



DREPTURI CLIENȚI

Clienții finali casnici de gaze naturale au următoarele drepturi:

- de a alege tipul de contract de furnizare și, în funcție de acesta, furnizorul de gaze naturale pentru fiecare loc de consum;
- 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 încheie contractul de vânzare-cumpărare a gazelor naturale prin negocierea directă cu furnizorul sau prin acceptarea unei oferte-tip publicate de furnizor;
- să își schimbe tipul de contract, prin trecere de la furnizarea gazelor naturale în regim reglementat/în regim de ultimă instanță la furnizarea gazelor naturale în regim concurențial;
- 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;
- 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 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 anterior menționate să fie 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 și a condițiilor standard de furnizare a serviciului înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia;
- să încheie cu furnizorul ales contract/contracte de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea cerințelor minime contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

- 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 prezentul regulament, și modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate;

- 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, 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;

- 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;

- 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. 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;

- 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;

- 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;

- 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 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;

- 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 primească penalitățile/compensațiile suportate de către furnizor/operator pentru nerespectarea nivelurilor minime de calitate, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de ANRE;
- 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 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;
- 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;
- 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;
- de a fi informați prin aducerea la cunoștința acestora de către furnizori cel puțin prin intermediul unui afiș având conținutul și structura prevăzute în reglementările incidente, expus la toate punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regională/locală, în locuri ușor accesibile și vizibile;
- să adreseze reclamații furnizorului în legătură cu nerespectarea de către acesta a obligațiilor prevăzute în prezentul standard de performanță;
- să adreseze ANRE reclamații în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor care revin acestuia conform prevederilor prezentului standard de performanță;
- alte drepturi prevăzute de reglementările în vigoare sau convenite cu furnizorul de gaze naturale, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

Clienții finali nu au dreptul:

- să revină la furnizarea în regim reglementat, în cazul în care și-au exercitat dreptul de eligibilitate
- să vândă gazele naturale;
- să deruleze simultan un contract de furnizare reglementată și un contract de furnizare negociată pentru același loc de consum;
- să schimbe tipul de contract, prin trecere de la furnizare negociată la furnizare reglementată.

OBLIGAȚIILE CLIENȚILOR

Clienții finali de gaze naturale au următoarele obligații:

- să îi prezinte furnizorului, pe lângă documentele necesare încheierii contractului de furnizare a gazelor naturale, o declarație pe propria răspundere privind destinația spațiului care face obiectul locului de consum, precum și faptul că în spațiul respectiv gazele naturale sunt utilizate numai pentru desfășurarea activităților casnice.
- în situația în care, la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale, clientul casnic intenționează să schimbe destinația spațiului sau să utilizeze gazele naturale pentru desfășurarea de activități comerciale/ profesionale/sociale, acesta are obligația să notifice în scris furnizorul cu minimum 30 de zile calendaristice înainte de data de la care gazele naturale vor fi utilizate pentru consum noncasnic; în acest caz, clauzele contractuale se vor modifica conform noilor condiții.
- să achite integral factura scadentă reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;
- 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;
- pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale, altele decât obligația de plată, partea în culpă plătește celelalte părți daune-interese până la acoperirea integrală a prejudiciului cauzat, în conformitate cu prevederile stipulate în contract.
- 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 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;
- 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 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 asigure efectuarea verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;
- 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 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 remedierea defecțiunilor în funcționarea instalației de utilizare numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE, conform reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE;
- să își asume responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piața de gaze naturale, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;
- 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;
- alte obligații prevăzute de reglementările în vigoare sau convenite cu furnizorul de gaze naturale, cu respectarea prevederilor legale în vigoare;
- în cazul încheierii pentru respectivul loc de consum simultan mai multor contracte aferente furnizării gazelor naturale în regim concurențial, cu furnizori diferiți, clientul are obligația să încheie cu aceștia și cu operatorul conductei/ sistemului la care este racordat locul de consum, cu cel puțin 5 zile calendaristice anterior perioadei de livrare, o convenție comună privind modalitatea de alocare a cantităților furnizate de fiecare dintre furnizori; în cazul în care părțile nu încheie această convenție și cantitățile de gaze naturale furnizate înregistrează diferențe față de programele stabilite, alocarea cantităților furnizate de fiecare furnizor se face de către operator, proporțional, conform principiului pro rata, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- în situația în care decontul final de lichidare conține un sold pozitiv, clientul final are obligația să achite contravaloarea facturii până la termenul scadent.