

## Drepturile și obligațiile clienților finali de gaze naturale

În conformitate cu prevederile legislației elaborate de către ANRE, drepturile clienților finali de gaze naturale sunt următoarele:

- 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;
- 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;
- 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;
- să încheie cu furnizorul de gaze naturale ales un contract care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și care să conțină cel puțin următoarele informații:
  - o identitatea și adresa furnizorului;
  - o 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;
  - o tipurile serviciilor de mentenanță oferite, după caz, prin contract;
  - o mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;
  - o 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;
  - o 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;
  - o modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor în conformitate cu prevederile Legii;
  - o informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor comunicate în mod clar prin intermediul facturilor sau pe paginile de internet ale acestor operatori economici;
- să primească gratuit de la furnizorul de gaze naturale o copie a contractului înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia, inclusiv în situația în care contractul este încheiat prin intermediari;
- 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;
- 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;
- 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;
- să denunțe contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții notificate de către furnizorul de gaze naturale;
- 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. 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;

- 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;
- să primească un decont final de lichidare, după schimbarea furnizorului de gaze naturale, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;
- 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;
- să primească penalitățile/compensiunile suportate de către furnizor/operator pentru nerespectarea nivelurilor minime de calitate, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de ANRE;
- 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;
- 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;
- 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;
- să solicite furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprie, 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 prezentul regulament, și modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate;
- 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;

**În conformitate cu prevederile legislației elaborate de către ANRE, obligațiile clienților finali de gaze naturale sunt următoarele:**

- 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;
- să achite integral facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizorul/operatorul sistemului, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta.
- 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;
- 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;
- să permită accesul reprezentantului operatorului conductei/sistemului la care este racordat locul de consum, pentru citirea indexului echipamentului de măsurare la un interval de timp stabilit de către operator, în vederea emiterii de către furnizor a facturilor pe baza consumului efectiv de gaze naturale;

- 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 echipamentul 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;
- să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale operatorului, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;
- să asigure efectuarea verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;
- să asigure remedierea defecțiunilor în funcționarea instalației de utilizare numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE, conform reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE;
- 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;
- să își asume responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piața de gaze naturale, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE.

**Clienții vulnerabili au dreptul să beneficieze de facilitățile asigurate, în mod gratuit, de către furnizori, respectiv:**

- facturarea lunară a consumului de gaze naturale de către furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de către operator/autocitirea de către clientul vulnerabil a indexului echipamentului de măsurare, în perioada în care instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale acordă clienților vulnerabili din motive de venituri reduse ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale sau la solicitarea clientului vulnerabil din motive de sănătate/vârstă;
- asigurarea accesului la centrul de relații cu clienții prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a gazelor naturale, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, prin mijloace electronice, într-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, iar culoarea fonturilor utilizate trebuie să fie în contrast cu cea a fondului, la solicitarea clientului vulnerabil din motive de sănătate/vârstă;

- desfășurarea relației cu furnizorul, prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită în scris de către clientul vulnerabil să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum, la solicitarea clientului vulnerabil;
- eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.