare, termenele prevăzute la alin. 7.1 se prelungesc până la prima zi lucrătoare de după aceasta.

7.3 În termen de maximum 24 de ore de la data la care suma reprezentând obligațiile de plată scadente este plătită la casieria furnizorului/virament bancar sau, după caz, de la momentul la care clientul face dovada plății, furnizorul este obligat să asigure reluarea furnizării.

7.4 În cazul în care echipamentul de măsurare este situat pe proprietatea clientului casnic, furnizorul este obligat să reia furnizarea în termenul prevăzut la alin. 7.3, sub condiția permiterii accesului de către clientul casnic.

7.5 Sunt exceptate de la prevederile alin. 7.3 cazurile în care contractul de furnizare a fost reziliat. În acest caz se încheie un nou contract de furnizare, sub condiția achitării în prealabil a facturilor restante și a dobânzilor penalizatoare.

7.6 Demontarea echipamentului de măsurare nu poate avea loc decât după rezilierea contractului din inițiativa furnizorului sau la cererea scrisă a clientului casnic.

7.7 Pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale, altele decât obligația de plată a clientului casnic prevăzută la art. 6 alin. 6.2 lit.a), partea în culpă plătește celeilalte părți daune-interese, conform reglementărilor în vigoare.

7.8 Răspunderea furnizorului/clientului casnic de gaze naturale este condiționată de îndeplinirea cumulativă a următoarelor condiții:

a) notificarea de către clientul casnic/furnizor a situației constatate, în limita termenului de prescripție prevăzut de legislația în vigoare;

b) prezentarea de către clientul casnic/furnizor furnizorului/clientului casnic a documentelor justificative care atestă nivelul daunelor.

8. Notificări

8.1 Toate notificările și facturile se transmit în scris, prin remitere directă sau prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, la adresele prevăzute în contractul de furnizare, dacă părțile nu convin asupra altor adrese sau asupra altor modalități pentru transmiterea notificărilor și dacă prin contract nu se prevede o altă modalitate de transmitere. Schimbarea modalității de comunicare a facturilor și notificărilor contractuale se poate face la nr. de telefon sau prin intermediul adresei de mail

8.2 Termenul de notificare este de 15 zile calendaristice de la data producerii evenimentului care trebuie notificat, dacă prin contract nu se prevede un alt termen.

8.3 În cazul în care notificarea se face prin poștă, aceasta se transmite prin scrisoare recomandată cu confirmare de primire, considerându-se primită de destinatar la data semnării de către acesta a confirmării de primire; în caz contrar, procedura de notificare este considerată îndeplinită la data returnării confirmării scrisorii către expeditor.

9. Încetarea contractului

9.1 Contractul de furnizare a gazelor naturale încetează:

- a) prin reziliere, în caz de neplată a facturilor restante în termenul prevăzut la art. 7.1 lit. c);
- b) prin denunțare unilaterală, conform alin. 9.2 al prezentului articol;
- c) prin acordul părților;
- d) printr-o hotărâre judecătorească rămasă definitivă și irevocabilă, în cazul declarării falimentului furnizorului sau în cazul consumului fraudulos;
- e) prin ajungere la termen, în condițiile prevăzute la art. 5 din contractul de furnizare și la art. 2 alin 2.1 din prezentele condiții.
- f) în cazul refuzului clientului casnic de constituire a garanției, conform art.11.

9.2 Clientul casnic poate denunța unilateral contractul de furnizare pe baza unei notificări adresate și înregistrate la furnizor cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de momentul în care denunțarea devine efectivă.

9.3 Rezilierea/denunțarea contractului de furnizare nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul rezilierii acestuia.

9.4 În termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale, furnizorul are obligația de a transmite clientului casnic factura cu decontul final de lichidare. În situația în care decontul final de lichidare conține un sold pozitiv, clientul casnic are obligația să achite contravaloarea facturilor până la termenul scadent. În situația în care decontul final de lichidare conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului casnic suma datorată în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data primirii de la clientul casnic a informațiilor necesare plății.

9.5. Clientul casnic are dreptul să schimbe furnizorul de gaze naturale prin denunțarea unilaterală a contractului încheiat fără perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestei proceduri, în conformitate cu Regulamentul privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 3/2022.

10. Clauze finale

10.1 Prezentele condiții-standard se completează cu prevederile Legii energiei electrice și gazelor naturale nr. 123/2012, Codului civil, Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 29/2016, Regulamentului de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 62/2008, precum și cu celelalte reglementări specifice în vigoare.

10.2 Neînțelegerile privind validitatea contractului de furnizare sau cele rezultate din interpretarea, executarea sau încetarea acestuia, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă și prin Procedura-cadru de soluționare a plângerilor clienților finali, se soluționează de către instanța de judecată competentă.

10.3 Forța majoră

10.3.1 Exonerare de răspundere:

În cazul în care o parte este împiedicată de un caz de forță majoră să își îndeplinească orice obligație din prezentul Contract, partea respectivă este exonerată de aceste obligații pe parcursul perioadei de existență a cazului de forță majoră și în măsura în care obligațiile sunt afectate de forța majoră respectivă și este exonerată de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor respective în cursul acelei perioade, cu condiția ca partea afectată de cazul de forță majoră, să transmită celeilalte părți o notificare scrisă cu privire la cazul de forță majoră, care să includă detalii rezonabile cu privire la natura și durata sa, în termen de 5 (cinci) zile de la data producerii evenimentului, și să ia toate măsurile necesare pentru a diminua consecințele cazului de forță majoră în măsura în care este posibil și cât de curând posibil.

În cazul în care nu s-a efectuat notificarea prevăzută la paragraful anterior, partea afectată este decăzută din dreptul de a invoca forța majoră.

Cu toate acestea, clientul nu va fi exonerat, total sau parțial, de obligațiile sale de plată în baza prezentului Contract în caz de forță majoră, în măsura în care respectivul caz de forță majoră nu conduce la imposibilitatea totală sau parțială a furnizorului de a furniza clientului gaze naturale.

De asemenea, atunci când oferă detalii despre evenimentul de forță majoră, partea care invocă forța majoră notifică cealaltă parte cu privire la perioada de timp estimată a fi necesară pentru remediarea consecințelor situației de forță majoră.

Forța majoră este constatată de o autoritate competentă.

Avizarea stării de forță majoră se obține de la Camera de Comerț și Industrie a României sau Camerele de Comerț și Industrie Județene.

10.3.2 Definiție

a) Termenul de forță majoră înseamnă un eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, care nu se află sub controlul părții afectate, prevăzut în mod limitativ după cum urmează: starea de război, revoluțiile, calamitățile naturale, incendiile, inundațiile, dispozițiile ANRE sau ale Direcției Operator Piață Gaze Naturale din cadrul SNTGN Transgaz încetarea sau suspendarea Licenței de furnizare sau a altor licențe/autorizații/avize necesare pentru executarea prezentului Contract, indisponibilitatea totală sau parțială a gazelor naturale cauzată de un eveniment de forță majoră care afectează un furnizor/producător de la care achiziționează gaze naturale furnizorul, care ar împiedica executarea totală sau parțială a obligațiilor contractuale ale uneia dintre părți.

b) Cu excepția cazului în care se prevede altfel, părțile nu vor fi exonerate de executarea obligațiilor lor din prezentul Contract în cazul apariției (i) unui caz fortuit și/sau a (ii) altor evenimente asimilate forței majore sau cazului fortuit.

10.3.3 Sfârșitul forței majore

De îndată ce evenimentul de forță majoră este remediat sau nu mai produce efecte, clientul este din nou obligat să preia, iar furnizorul este din nou obligat să pună la dispoziție gaze naturale în conformitate cu prezentul Contract.

10.4 Clauzele cuprinse în contractul de furnizare se modifică și/sau se completează prin acte adiționale, cu acordul părților, sub condiția ca acestea să nu contravină prevederilor contractului-cadru, precum și altor prevederi legale în vigoare.

10.5 Contractul de furnizare se consideră modificat de drept în situația modificării componentei reglementate sau a încadrării clientului casnic, furnizorul având obligația să notifice clientului casnic aceste modificări.

10.6 În cazul modificării componentei reglementate sau a încadrării clientului casnic, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factură, iar în cazul modificării nivelului dobânzilor penalizatoare datorate pentru neplata la termen a obligațiilor către bugetul de stat, prin transmiterea acestor modificări odată cu factura, cu respectarea termenelor de notificare impuse de prevederile legale.

10.7 Măsurarea gazelor naturale furnizate se face în conformitate cu prevederile legislației specifice din sectorul gazelor naturale.

10.8 Clientul casnic se va încadra în categoria de consum C1.

Programul de consum face parte integrantă din prezentele condiții.

11. Garanții financiare

11.1 Furnizorul are dreptul să pretindă clientului casnic garanții de plată în următoarele situații:

(a) În cazul neîndeplinirii în mod repetat (se consideră „în mod repetat” atunci când clientul casnic ajunge de două ori în ultimele 12 luni în situația de a fi deconectat pentru neplata facturilor) a obligațiilor de plată, furnizorul va avea dreptul de a solicita clientului casnic constituirea unei garanții. Valoarea garanției va fi corelată cu consumul de gaze naturale estimat pe o durată de 1 an.

(b) În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsură sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul casnic este obligat să constituie în favoarea furnizorului o garanție financiară. Valoarea garanției trebuie să acopere contravaloarea consumului mediu anual de gaze naturale aferent unei perioade de 1 an.

11.2. Garanțiile se constituie prin virament bancar în contul furnizorului în termen de 7 (șapte) zile calendaristice de la data solicitării înaintate de către furnizor.

11.3 Refuzul constituirii garanției financiare sau neconstituirea acesteia dă dreptul Furnizorului să solicite Operatorului de distribuție deconectarea clientului casnic de la rețea, cu transmiterea, în mod gratuit, a unui preaviz de cel puțin 15 zile.

11.4 În cazul în care clientul casnic nu își îndeplinește integral sau parțial obligațiile de plată față de furnizor în termenele prevăzute în contractul de furnizare, la împlinirea a 5 zile de la data scadentă a facturii furnizorul are dreptul să execute garanția financiară în limita obligațiilor de plată neachitate.

11.5 Odată constituită, garanția va fi menținută pe toată perioada derulării Contractului, cu excepția cazului în care pe o perioadă de un an clientul casnic nu mai înregistrează nici o întârziere la plată sau dacă a fost stabilit prejudiciul printr-o hotărâre definitivă și a fost achitat de către clientul casnic, caz în care acesta din urmă va avea dreptul de a solicita restituirea garanției într-un termen de 15 zile de la primirea solicitării clientului casnic. În cazul executării garanției, aceasta va trebui reconstituită de către clientul casnic în termen de maxim 5 zile de la data notificării furnizorului.

11.6 La încetarea Contractului în funcție de soldul decontului final de lichidare, conform art.9.4 se procedează astfel:

a) soldul pozitiv va fi compensat cu valoarea garanției. Dacă soldul pozitiv este mai mare decât valoarea garanției, clientul casnic are obligația să achite diferența până la termenul scadent al facturilor. Dacă garanția este mai mare decât soldul pozitiv Furnizorul are obligația de a returna diferența în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data primirii de la clientul casnic a informațiilor necesare plății.

b) În situația în care decontul final de lichidare conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului casnic suma datorată în termen de 5 zile calendaristice de la data primirii de la clientul casnic a informațiilor necesare plății.