

ORDINUL ANRE nr. 29 din 28 iunie 2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali

Forma sintetică la data 01-Apr-2023. Acest act a fost creat utilizand tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.

Având în vedere prevederile art. 143-145, art. 174, art. 175 alin. (1) și (3), art. 177 alin. (1) și (3) și art. 179 alin. (1)-(4) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. [123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare,

În temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) și art. 10 alin. (1) lit. q) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. [33/2007](#) privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. [160/2012](#),

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

Art. 1

Se aprobă Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2

Furnizorii de gaze naturale, operatorii economici, titularii de licențe de operare, și clienții finali au obligația să ducă la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei vor urmări respectarea acestora.

Art. 3

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Art. 4

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. [42/2012](#) pentru aprobarea [Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali](#), publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 875 din 21 decembrie 2012, cu modificările ulterioare.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Niculae Havrileț

ANEXA nr. 1: REGULAMENT privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali

CAPITOLUL I: Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1: Scop și domeniu de aplicare

Art. 1

Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, denumit în continuare regulament, stabilește cadrul de reglementare pentru desfășurarea activității de furnizare a gazelor naturale la locurile de consum ale clienților finali, respectiv relațiile dintre furnizori și clienții finali de gaze naturale, precum și relațiile conexe cu operatorii economici, titularii de licențe de operare, referitoare la derularea contractului de furnizare a gazelor naturale.

Art. 2

(1) Prezentul regulament se aplică clienților finali de gaze naturale, furnizorilor de gaze naturale și operatorilor economici, titularii de licență de operare, pentru asigurarea condițiilor necesare furnizării gazelor naturale la locurile de consum ale clienților finali.

(2) Prezentul regulament se aplică în raport cu fiecare loc de consum al clientului final.

SECȚIUNEA 2: Definiții și abrevieri

Art. 3

(1) În înțelesul prezentului regulament, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

1.cod loc de consum - codul unic atribuit de operator fiecărui loc de consum din zona proprie de licență de operare, la înregistrarea acestuia în baza de date a operatorului, care asigură identificarea locului de consum, precum și căutarea operativă a datelor de consum aferente acestuia, respectiv punerea lor la dispoziția solicitanților care au drept de acces la acestea;

2.componenta de achiziție - componenta de preț care include:

a) costul unitar al gazelor naturale achiziționate de către furnizor de pe piața angro de gaze naturale, inclusiv din import, sau, după caz, valoarea de transfer între activitatea de producție și activitatea de furnizare în cazul producătorilor care furnizează gaze naturale clienților finali;

b) costul serviciilor de rezervare de capacitate de intrare în SNT;

c)costul de înmagazinare, după caz, care conține costul de transport aferent gazelor naturale înmagazinate în depozitele subterane și costul aferent prestării serviciilor de înmagazinare;

3.*componenta de furnizare* - componenta de preț care conține costul specific furnizorului de gaze naturale aferent activității desfășurate în baza licenței de furnizare a gazelor naturale și profitul aferent activității de furnizare a gazelor naturale;

4.*date de consum* - date privind consumul efectiv de gaze naturale realizat la un loc de consum, puse la dispoziție de către operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum respectiv;

5.*interval de citire* - intervalul de timp între două citiri consecutive ale indexului echipamentului de măsurare pentru determinarea cantității de gaze naturale corespunzătoare acestui interval;

6.*istoric de consum* - consumul de gaze naturale realizat într-o anumită perioadă la un loc de consum;

7.*loc de consum* - amplasamentul instalațiilor de utilizare ale unui client final, raportat la adresa poștală, unde măsurarea cantităților de gaze naturale consumate se face prin intermediul sistemului de măsurare și pentru care există toate documentele necesare pentru a fi alimentat cu gaze naturale, conform legislației în vigoare; în cazul în care predarea/preluarea comercială a gazelor naturale se face prin mai multe stații de reglare-măsurare și/sau posturi de reglare-măsurare aflate la aceeași adresă poștală sau prin mai multe sisteme de măsurare comercială în cadrul aceleiași stații de reglare-măsurare ori aceluiași post de reglare-măsurare, amplasamentul instalațiilor de utilizare trebuie considerat din punct de vedere comercial un singur loc de consum; fac excepție cazul în care soluția tehnică de alimentare cu gaze naturale, pentru aceeași adresă poștală, a fost expres solicitată de clientul final, precum și situația în care la aceeași adresă poștală există ambele tipuri de clienți, casnici și noncasnici, consumul acestora fiind măsurat distinct;

8.*operator* - operatorul economic care operează conductele de alimentare din amonte aferente producției/sistemului de transport/sistemului de distribuție/sistemului de distribuție închis, din conducta/sistemul căreia/căruia este alimentat cu gaze naturale locul de consum al clientului final;

9.*perioada de facturare* - intervalul de timp pentru care se emite factura reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale din acest interval la locul de consum al clientului final;

10.*prețul gazelor naturale* - preț care include componenta de achiziție și componenta de furnizare a gazelor naturale;

11.*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 final în situația în care contractul are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu aceste servicii incluse;

12.*preț final facturat* - preț care include prețul de furnizare și valoarea taxelor/impozitelor/contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare;

13.*preț fix* - preț convenit prin contractul de furnizare a gazelor naturale, ce include valoarea componentelor de achiziție și de furnizare, nesupus modificărilor pe perioada prevăzută prin oferta de furnizare a gazelor naturale și/sau convenită de către părți la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;

14.*preț variabil* - preț care se modifică în timpul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale în funcție de evoluția valorii componente de achiziție și/sau a componente de furnizare; condițiile în care se modifică prețul se precizează de către furnizor atât în ofertă, cât și în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu clientul final;

15.*regulament POSF* - 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 ordin al președintelui ANRE;

16.*servicii de transport și/sau distribuție* - serviciile necesare pentru vehicularea gazelor naturale până la locul de consum al clientului final care pot fi, după caz, servicii de transport al gazelor naturale prin sisteme de transport și prin conductele de alimentare din amonte, servicii de distribuție a gazelor naturale prin sisteme de distribuție/prin sistem de distribuție închis, în conformitate cu prevederile legale.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 3, alin. (1) din anexa 1, capitolul I, secțiunea 2 modificat de Art. I, punctul 1. din [Ordinul 14/2023](#))

(2)Termenii definiți la alin. (1) se completează cu cei definiți în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. [123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, și în reglementările specifice aprobate de ANRE.

☐(3) Abrevierile utilizate în cadrul prezentului regulament au următoarele semnificații:

1. ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

2. CLC - cod loc de consum;

3. FUI - furnizor de ultimă instanță.

4. POSF - platforma online destinată schimbării de către clientul final a furnizorului de gaze naturale și încheierii contractelor de furnizare a gazelor naturale;

5. PVT - punct virtual de tranzacționare.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 3, alin. (3), punctul 3. din anexa 1, capitolul I, secțiunea 2 completat de Art. I, punctul 2. din [Ordinul 14/2023](#))

☐CAPITOLUL II: Clienții finali de gaze naturale

☐SECȚIUNEA 1: Clasificarea clienților finali

☐Art. 4

☐(1) În funcție de utilizarea gazelor naturale la locul de consum, clientul final poate fi:

a) *client casnic* - clientul final care achiziționează gaze naturale pentru consumul casnic propriu;

b) *client noncasnic* - clientul final care achiziționează gaze naturale ce nu sunt destinate consumului casnic propriu.

(2) În condițiile prezentului regulament, în categoria clienților casnici se încadrează clientul final care utilizează gazele naturale în imobile cu destinația de locuință, indiferent de forma de proprietate și administrare, precum și în centre rezidențiale pentru persoane cu handicap, cămine pentru persoane vârstnice, centre de plasament, centre de primire a copilului în regim de urgență, centre maternale, internate școlare și cămine studențești, pentru activități casnice, prin intermediul unor aparate consumatoare de combustibili gazoși, montate în scopul încălzirii spațiilor proprii, producerii apei calde și pentru gătit, cu excepția consumului aferent pentru desfășurarea de activități comerciale/profesionale/sociale.

☐(3) În condițiile prezentului regulament, în categoria clienților noncasnici se încadrează:

a) *clientul industrial* - clientul final care utilizează gazele naturale în procese tehnologice din industrie prin intermediul unor instalații industriale de utilizare a gazelor naturale definite conform reglementărilor tehnice aprobate de ANRE; în această categorie intră și producătorii de energie electrică și/sau termică în centralele electrice/termice/de cogenerare;

b) *alt client noncasnic* - clientul final care utilizează gazele naturale pentru desfășurarea de activități comerciale/ profesionale/sociale, ca de exemplu în restaurante, hoteluri, centre de afaceri, agricultură sau pentru utilizări similare, inclusiv persoanele fizice autorizate, întreprinderile individuale, întreprinderile familiale, persoanele juridice de drept privat fără scop lucrativ, instituțiile publice - unitățile de prestări de servicii din domeniile învățământ, sănătate, cultură, apărare națională, ordine publică, asistență socială, administrație publică, culte și altele asemenea.

☐Art. 5

În funcție de numărul locurilor de consum, clientul final de gaze naturale poate fi:

a) cu un singur loc de consum;

b) cu mai multe locuri de consum.

☐Art. 6

În funcție de modul de racordare a locului de consum la un obiectiv din sectorul gazelor naturale, clientul final de gaze naturale poate fi:

a) racordat la sistemul de transport;

b) racordat la sistemul de distribuție/sistemul de distribuție închis;

c) racordat la conducta de alimentare din amonte aferentă producției de gaze naturale.

☐Art. 7

În funcție de consumul anual de gaze naturale realizat la un loc de consum, clientul final de gaze naturale poate fi:

a) cu consum mic, în cazul în care consumul anual este mai mic sau egal cu 28.000 MWh;

b) cu consum mare, în cazul în care consumul anual depășește 28.000 MWh.

▶(la data 01-Jul-2019 Art. 7 din anexa 1, capitolul II, secțiunea 1 modificat de Art. II, punctul 1. din [Ordinul 72/2019](#))

☐SECȚIUNEA 2: Clientul vulnerabil

☐Art. 8

☐(1) Clientul final aparținând categoriei clienților casnici este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;

b) la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate/vârstă necesită condiții speciale referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

(2) Dacă un client vulnerabil îndeplinește ambele condiții prevăzute la alin. (1), acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii.

(3) Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria clienților vulnerabili din motive de venituri reduse, facilitățile financiare și modalitățile de implementare a acestora sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

(4) Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

Art. 9

(1) Tipurile de facilități asigurate clienților vulnerabili din motive de venituri reduse sunt următoarele:

a) ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale acordate de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale, care stabilesc cuantumul, limita de venit pentru care se acordă aceste ajutoare, precum și modalitățile de implementare a acestor facilități;

b) 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 ajutoare financiare pentru încălzirea locuinței cu gaze naturale.

c) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.

(la data 01-Apr-2023 Art. 9, alin. (1), litera B. din anexa 1, capitolul II, secțiunea 2 completat de Art. I, punctul 3. din [Ordinul 14/2023](#))

(2) Furnizorul de gaze naturale are obligația să comunice în timp util operatorului situația centralizatoare privind clienții vulnerabili din motive de venituri reduse, primită de la instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

(3) Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt următoarele:

a) asigurarea de către furnizor a accesului la centrul de relații cu clienții prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;

b) la solicitarea clientului vulnerabil, 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;

c) la solicitarea clientului vulnerabil, 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;

d) la solicitarea clientului vulnerabil, furnizorul și operatorul convin ca relația cu acesta (autocitirea indexului echipamentului de măsurare, transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență ale persoanei respective, notificări, plângeri etc.) să se desfășoare prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită în scris de titularul locului de consum.

e) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.

(la data 01-Apr-2023 Art. 9, alin. (3), litera D. din anexa 1, capitolul II, secțiunea 2 completat de Art. I, punctul 4. din [Ordinul 14/2023](#))

(la data 01-Apr-2023 Art. 10 din anexa 1, capitolul II, secțiunea 3 abrogat de Art. I, punctul 5. din [Ordinul 14/2023](#))

(la data 01-Apr-2023 anexa 1, capitolul II, secțiunea 3 abrogat de Art. I, punctul 5. din [Ordinul 14/2023](#))

CAPITOLUL III: Contractarea furnizării gazelor naturale

SECȚIUNEA 1: Reguli de contractare

Art. 11

(1) Clientul final se poate racorda la un obiectiv din sectorul gazelor naturale și are acces la acesta, în condițiile reglementărilor specifice aprobate de ANRE.

(2) În vederea furnizării gazelor naturale la un loc de consum al clientului final este necesar ca:

a) instalația de utilizare a gazelor naturale aferentă locului de consum să fie racordată la un obiectiv din sectorul gazelor naturale;

b) să existe încheiat cu furnizorul un contract de furnizare a gazelor naturale;

c) să existe încheiat pentru respectivul loc de consum un contract de distribuție și/sau un contract de transport, după caz, cu titularul/titularii licenței/licențelor de operare a conductei/sistemului de alimentare prin care se vehiculează gaze naturale până la locul de consum al clientului final.

(3) În vederea încheierii contractului de furnizare a gazelor naturale, furnizorul pune la dispoziția clientului final informațiile privind condițiile sale comerciale de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea prevederilor Ordinului președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. [106/2014](#) privind modalitățile de informare a clienților finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, precum și a cerințelor în materie de informare prevăzute de legislația în vigoare.

Art. 12

(1) În funcție de natura pieței de gaze naturale pe care se desfășoară, activitatea de furnizare a gazelor naturale poate fi:

a) furnizare în regim de ultimă instanță, în conformitate cu reglementările ANRE;
▶ (la data 03-Nov-2020 Art. 12, alin. (1), litera A. din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 modificat de Art. II, punctul 1. din [Ordinul 187/2020](#))

b) furnizare pe piața concurențială.

▶ (la data 03-Nov-2020 Art. 12, alin. (2) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 abrogat de Art. II, punctul 2. din [Ordinul 187/2020](#))

▶ (la data 01-Apr-2023 Art. 12, alin. (3) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 abrogat de Art. I, punctul 6. din [Ordinul 14/2023](#))

Art. 13

(1) Clientul final are dreptul să își schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF.

(2) Clientul final are dreptul să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de ajungerea la termen, cu respectarea condițiilor contractuale. Încetarea contractului de furnizare prin denunțare unilaterală de către clientul final nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

▶ (la data 01-Apr-2023 Art. 13 din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 7. din [Ordinul 14/2023](#))

Art. 14

(1) Furnizarea gazelor naturale la un loc de consum al clientului final se face pe baza unui singur contract de furnizare.

(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1), clientul final cu consum mare poate încheia pentru respectivul loc de consum simultan mai multe contracte aferente furnizării gazelor naturale, cu furnizori diferiți, situație în care se procedează după cum urmează:

a) dacă clientul final nu are calitatea de UR sau nu alege să devină UR, toți furnizorii cu care încheie contracte de furnizare vor livra gazele naturale la locul de consum, situație în care clientul final, furnizorii și operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum au obligația să încheie, 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;

b) dacă clientul final are calitatea de UR sau alege să devină UR, toți furnizorii cu care încheie contracte de furnizare vor livra gazele naturale în PVT, situație în care contractul de distribuție îl încheie clientul final, fără a fi necesară încheierea între părți a convenției comune privind modalitatea de alocare a cantităților furnizate, iar toate obligațiile referitoare la siguranța în alimentare cu gaze naturale îi revin clientului final.

▶ (la data 01-Apr-2023 Art. 14, alin. (2) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 8. din [Ordinul 14/2023](#))

(3) În situația în care clientul final are mai multe locuri de consum pentru care furnizorul și regimul de furnizare sunt aceleași, se poate încheia un singur contract de furnizare a gazelor naturale pentru toate sau o parte dintre locurile de consum, conform înțelegerii părților contractante. Contractul conține anexe specifice fiecărui loc de consum, iar includerea sau excluderea unui loc de consum din contractul de furnizare a gazelor naturale se face prin act adițional.

Art. 15

(1)Încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale de către clientul final se poate realiza atât prin intermediul POSF, cât și în afara POSF prin mecanisme alternative puse la dispoziția clientului final de către furnizori, cu respectarea regulamentului POSF și a legislației în vigoare.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 15, alin. (1) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 9. din **Ordinul 14/2023**)

(1')Paginile de internet ale furnizorilor trebuie să conțină o legătură către POSF.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 15, alin. (1) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 completat de Art. I, punctul 10. din **Ordinul 14/2023**)

☐**(2)Contractul de furnizare a gazelor naturale se încheie, după caz, cu:**

a)persoana care este titulara dreptului de proprietate sau de folosință asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv sau împuternicitul acesteia, în cazul imobilelor individuale;

b)persoana/reprezentantul legal care este împuternicită/ împuternicit în scris de proprietari, cu acordul majorității simple a acestora (cel puțin jumătate plus unu), în cazul imobilelor cu mai mulți proprietari, dar cu un singur echipament de măsurare pentru decontare fiscală.

☐**(3)Pentru încheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:**

a)acordul solicitantului, exprimat prin cererea de încheiere a contractului sau prin mijloace de comunicare la distanță, conform dispozițiilor legale în vigoare; în cazul solicitantului care alege o ofertă-tip, în cerere trebuie să se precizeze opțiunea acestuia privind oferta aleasă;

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 15, alin. (3), litera A. din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 11. din **Ordinul 14/2023**)

b)copia actului de identitate/certificatului de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului al solicitantului;

☐**c)declarația pe propria răspundere a solicitantului:**

(i)privind deținerea unui drept locativ, cu precizarea calității sale (proprietar/coproprietar, unic moștenitor, comoștenitor, soț, chiriaș, beneficiar rentă viageră etc.);

(ii)privind faptul că nu există litigii locative cu privire la spațiul pentru care se solicită încheierea contractului, iar în cazul în care se dovedește contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea contractului, cu posibilitatea actualizării declarației, dacă este cazul, atât prin mijloace de comunicare la distanță, cât și prin acord tacit.

▶(la data 24-Dec-2021 Art. 15, alin. (3), litera C. din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 modificat de Art. III, punctul 1. din **Ordinul 139/2021**)

(4)Pentru încheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale pentru un client casnic, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului, pe lângă documentele prevăzute la alin. (3), și 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.

(5)Prezentarea documentelor necesare, precum și încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale se pot realiza și prin mijloace electronice, cu respectarea legislației în vigoare, în situația în care furnizorul oferă această posibilitate de contractare.

(6)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.

(7)Furnizorul încheie cu clientul final contractul de furnizare a gazelor naturale în maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a tuturor datelor/informațiilor/documentelor corecte și complete necesare încheierii contractului.

(8)Prin derogare de la prevederile alin. (7), în cazul încheierii contractului de furnizare de către clientul final prin intermediul POSF, termenul de încheiere a contractului de către furnizor este cel prevăzut în regulamentul POSF.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 15, alin. (6) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 completat de Art. I, punctul 12. din **Ordinul 14/2023**)

☐**Art. 16**

☐**(1)Contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat de furnizor cu clientul final trebuie să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, prezentate într-o manieră clară,**

completă și lizibilă, să respecte prevederile legislației în vigoare și să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, cel puțin următoarele:

- 1.a) identitatea, adresa și datele de contact ale furnizorului;
- 2.b) identitatea, adresa și datele de contact ale clientului final;
- 3.c) obiectul, data intrării în vigoare și durata contractului, cu precizarea datei încetării acestuia în situația în care se încheie pe o durată determinată;
- 4.d) prețul gazelor naturale, care include componenta de achiziție și componenta de furnizare a gazelor naturale;
- 5.e) tipul prețului gazelor naturale din contract, respectiv fix sau variabil, caz în care se precizează în mod complet și transparent motivele care pot conduce la variația prețului și metoda prin care prețul respectiv variază;
- 6.f) perioada de aplicare a prețului gazelor naturale și a condițiilor asociate după intrarea în vigoare a contractului;
- 7.g) tarifele pentru serviciile de transport și/sau distribuție în vigoare la data încheierii contractului, în situația în care contractul are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu servicii de transport și/sau distribuție incluse, care pot fi, după caz, tariful reglementat de ANRE pentru prestarea serviciului de distribuție realizat de operatorul de distribuție, corespunzător categoriei de consum în care este încadrat clientul final, și/sau costul de transport care include costurile furnizorului aferente serviciului de transport al gazelor naturale, determinat de acesta pe baza tarifelor reglementate de ANRE pentru activitatea de transport al gazelor naturale, cu excepția celor incluse în prețul gazelor naturale, și/sau tariful pentru accesul terților la conductele de alimentare din amonte stabilit de către operatorul conductei de alimentare din amonte și/sau tariful pentru prestarea serviciului de distribuție dintr-un sistem de distribuție închis stabilit de către operatorul economic care desfășoară această activitate;
- 8.h) prețul de furnizare a gazelor naturale, care include prețul prevăzut la lit. f) și, după caz, tarifele prevăzute la lit. g);
- 9.i) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, valabile la data încheierii contractului;
- 10.j) prețul final facturat, care include prețul prevăzut la lit. h) și elementele prevăzute la lit. i), valabile la data încheierii contractului;
- 11.k) valoarea componentei fixe, stabilită în lei/lună sau lei/zi, dacă oferta-tip include această componentă;
- 12.l) după caz, valoarea componentei fixe, stabilită în lei/lună sau lei/zi, și tarifele altor servicii oferite;
- 13.m) perioada de facturare;
- 14.n) termenele, modalitățile și condițiile de plată a facturii;
- 15.o) modalitatea și termenul de returnare a sumelor, inclusiv la încetarea contractului;
- 16.p) indicarea anexelor la contract;
- 17.q) modalitatea de transmitere de către clientul final a indexului autocitit;
- 18.r) modalitatea de transmitere a facturilor și a documentelor anexate acestora/notificărilor/solicitărilor/comunicărilor;
- 19.s) condițiile de aplicare a dobânzilor penalizatoare pentru întârziere la plata facturii;
- 20.t) modalitatea de comunicare de către furnizor a preavizului de întrerupere a furnizării gazelor naturale la locul de consum și a preavizului de reziliere a contractului pentru situația neachitării de către clientul final a facturii;
- 21.u) calitatea serviciilor oferite, cu respectarea cerințelor minime de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale prevăzute în standardul de performanță, aprobat de ANRE;
- 22.v) compensațiile acordate și modalitatea de rambursare a acestora, în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și/sau realizate cu întârziere;
- 23.w) tipurile de servicii de mentenanță oferite, dacă este cazul;
- 24.x) condițiile de reînnoire și de încetare a contractului și a serviciilor, inclusiv a produselor sau serviciilor oferite suplimentar, prin contract, față de furnizarea gazelor naturale;
- 25.y) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;

26.z) drepturile și obligațiile părților contractante, cu menționarea expresă a obligației clientului final de a permite accesul reprezentantului operatorului în scopul citirii indexului echipamentului de măsurare, când acesta se află amplasat pe proprietatea clientului final, respectiv în scopul prestării activităților prevăzute la art. 61 lit. f);

27.aa) termenele și condițiile de denunțare unilaterală de către clientul final a contractului;

28.bb) informații privind modalitatea de soluționare a plângerilor, precum și privind modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a neînțelegerilor apărute la încheierea actelor adiționale la contract și a disputelor apărute în derularea relațiilor contractuale;

29.cc) modalitatea de constituire/actualizare/restituire a unei garanții financiare și modul de executare a acesteia, după caz;

30.dd) orice alte informații prevăzute în oferta care a stat la baza încheierii contractului.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) lit. q)-dd), precum și cadrul general aplicabil relațiilor contractuale derulate între furnizor și clienții finali dintr-o anumită categorie pot fi înscrise de către furnizor într-o anexă denumită «Condiții generale pentru furnizarea gazelor naturale», care face parte integrantă din contract, se afișează pe pagina de internet a furnizorului și se pune în mod gratuit la dispoziția clientului final la încheierea contractului.

(3) În contractul de furnizare a gazelor naturale este interzisă includerea unor clauze care împiedică schimbarea furnizorului de gaze naturale.

(4) Contractul de furnizare a gazelor naturale se încheie în scris, cu un font lizibil, având mărimea de cel puțin 10 pt, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit sau, dacă clientul final este de acord, în formă electronică ori, după caz, prin mijloace de comunicare la distanță, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.

(5) La încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale furnizorul își asumă responsabilitatea respectării tuturor obligațiilor sale pe piața de gaze naturale, aferente furnizării gazelor naturale la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și pune la dispoziția clientului final datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctelor de informare regională/locală.

(6) Condițiile/Clauzele prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale se pot modifica și/sau completa prin acte adiționale, cu acordul părților, cu condiția ca acestea să nu contravină prevederilor legale în vigoare, după cum urmează:

a) furnizorul poate să inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului de furnizare a gazelor naturale și a anexelor la acesta, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze contractuale;

b) clientul final are dreptul să solicite furnizorului modificarea și/sau completarea contractului de furnizare și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale.

(7) Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziții ale actelor normative se modifică de drept la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective; în acest caz, furnizorul are obligația să notifice clientului final modificările intervenite, în termenul și prin modalitatea stabilite prin contractul de furnizare a gazelor naturale.

(8) Furnizorul are obligația să notifice clientul final cu privire la orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să informeze în momentul notificării cu privire la dreptul de a denunța contractul, în cazul în care clientul final nu acceptă noile condiții notificate.

(9) În situația în care prețul gazelor naturale prevăzut în contract este variabil, furnizorul are obligația să îi notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a acestuia, precizând motivele modificării și metoda prin care se modifică prețul, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru clienții noncasnici și cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru clienții casnici, precum și dreptul acestuia de a denunța unilateral, în mod gratuit, contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul gazelor naturale.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 16 din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 13. din Ordinul 14/2023)

☐Art. 17

(1) În cazul neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul gazelor naturale sau a actelor adiționale aferente contractelor respective, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform

prevederilor Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei, aprobată de ANRE.

(2) În cazul disputelor apărute în derularea relațiilor contractuale, dacă nu ajung la o înțelegere, părțile se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale, aprobat de ANRE.

▶ (la data 01-Apr-2023 Art. 17 din anexa 1, capitolul III, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 14. din [Ordinul 14/2023](#))

▣ **SECȚIUNEA 2: Furnizarea gazelor naturale în regim de ultimă instanță** ▶ (la data 03-Nov-2020 anexa 1, capitolul III, secțiunea 2 modificat de Art. II, punctul 5. din [Ordinul 187/2020](#))

▶ (la data 03-Nov-2020 Art. 18 din anexa 1, capitolul III, secțiunea 2 abrogat de Art. II, punctul 6. din [Ordinul 187/2020](#))

▶ (la data 03-Nov-2020 Art. 19 din anexa 1, capitolul III, secțiunea 2 abrogat de Art. II, punctul 6. din [Ordinul 187/2020](#))

▶ (la data 03-Nov-2020 Art. 20 din anexa 1, capitolul III, secțiunea 2 abrogat de Art. II, punctul 6. din [Ordinul 187/2020](#))

▣ **Art. 21**

(1) Furnizarea gazelor naturale în regim de ultimă instanță reprezintă activitatea de furnizare cu caracter temporar desfășurată de către furnizorul desemnat FUI de către ANRE, în conformitate cu reglementările aplicabile.

▣ (2) FUI are obligația de a asigura furnizarea gazelor naturale:

a) clienților finali care au rămas fără furnizor de gaze naturale, acestuia fiindu-i retrasă de ANRE licența de furnizare, în cursul desfășurării activității;

b) clienților finali care nu au asigurată furnizarea de gaze naturale din nicio altă sursă.

(3) FUI nu are obligația de a furniza gaze naturale clienților finali care la momentul preluării au întreruptă alimentarea cu gaze naturale pentru neplată, până la achitarea integrală a obligațiilor de plată.

(4) Informarea asupra condițiilor privind furnizarea gazelor naturale în regim de ultimă instanță și preluarea unui client final aflat în una dintre situațiile prevăzute la alin. (2) de către FUI se fac conform reglementărilor aplicabile aprobate de ANRE.

(5) Condițiile de desfășurare și de încetare a activității de furnizare de ultimă instanță sunt stabilite în conformitate cu reglementările aplicabile aprobate de ANRE.

▶ (la data 03-Nov-2020 Art. 21, alin. (5) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 2 modificat de Art. II, punctul 7. din [Ordinul 187/2020](#))

(6) Principiile de stabilire a prețurilor aplicate de către furnizorii de ultimă instanță clienților preluați sunt stabilite în conformitate cu reglementările aplicabile aprobate de ANRE.

▶ (la data 03-Nov-2020 Art. 21, alin. (6) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 2 modificat de Art. II, punctul 7. din [Ordinul 187/2020](#))

▣ **SECȚIUNEA 3: Furnizarea gazelor naturale pe piața concurențială**

▣ **Art. 22**

(1) Pe piața concurențială, furnizarea gazelor naturale se face în regim concurențial, în baza contractului de furnizare încheiat între furnizor și clientul final, la prețul de furnizare și în condițiile comerciale negociate între aceștia sau stabilite prin oferte-tip.

(2) **Furnizarea gazelor naturale în regim concurențial reprezintă activitatea comercială de vânzare a gazelor naturale către clienții finali, desfășurată de furnizor în baza licenței emise de ANRE.**

▶ (la data 01-Apr-2023 Art. 22, alin. (2) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 3 modificat de Art. I, punctul 15. din [Ordinul 14/2023](#))

(3) Clientul final poate încheia contractul aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial cu oricare dintre titularii licenței de furnizare a gazelor naturale emise de ANRE.

(4) În vederea încheierii unui contract aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial, clientul final poate accepta o ofertă-tip publicată de către un furnizor de gaze naturale sau poate solicita acestuia o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii cu acesta, după caz, ori poate recurge la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică.

▣ (5) **Clientul final poate încheia contractul aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial în următoarele variante:**

a)cu servicii de transport și/sau distribuție incluse, situație în care deținerea contractelor pentru prestarea acestor servicii revine furnizorului, iar prețul de furnizare a gazelor naturale include și tarifele corespunzătoare serviciilor prestate pentru respectivul client final; în acest caz furnizorul livrează gazele naturale la locul de consum al clientului final;

b)fără servicii de transport și/sau distribuție incluse, numai pentru cantitatea de gaze naturale contractată, situație în care deținerea contractelor pentru prestarea acestor servicii revine clientului final, iar prețul de furnizare nu include tarifele aferente acestor servicii; în acest caz furnizorul livrează gazele naturale în PVT.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 22, alin. (5) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 3 modificat de Art. I, punctul 16. din [Ordinul 14/2023](#))

(6)Contractul pentru prestarea unui serviciu de transport și/sau distribuție se încheie cu operatorul conductei/sistemului respectiv, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 22, alin. (6) din anexa 1, capitolul III, secțiunea 3 modificat de Art. I, punctul 17. din [Ordinul 14/2023](#))

Art. 23

În situația în care deținerea contractelor pentru prestarea serviciilor de transport și/sau distribuție revine furnizorului, acesta asigură legătura între clientul final și operatorul conductei/sistemului respectiv.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 23 din anexa 1, capitolul III, secțiunea 3 modificat de Art. I, punctul 18. din [Ordinul 14/2023](#))

Art. 24

(1)În situația în care contractul cu operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum este încheiat de clientul final, operatorul încheie cu clientul final și furnizorul/furnizorii care desfășoară simultan activitatea de furnizare a gazelor naturale la respectivul loc de consum o convenție multipartită, asumată prin semnătură de către toate părțile, prin care:

a)clientul final, operatorul și furnizorul/furnizorii stabilesc mijloacele de comunicare și de informare reciprocă referitoare la furnizarea și alimentarea cu gaze naturale a locului de consum;

b)operatorul se angajează să întrerupă/să limiteze parametrii tehnici, atunci când este posibil din punct de vedere tehnic/să reia alimentarea cu gaze naturale la locul de consum, la solicitarea furnizorului, în baza clauzelor prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat de furnizor cu clientul final, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare în care furnizorul are dreptul să solicite operatorului întreruperea/limitarea parametrilor tehnici/reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final;

c)operatorul se angajează să informeze furnizorul/furnizorii cu privire la întreruperea/limitarea parametrilor tehnici/reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului, conform clauzelor prevăzute în contractul încheiat de operator cu clientul final, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare, în care operatorul are dreptul să întrerupă/să limiteze parametrii tehnici/să reia alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final.

(2)Convenția multipartită prevăzută la alin. (1) trebuie să conțină cel puțin datele de identificare ale părților, datele de identificare ale locului de consum, numărul și data contractelor încheiate de clientul final aferente locului de consum și perioada de valabilitate a acestora, mijloacele de comunicare și de informare reciprocă convenite între părți și etapele procedurale aferente întreruperii/limitării parametrilor tehnici/reluării alimentării cu gaze naturale și furnizării la locul de consum.

(3)Responsabilitatea pentru daunele cauzate de întreruperea/limitarea parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale îi revine clientului final, dacă solicitarea furnizorului a fost în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a gazelor naturale și cu prevederile legale în vigoare, respectiv furnizorului, dacă acesta a solicitat în mod nejustificat operatorului întreruperea/limitarea parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale la locul de consum.

(4)În situația în care contractul cu operatorul conductei/ sistemului la care este racordat locul de consum este încheiat de clientul final cu consum mare care își asigură necesarul de gaze naturale la acel loc de consum simultan de la mai mulți furnizori, convenția multipartită prevăzută la alin. (1) va conține, suplimentar față de informațiile prevăzute la alin. (2), modalitatea de alocare a cantităților furnizate de fiecare dintre furnizori, cu respectarea termenului prevăzut la art. 14 alin. (2).

(5)Convenția multipartită prevăzută la alin. (1) constituie anexă atât la contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat între clientul final și furnizor, cât și la contractul încheiat între clientul final și operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum.

☐CAPITOLUL IV: Codul locului de consum

☐SECȚIUNEA 1: Modalitatea de codificare a locului de consum

☐Art. 25

(1) Fiecare operator are obligația de a realiza, până la data de 30 iunie 2017, un sistem de codificare la nivel național a tuturor locurilor de consum din zona proprie de licență de operare, prin care i se alocă fiecărui loc de consum în parte un cod de identificare, denumit CLC.

(2) În vederea deosebirii codurilor de identificare atribuite de un operator de codurile de identificare ale locurilor de consum din zona de licență a altor operatori, ANRE stabilește și publică pe pagina proprie de internet, în termen de 60 de zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a prezentului regulament, o listă în care se specifică codul de identificare al fiecărui operator, format din caractere tip litere; lista va fi actualizată de ANRE ori de câte ori va fi necesar.

☐(3) CLC conține caractere de tip alfanumeric și este structurat pe două câmpuri, astfel:

a) un prim câmp format din caractere de tip litere, care reprezintă codul de identificare al operatorului stabilit și publicat de ANRE, prevăzut la alin. (2);

b) un câmp format din caractere de tip litere și/sau cifre, care reprezintă codul unic aferent locului de consum.

☐(4) Modalitatea de codificare a locului de consum trebuie să respecte următoarele criterii:

a) codul utilizat este unic la nivelul zonei de licență de operare;

b) codul utilizat permite identificarea clară a locului de consum.

(5) CLC rămâne valabil pe durata de existență a locului de consum și nu se modifică în situația schimbării furnizorului de gaze naturale sau a clientului final care are drept de proprietate sau de folosință asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv.

(6) Operatorul asigură comunicarea CLC atât la solicitarea clientului final, cât și a furnizorului actual de la respectivul loc de consum.

(7) Începând cu data de 1 ianuarie 2018, furnizorii au obligația de a înscrie CLC pe factura de gaze naturale.

☐SECȚIUNEA 2: Modalitatea de acces la datele de consum

☐Art. 26

(1) Fiecare operator are obligația de a introduce CLC în baza sa de date cu informații referitoare la locurile de consum din zona proprie de licență de operare.

☐(2) Pe baza datelor de identificare ale clientului final/furnizorului și a CLC/adresei locului de consum, operatorul trebuie să asigure accesul în mod gratuit, în condiții de securitate și confidențialitate, la datele de consum înregistrate cel puțin pentru ultimele 36 de luni calendaristice sau pentru perioada scursă de la încheierea primului contract de furnizare a gazelor naturale pentru respectivul loc de consum, dacă aceasta din urmă este mai mică, astfel:

a) clientul final are acces doar la datele referitoare la locul/locurile de consum propriu/proprie;

b) furnizorul are acces doar la datele referitoare la locul/locurile de consum pentru care are încheiat cu clientul final respectiv un contract/contracte de furnizare a gazelor naturale în vigoare;

c) orice alt furnizor de gaze naturale, diferit de furnizorul actual, sau un furnizor de servicii energetice are acces doar dacă prezintă acordul scris al clientului final prin care acesta din urmă delegă furnizorului dreptul de acces la datele referitoare la locul/locurile de consum propriu/proprie.

(3) Suplimentar față de datele privind consumul anterior prevăzute la alin. (2), operatorul are obligația de a pune la dispoziția clientului final care are montat la locul de consum un contor inteligent date de consum detaliate în funcție de perioada de utilizare pentru fiecare zi, săptămână, lună și an. Aceste date se pun la dispoziția clientului final prin intermediul unei aplicații web sau al interfeței contorului, pentru o perioadă de cel puțin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare a gazelor naturale sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 24 de luni.

☐Art. 27

(1) Începând cu data de 1 ianuarie 2018, prin introducerea CLC, datele de consum prevăzute la art. 26 alin. (2) și (3), aferente aceluși loc de consum, precum și orice alte informații referitoare la acesta pe care le conține baza de date a operatorului, conform legislației în vigoare, vor putea fi accesate prin intermediul unei aplicații web securizate al cărei link va fi postat pe pagina de internet a operatorului; aplicația web trebuie să permită transferul acestor date printr-un format electronic standard de tip Excel sau prelucrabil automatizat de tip XML.

(2) Accesul la informațiile din baza de date prin intermediul aplicației web prevăzute la alin. (1) se acordă la solicitarea clientului final, în condițiile prevăzute la art. 26 alin. (2) lit. a).

(3) Accesul la informațiile din baza de date prin intermediul aplicației web prevăzute la alin. (1) se acordă la solicitarea furnizorului, în condițiile prevăzute la art. 26 alin. (2) lit. b), și se retrage acestuia la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat cu clientul final pentru respectivul loc de consum; în situația în care la un loc de consum clientul final își schimbă furnizorul, odată cu operarea în baza de date a schimbării furnizorului, informațiile aferente locului de consum respectiv nu vor mai putea fi accesate de vechiul furnizor.

(4) Accesul la informațiile din baza de date pentru un loc/locuri de consum prin intermediul aplicației web prevăzute la alin. (1) se acordă la solicitarea oricărui alt furnizor de gaze naturale, diferit de furnizorul actual, sau a unui furnizor de servicii energetice, în condițiile prevăzute la art. 26 alin. (2) lit. c), numai după prezentarea de către acesta a acordului scris și explicit al clientului final, cu menționarea datelor de identificare ale acestuia, a datelor de identificare ale furnizorului împuternicit și CLC; în acest caz, durata pentru care se asigură accesul acestui furnizor la informațiile respective din baza de date este de 5 zile lucrătoare.

(5) Până la implementarea aplicației web prevăzute la alin. (1), datele de consum prevăzute la art. 26 alin. (2) și (3) vor fi puse la dispoziția solicitanților de către operator, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, printr-un format electronic standard de tip Excel sau prelucrabil automatizat de tip XML.

CAPITOLUL V: Facturarea

SECȚIUNEA 1: Principii generale privind facturarea

Art. 28

În funcție de modalitatea de încheiere a contractului de furnizare a gazelor naturale, clientul final primește:

a) facturi emise de furnizor, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu servicii de transport și/sau distribuție incluse, iar prețul de furnizare prevăzut în contract include atât prețul gazelor naturale, cât și tarifele pentru transportul/distribuția acestora, după caz, la locul de consum al clientului final;

b) facturi separate, în situația în care contractul de furnizare este încheiat fără servicii de transport și/sau distribuție incluse, iar prețul de furnizare prevăzut în contract include doar prețul gazelor naturale, respectiv facturi emise de furnizor pentru gazele naturale furnizate și facturi emise de operator/operatori pentru transportul/distribuția acestora, după caz, la locul de consum, conform contractelor încheiate cu clientul final pentru prestarea acestor servicii.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 28 din anexa 1, capitolul V, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 19. din [Ordinul 14/2023](#))

Art. 29

(1) Facturarea gazelor naturale furnizate la locul de consum al clientului final se realizează de către furnizor luând în considerare:

a) consumul de gaze naturale, exprimat în unități de energie, aferent perioadei de facturare, stabilit conform prevederilor contractuale și dispozițiilor legale în vigoare;

b) prețul gazelor naturale stabilit prin contract sau, după caz, prin acte normative incidente pe perioada de aplicare a acestuia;

c) tarifele pentru serviciile de transport și/sau distribuție a gazelor naturale în vigoare în perioada de facturare;

d) taxele, impozitele și contribuțiile stabilite prin dispoziții legale, în vigoare în perioada de facturare;

e) valoarea componentei fixe, dacă este prevăzută în contractul de furnizare a gazelor naturale și dacă aplicarea acesteia nu contravine dispozițiilor actelor normative incidente, în vigoare;

f) alte servicii prevăzute în contractul de furnizare;

g) alte mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice, în vigoare;

h) prevederile actelor normative incidente, în vigoare.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 29, alin. (1) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 20. din [Ordinul 14/2023](#))

(2) Furnizorul emite factura pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, pentru mai multe locuri de consum ale acestuia, indicând separat consumul de gaze naturale facturat și valoarea de plată pentru fiecare loc de consum în parte.

(3) Factura emisă de către furnizor clienților finali poate conține și contravaloarea unor servicii prestate de către furnizor, altele decât cele de furnizare sau prestate de către alți operatori economici cu care furnizorul are încheiate contracte, în vederea facturării acestor servicii. În acest

caz, furnizorul nu poate condiționa furnizarea gazelor naturale către client de achiziționarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii care nu fac obiectul activității de furnizare a gazelor naturale, iar pentru facturarea lor acestea se evidențiază separat.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 29, alin. (2) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 1 completat de Art. I, punctul 21. din Ordinul 14/2023)

▶(la data 03-Nov-2020 Art. 30 din anexa 1, capitolul V, secțiunea 1 abrogat de Art. II, punctul 8. din Ordinul 187/2020)

Art. 31

(1)În situația în care, la același loc de consum, există ambele tipuri de clienți finali, gazele naturale fiind utilizate atât pentru consum casnic, cât și pentru consum noncasnic, este necesară modificarea instalației de utilizare, în vederea separării și măsurării în mod distinct, prin intermediul unor echipamente de măsurare pentru decontare fiscală, a consumurilor specifice fiecărui tip de client în parte.

(2)În cazul în care nu este posibilă, din punct de vedere tehnic, separarea instalațiilor de utilizare, clienții finali și furnizorii de la acel loc de consum încheie o convenție comună privind alocarea cantităților furnizate, în care se prevede modalitatea de stabilire a ponderii consumului casnic, respectiv noncasnic, din totalul consumului de gaze naturale.

SECȚIUNEA 2: Perioada de facturare

Art. 32

(1)Factura pentru gazele naturale furnizate la locul de consum al clientului final se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare stabilită prin contractul de furnizare a gazelor naturale.

(2)Pentru furnizarea în regim de ultimă instanță perioada de facturare este lunară.

▶(la data 03-Nov-2020 Art. 32, alin. (2) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 2 modificat de Art. II, punctul 9. din Ordinul 187/2020)

(3)Pe piața concurențială, perioada de facturare este convenită de părți prin contractul aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial, cu respectarea următoarelor principii:

a)pentru clienții casnici nu poate depăși 3 luni;

b)pentru clienții noncasnici nu poate depăși 6 luni.

(4)Furnizorul are obligația să ofere clientului final, la încheierea contractului aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial, posibilitatea de a opta pentru o perioadă de facturare lunară; în situația în care sunt puse la dispoziția clientului final mai multe opțiuni privind perioada de facturare, furnizorul are obligația să îl informeze corespunzător pe acesta cu privire la posibila fluctuație a costurilor în funcție de perioada de facturare aleasă.

(5)Orice modificare a perioadei de facturare convenită de părți prin contractul aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial se face prin act adițional la acesta.

SECȚIUNEA 3: Modul de determinare a consumului de gaze naturale aferent unei perioade de facturare

Art. 33

Stabilirea consumului de gaze naturale, exprimat în unități de energie, ce reprezintă cantitatea de energie furnizată aferentă perioadei de facturare, se realizează prin înmulțirea cantității de gaze naturale, exprimată în mc, aferentă perioadei de facturare, cu puterea calorifică superioară a acestora, aferentă perioadei de facturare, în conformitate cu prevederile regulamentului de măsurare aprobat de ANRE.

Art. 34

Cantitatea de gaze naturale furnizată clientului final se măsoară prin intermediul echipamentului de măsurare de către operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum, în conformitate cu prevederile regulamentului de măsurare aprobat de ANRE; în cazul în care se constată funcționarea defectuoasă a echipamentului de măsurare, cantitatea de gaze naturale furnizată la locul de consum se recalculează conform prevederilor legislației în vigoare.

Art. 35

(1)Pentru determinarea cantității de gaze naturale furnizate clientului final în vederea emiterii facturii pe baza consumului efectiv realizat, operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum al clientului final are obligația să efectueze citirea indexului echipamentului de măsurare la intervale determinate, cu respectarea următoarelor principii:

a)intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare stabilit de către operator, în vederea determinării cantității de gaze naturale furnizate unui client casnic, nu trebuie să depășească 3 luni;

b)intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare stabilit de către operator, în vederea determinării cantității de gaze naturale furnizate unui client noncasnic, nu trebuie să depășească 6 luni.

(2) Cantitatea de gaze naturale, exprimată în mc, corespunzătoare intervalului dintre două citiri consecutive ale operatorului se determină prin diferență între indexul nou citit la sfârșitul intervalului de citire și indexul vechi citit la sfârșitul intervalului de citire anterior.

(3) Operatorul are obligația să transmită furnizorului informații privind intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare de către operator și perioada/data din lună în care acesta efectuează citirea indexului, precum și informații privind modificarea acestora, dacă este cazul, cu cel puțin 60 de zile înainte de data modificării; după primirea de la operator a acestor informații furnizorul este obligat să notifice clientul final prin intermediul facturii.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 35, alin. (2) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 3 completat de Art. I, punctul 22. din [Ordinul 14/2023](#))

Art. 36

(1) Pentru perioada de facturare în care operatorul efectuează citirea indexului echipamentului de măsurare, facturarea se realizează pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat de operator și preluat de furnizor.

(2) În cazul în care intervalul de citire de către operator a indexului echipamentului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare, prevăzută în contractul de furnizare a gazelor naturale, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale operatorului se realizează, după caz:

a) pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin autocitirea indexului echipamentului de măsurare de către clientul final și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor;

b) pe baza unui consum estimat de gaze naturale, prevăzut într-o convenție de consum stabilită de comun acord de clientul final cu furnizorul la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, care se preia doar în situația în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor.

(3) Pentru situația prevăzută la alin. (2), furnizorul are obligația să efectueze o regularizare pentru perioada cuprinsă între două citiri consecutive, în prima factură emisă după momentul citirii indexului echipamentului de măsurare de către operator, dacă constată că la sfârșitul intervalului de citire există diferențe între consumul efectiv realizat de către clientul final și consumul facturat acestuia, în intervalul dintre citirile operatorului.

(4) În situația în care în perioada de facturare are loc o modificare a prețului final, valoarea consumului de gaze naturale pentru fiecare dintre perioadele de aplicare a prețurilor din perioada de facturare se determină proporțional cu numărul de zile de aplicare a prețului.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 36, alin. (4) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 3 modificat de Art. I, punctul 23. din [Ordinul 14/2023](#))

(5) În procesul de schimbare a furnizorului, indexul echipamentului de măsurare care este luat ca referință pentru facturarea consumului de gaze naturale este stabilit prin autocitire de către clientul final sau prin citire de către operator, în conformitate cu prevederile regulamentului POSF.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 36, alin. (5) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 3 modificat de Art. I, punctul 23. din [Ordinul 14/2023](#))

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 36, alin. (6) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 3 abrogat de Art. I, punctul 24. din [Ordinul 14/2023](#))

Art. 37

(1) Pentru situația prevăzută la art. 36 alin. (2) lit. a), în vederea transmiterii indexului echipamentului de măsurare determinat prin autocitire, furnizorul are obligația să comunice clientului final, prin intermediul facturii, cel puțin următoarele informații;

a) intervalul de timp în care se poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile calendaristice;

b) linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului final și alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, mijloace electronice.

(1¹) Intervalul de timp în care se poate transmite indexul autocitit trebuie să fie corelat cu perioada stabilită de către operator pentru citirea indexului echipamentului de măsurare de către reprezentantul operatorului.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 37, alin. (1) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 3 completat de Art. I, punctul 25. din [Ordinul 14/2023](#))

(2) Pentru situația prevăzută la art. 36 alin. (2) lit. b), consumul estimat prevăzut în convenția de consum se poate stabili fie pe baza istoricului de consum al anului anterior, fie pe baza cantităților lunare determinate pe baza profilului de consum anual; convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului, la inițiativa clientului final, în situația în care acesta consideră că valorile estimate nu mai corespund consumului real, cu condiția ca noile valori să fie notificate furnizorului cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de începerea perioadei respective de facturare.

SECTIUNEA 4: Informațiile cuprinse în factură

Art. 38

(1) Furnizorul are obligația să emită facturi care să cuprindă informații corecte, transparente, clare, complete, lizibile și ușor de înțeles, care să ofere clienților finali posibilitatea să își ajusteze propriul consum și să compare condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.

(2) În factură și/sau în documentele anexate acestea sunt incluse următoarele tipuri de informații:

a) informații prioritare care oferă clientului final toate elementele necesare pentru a înțelege cum este facturat consumul de gaze naturale, exprimat în unități de energie, și cât trebuie să plătească pentru acest consum;

b) informații adiționale care nu se referă la facturare, dar care pot fi utile clientului final pe parcursul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale;

c) informații privind facturarea care oferă periodic clientului final o perspectivă cuprinzătoare asupra consumului efectiv realizat și a costului actual cu gazele naturale, astfel încât acesta să aibă posibilitatea de a-și ajusta propriul consum.

Art. 39

(1) Informațiile prioritare sunt incluse de către furnizor pe prima și pe a doua pagină a facturii emise clientului final.

(2) Prima pagină a facturii cuprinde cel puțin următoarele informații prioritare:

a) datele de identificare și de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistență pentru clienți și o adresă de e-mail/un link către un formular electronic online care să permită înregistrarea automată a solicitării;

b) datele de identificare ale clientului final, adresa locului de consum și adresa de corespondență, în cazul în care aceasta este diferită față de adresa locului de consum;

c) codul de client atribuit de furnizor;

d) data de încetare a contractului, dacă contractul este încheiat pe perioadă determinată;

e) numărul și data emiterii facturii;

f) data de începere și de sfârșit a perioadei de facturare;

g) consumul de gaze naturale facturat exprimat în kWh sau MWh;

h) termenul scadent de plată;

i) obligații de plată neachitate, dacă este cazul;

j) dobânzi penalizatoare pentru întârziere la plata facturii, conform contractului, dacă este cazul;

k) valoarea totală de plată cu TVA;

l) numărul de telefon pus la dispoziție de operator pentru sesizarea situațiilor de urgență privind funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului; pentru clienții finali care au încheiat un contract de furnizare cu mai multe locuri de consum, iar acestea nu sunt racordate în conducta/sistemul aceluiași operator, această informație va fi cuprinsă în factură la detaliile aferente fiecărui loc de consum în parte, iar prima pagină a facturii va include o referință cu privire la locul din factură unde pot fi găsite aceste detalii;

m) datele de contact ale punctului unic de contact pus la dispoziție de furnizor;

n) intervalul de timp în care clientul final poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile;

o) modalitatea/modalitățile prin care clientul final poate transmite indexul echipamentului de măsurare determinat prin autocitare, în cazul clientului final la care intervalul de citire de către operator este mai mare decât perioada de facturare (linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului și alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, mijloace electronice);

p) intervalul de citire de către operator a indexului echipamentului de măsurare (în cazul clienților casnici se va înscrie în mod specific în factură mențiunea «maximum 3 luni»); pentru clienții finali care au încheiat un contract de furnizare cu mai multe locuri de consum, această informație va fi

cuprinsă în factură la detaliile aferente fiecărui loc de consum în parte, iar prima pagină a facturii va include o referință cu privire la locul din factură unde pot fi găsite aceste detalii.

☐(3)A doua pagină a facturii reprezintă detaliile facturii și cuprinde cel puțin următoarele informații:

a)denumirea produselor/serviciilor facturate, după caz, și unitățile de măsură ale acestora;
b)codul locului de consum atribuit de operator - CLC, cu respectarea termenului prevăzut la art. 25 alin. (7);

c)seria contorului;

d)indexul echipamentului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de gaze naturale, exprimată în mc; în cazul clientului final la care intervalul de citire de către operator este mai mare decât perioada de facturare se va preciza modul prin care a fost determinat indexul, respectiv citire de către operator/autocitire de către clientul final/estimare pe baza convenției de consum;

e)cantitatea de gaze naturale, exprimată în mc, aferentă perioadei de facturare;

f)valoarea puterii calorifice superioare aferente perioadei de facturare;

g)cantitatea de energie, exprimată în MWh/kWh, ce reprezintă consumul de gaze naturale facturat;

h)modalitatea de conversie a cantității de gaze naturale, exprimată în mc, în cantitatea de energie, exprimată în kWh/MWh;

i)perioada/data stabilită de operator în care acesta efectuează citirea indexului echipamentului de măsurare;

j)prețul final facturat exprimat în lei/kWh sau lei/MWh;

k)defalcarea componentelor incluse în prețul de furnizare a gazelor naturale, cu precizarea tipului prețului gazelor naturale și a componentelor care sunt reglementate, sau o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;

l)valoarea unitară a TVA, a accizei și a altor impozite, comisioane, taxe și contribuții prevăzute de legislația în vigoare, după caz;

m)valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat.

(4)În situația în care clientul final nu achită o factură în termenul scadent, factura/facturile ulterioară/ulterioare trebuie să cuprindă informații privind debitul anterior neachitat la momentul emiterii facturii și semnificația fiecărei obligații de plată cuprinse în factură.

(5)În cazul modificării unor elemente aferente activității operatorului, acestea sunt notificate clientului final de către furnizor în prima factură emisă după modificare; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.

(6)În cazul modificării tarifelor pentru serviciile de transport și/sau distribuție facturate furnizorului de către operator, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului final de către furnizor; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.

(7)În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii unitare a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului final de către furnizor; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.

(8)La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeași dată, cu notificarea clientului final de către furnizor; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 39 din anexa 1, capitolul V, secțiunea 4 modificat de Art. I, punctul 26. din **Ordinul 14/2023**)

☐Art. 40

☐(1) Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul documentelor anexate facturii cel puțin următoarele informații adiționale:▶(la data 01-Apr-2023 Art. 40, alin. (1) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 4 modificat de Art. I, punctul 27. din **Ordinul 14/2023**)

a)informații privind dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale și ale regulamentului POSF;

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 40, alin. (1), litera A. din anexa 1, capitolul V, secțiunea 4 modificat de Art. I, punctul 28. din **Ordinul 14/2023**)

a¹)un link sau o trimitere la aplicația «Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale»;

a²)modalitățile de plată a facturii;

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 40, alin. (1), litera A. din anexa 1, capitolul V, secțiunea 4 completat de Art. I, punctul 29. din Ordinul 14/2023)

b)informații privind modalitățile de transmitere a plângerilor de către clienții finali, precum și privind opțiunile pe care le au aceștia în cazul în care nu sunt satisfăcuți de modul de soluționare a plângerii de către furnizor, conform procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de soluționare a plângerilor clienților finali, aprobată de ANRE;

b¹)informații privind drepturile clientului final în ceea ce privește soluționarea alternativă a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor/actelor adiționale la acestea și a disputelor apărute în derularea relațiilor contractuale, inclusiv datele de contact ale entității responsabile;

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 40, alin. (1), litera B. din anexa 1, capitolul V, secțiunea 4 completat de Art. I, punctul 30. din Ordinul 14/2023)

c)informații privind măsurile pe care furnizorul are dreptul să le ia, conform contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat, în situația în care clientul final nu achită factura în termenul scadent;

d)informații privind dreptul clientului final de a beneficia de un nivel minim de calitate a activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale, a cărui nerespectare atrage plata de către prestatorul activității/serviciului respectiv a unei penalități/compensații clientului final afectat, conform standardelor de performanță aprobate de ANRE;

e)orice alte informații prevăzute de legislația în vigoare pe care furnizorul este obligat să le pună la dispoziție clientului final prin intermediul facturii și/sau al documentelor anexate acesteia.

(2)Suplimentar față de informațiile prevăzute la alin. (1), furnizorul va pune la dispoziția clienților casnici, prin intermediul documentelor anexate acesteia, informații privind tipurile de facilități puse la dispoziție de furnizor clienților vulnerabili sau o referință cu privire la locul unde acestea pot fi consultate.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 40, alin. (2) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 4 modificat de Art. I, punctul 31. din Ordinul 14/2023)

Art. 41

(1) Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul documentelor anexate facturii cel puțin următoarele informații privind facturarea:▶(la data 01-Apr-2023 Art. 41, alin. (1) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 4 modificat de Art. I, punctul 32. din Ordinul 14/2023)

a)prețul actual și consumul real de gaze naturale;

b)comparații între consumul actual al clientului final și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;

c)informații privind conceptul de eficiență energetică, respectiv datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul energiei, de unde clienții finali pot obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profilurile de referință privind consumul individual și alte specificații tehnice ale aparatelor energetice care pot contribui la reducerea consumului.

d)un link sau o trimitere la pagina de internet în care se găsesc, într-o formă clară și ușor de înțeles, consumurile de gaze naturale ale clienților finali etalon, pe categorii de consum, în cazul în care astfel de pagini de internet există.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 41, alin. (1), litera C. din anexa 1, capitolul V, secțiunea 4 completat de Art. I, punctul 33. din Ordinul 14/2023)

(2)Informațiile privind facturarea prevăzute la alin. (1) se transmit clientului final de către furnizor, cel puțin o dată la 6 luni.

(3)Prin derogare de la prevederile alin. (2), informațiile privind facturarea prevăzute la alin. (1) se transmit clientului final de către furnizor, cel puțin trimestrial, la cererea clientului final sau în cazul în care clienții finali au optat pentru factura electronică.

Art. 42

În cazul în care intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare de către operator este mai mare decât perioada de facturare, furnizorul va include în factura prin care efectuează regularizarea pentru perioada cuprinsă între două citiri, suplimentar față de informațiile prevăzute la art. 39-41, următoarele informații:

a)indicarea într-o manieră clară că aceasta este o factură de regularizare;

b)perioada pentru care se face regularizarea;

c)indexul echipamentului de măsurare determinat de operator prin citire la începutul și sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea;

d) cantitatea de gaze naturale, exprimată în mc, consumată efectiv în perioada pentru care se face regularizarea;

e) valoarea puterii calorifice superioare medii aferente perioadei pentru care se face regularizarea, calculată ca medie aritmetică a puterilor calorifice superioare pentru fiecare zi din perioada de regularizare;

f) cantitatea de energie, exprimată în MWh/kWh, ce reprezintă consumul efectiv de gaze naturale realizat în perioada pentru care se face regularizarea;

g) cantitatea de energie, exprimată în MWh/kWh, ce reprezintă consumul facturat de gaze naturale în intervalul dintre citirile operatorului;

h) soldul debitor/creditor la sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea, calculat pe baza diferenței dintre consumul efectiv realizat și consumul facturat în intervalul dintre citirile operatorului, respectiv suma pe care clientul final o mai are de achitat furnizorului sau suma datorată de furnizor clientului final ca urmare a efectuării regularizării, după caz.

☐ **Art. 42¹**

(1) În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită în plus de către acesta este mai mare de 100 lei, furnizorul are obligația să restituie această sumă conform prevederilor legale în vigoare.

(2) În situația în care în urma regularizării suma plătită în plus de către clientul casnic este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare.

▶ (la data 03-Nov-2020 Art. 42 din anexa 1, capitolul V, secțiunea 4 completat de Art. II, punctul 10. din **Ordinul 187/2020**)

☐ **SECȚIUNEA 5: Emiterea facturilor**

☐ **Art. 43**

(1) Furnizorul emite factura reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale la locul de consum al clientului final după fiecare perioadă de facturare stabilită conform contractului de furnizare a gazelor naturale.

(2) Prin derogare de la alin. (1), prin contractul de furnizare a gazelor naturale, părțile pot conveni o altă periodicitate de emitere a facturii; furnizorul poate factura în avans, înainte de încheierea perioadei de facturare, numai la solicitarea scrisă a clientului final, care trebuie să cuprindă perioada pentru care se solicită facturarea în avans, sau în condițiile stabilite prin contractul aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial.

(3) În cazul în care furnizorul emite factura pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare, acesta are obligația să eșaloneze la plată sumele datorate de clientul final, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura.

▶ (la data 01-Apr-2023 Art. 43, alin. (2) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 5 completat de Art. I, punctul 34. din **Ordinul 14/2023**)

☐ **SECȚIUNEA 6: Transmiterea facturilor și a documentelor anexate acestora**

☐ **Art. 44**

(1) Furnizorul pune la dispoziția clientului final două modalități de transmitere a facturii și a documentelor anexate acestora, respectiv în format tipărit și în format electronic, iar clientul final are posibilitatea să opteze pentru oricare dintre acestea.

(2) Factura emisă de furnizor se transmite clientului final prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare a gazelor naturale; furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere a facturii oricând, la solicitarea clientului final, transmisă în scris sau electronic, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(3) Utilizarea facturii în format electronic face obiectul acceptării exprese de către clientul final.

(4) Furnizorul are obligația să transmită factura la adresa locului de consum al clientului final, cu excepția cazului în care clientul final a desemnat o altă adresă de corespondență sau a ales o modalitate electronică de transmitere a facturii.

(5) Furnizorul este responsabil de transmiterea către clienții finali a facturilor, în mod gratuit și cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței.

▶ (la data 01-Apr-2023 Art. 44, alin. (5) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 6 modificat de Art. I, punctul 35. din **Ordinul 14/2023**)

☐ **SECȚIUNEA 7: Plata facturii**

☐ **Art. 45**

(1) Plata contravalorii consumului de gaze naturale se efectuează de clientul final în baza facturii emise de către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale.

(2) În cazul în care data scadenței facturii este o zi nelucrătoare, termenul se socotește împlinit în următoarea zi lucrătoare.

(3) Prin derogare de la prevederile alin. (1), în cazul în care echipamentul de măsurare este cu sistem de preplată, plata contravalorii consumului de gaze naturale se face anticipat. Furnizorul stabilește pentru fiecare încărcare de cartelă un prag minim și un prag maxim, acestea reprezentând cantitatea minimă și, respectiv, maximă de gaze naturale, plătită în avans prin încărcarea cartelei.

Art. 46

(1) Plata pentru furnizarea gazelor naturale se efectuează prin instrumentele legale de plată, cu numerar sau fără numerar, conform prevederilor legale în vigoare.

(2) Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului final cel puțin două modalități de plată a facturii, dintre care cel puțin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente, care să nu creeze discriminări nejustificate între clienți.

(3) Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului casnic cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare.

(4) Modalitățile de plată oferite de furnizor se specifică în contractul de furnizare a gazelor naturale și în factura transmisă clientului final.

Art. 47

(1) Pentru furnizarea în regim de ultimă instanță, obligația de plată se consideră îndeplinită la data efectuării plății de către clientul final, cu excepția situației în care plata se face prin virament bancar, caz în care obligația în cauză este considerată îndeplinită la data la care contul furnizorului a fost alimentat cu suma care a făcut obiectul plății.

(la data 03-Nov-2020 Art. 47, alin. (1) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 7 modificat de Art. II, punctul 11. din Ordinul 187/2020)

(2) Pentru furnizarea pe piața concurențială, obligația de plată se consideră îndeplinită conform clauzelor specifice stabilite prin contractul aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial, cu excepția situației în care plata se face prin virament bancar, caz în care obligația în cauză este considerată îndeplinită la data la care contul furnizorului a fost alimentat cu suma care a făcut obiectul plății.

Art. 48

(1) Pentru neachitarea de către clientul final, în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale, a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, furnizorul are dreptul să aplice dobânzi penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, și să ia, succesiv, următoarele măsuri:

a) transmiterea, în mod gratuit, a unui preaviz clientului final, în situația în care urmează să întrerupă furnizarea la locul de consum, în termenul și printr-o modalitate de comunicare agreată de părți prin contractul de furnizare a gazelor naturale; preavizul de întrerupere a furnizării gazelor naturale pentru neachitarea facturii trebuie să aibă un termen de cel puțin 15 zile calendaristice în cazul clienților casnici, respectiv de cel puțin 3 zile calendaristice în cazul clienților noncasnici;

b) întreruperea furnizării gazelor naturale la locul de consum al clientului final, în condițiile specificate în contractul de furnizare a gazelor naturale, cu condiția să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. a);

c) transmiterea, în mod gratuit, a unui preaviz clientului final, în situația în care urmează să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în acest contract; preavizul de reziliere a contractului de furnizare a gazelor naturale trebuie să aibă un termen de cel puțin 15 zile calendaristice;

d) rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

(2) Suplimentar față de măsurile prevăzute la alin. (1), anterior întreruperii, furnizorul are dreptul să dispună, atunci când este posibil din punct de vedere tehnic, limitarea furnizării gazelor naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, cu un preaviz de cel puțin 3 zile calendaristice.

(3) La cererea clientului final, furnizorul poate, după caz:

a) să ofere o modalitate alternativă de efectuare a plății, pentru clientul final care se confruntă cu dificultăți la efectuarea plății facturii prin modalitățile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;

b) să negocieze cu acesta un plan de eşalonare a sumelor datorate de clientul final care se confruntă cu dificultăți financiare la plata facturii, situație în care perioada de eşalonare la plată se stabilește de furnizor în funcție de cuantumul obligațiilor de plată și de capacitatea financiară de plată a clientului final.

Art. 49

Pe piața concurențială, în cazul clientului final căruia i-a fost întreruptă furnizarea gazelor naturale la locul de consum pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, furnizorul are dreptul să solicite acestuia constituirea unei garanții financiare, valoarea și condițiile în care se constituie această garanție fiind prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, conform acordului de voință al părților contractante.

(la data 03-Nov-2020 Art. 49 din anexa 1, capitolul V, secțiunea 7 modificat de Art. II, punctul 12. din Ordinul 187/2020)

SECȚIUNEA 8: Decontul final de lichidare

Art. 50

(1) 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 final factura cu decontul final de lichidare.

(2) În situația în care decontul final de lichidare conține un sold pozitiv, clientul final are obligația să achite contravaloarea facturii prevăzute la alin. (1) până la termenul scadent.

(3) În situația în care decontul final de lichidare conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final suma datorată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii prevăzute la alin. (1) sau, dacă este cazul, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data primirii de la clientul final a informațiilor necesare plății.

(la data 01-Apr-2023 Art. 50, alin. (3) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 8 modificat de Art. I, punctul 36. din Ordinul 14/2023)

(4) În cazul în care clientul final a încheiat un nou contract de furnizare a gazelor naturale cu același furnizor, la solicitarea clientului final/prin acordul părților, regularizarea sumelor ce decurg din vechiul contract se face în prima factură emisă în cadrul noului contract, inclusiv prin compensarea sumelor, cu respectarea prevederilor legale.

(la data 01-Apr-2023 Art. 50, alin. (3) din anexa 1, capitolul V, secțiunea 8 completat de Art. I, punctul 37. din Ordinul 14/2023)

SECȚIUNEA 9: Soluționarea de către furnizor a plângerilor clientului final privind facturarea

Art. 50¹

(1) Furnizorul are obligația să analizeze plângerea clientului final referitoare la factura emisă, comunicată furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii facturii, indiferent dacă factura a fost sau nu achitată, și să transmită acestuia rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

(2) În situația în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor de măsurare a consumului, la data transmiterii către operator a solicitării de verificare a datelor contestate, furnizorul înștiințează clientul final asupra acestui aspect. Comunicarea informațiilor între furnizor, operator și client se realizează cu respectarea termenelor prevăzute în standardele de performanță aprobate de ANRE și prin mijloacele de comunicare convenite între aceștia.

(3) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică clientului final acest lucru, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE, iar clientul final 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.

Art. 50²

(1) În cazul în care clientul final contestă corectitudinea facturii, furnizorul are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu gaze naturale doar după comunicarea către client a rezultatului verificării plângerii, dacă în urma verificării a rezultat că factura emisă este corectă și dacă factura nu a fost achitată, cu respectarea prevederilor standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

(2) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că plângerea este întemeiată, iar clientul final nu a achitat factura supusă plângerii, stornează factura respectivă și emite o nouă factură cu suma corect calculată și

cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică clientului rezultatul final în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

(3) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că plângerea este întemeiată, iar clientul final a achitat factura supusă plângerii, suma achitată fiind mai mare decât cea corect calculată, furnizorul restituie, la cererea clientului, diferența dintre suma încasată și cea calculată ulterior, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către client a facturilor de gaze naturale, sau compensează diferența rezultată în factura următoare, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Dobânzile penalizatoare se calculează pentru perioada dintre data plății efectuate de client și data la care se regularizează/se restituie suma încasată nejustificat.

(4) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că plângerea este întemeiată, iar clientul final a achitat factura supusă plângerii, suma achitată fiind mai mică decât cea corect calculată, stornează factura respectivă și emite o nouă factură cu suma corect calculată și cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică clientului rezultatul final în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

(5) Clientul final nu este obligat să achite factura pentru care a înaintat o plângere furnizorului, până la soluționarea plângerii.

(6) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la modul de soluționare a plângerii, acestea pot proceda conform prevederilor art. 17 alin. (2).

▶(la data 01-Apr-2023 anexa 1, capitolul V, secțiunea 8 completat de Art. I, punctul 38. din Ordinul 14/2023)

☐CAPITOLUL VI: Întreruperea/Limitarea/Reluarea furnizării și alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final

☐Art. 51

(1) Întreruperea/Limitarea/Reluarea furnizării gazelor naturale la locul de consum al clientului final poate fi dispusă de furnizor în situațiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare în care acesta are dreptul să solicite operatorului prestarea activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final.

☐(2) În vederea întreruperii/limitării/reluării furnizării gazelor naturale la locul de consum al clientului final, furnizorul are dreptul să solicite operatorului prestarea activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final în următoarele situații:

a) la solicitarea clientului final;

b) în cazul refuzului clientului final de a constitui o garanție financiară în situația 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;

c) pentru neachitarea de către clientul final a 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; în situația în care clientul final contestă corectitudinea valorii facturii emise, furnizorul nu are dreptul să dispună întreruperea/limitarea furnizării gazelor naturale până nu comunică clientului final rezultatul verificării, cu respectarea prevederilor standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;

d) în alte situații prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și de legislația în vigoare.

☐(3) Prestarea de către operator a activității de întrerupere/ limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final se realizează, conform prevederilor legale în vigoare, pe baza unui tarif aferent perceput de operator, care este plătit:

a) de clientul final, în situația în care solicitarea de prestare de către operator a activității aparține clientului, fiind formulată direct sau prin intermediul furnizorului său, cu excepția cazului în care această solicitare este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului;

b) de furnizor, în situația în care solicitarea de prestare de către operator a activității aparține furnizorului, cu excepția cazului în care solicitarea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului.

(4) În cazul în care contractul cu operatorul conductei/ sistemului din care este alimentat locul de consum este încheiat de clientul final, operatorul prestează activitatea de întrerupere/ limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final la solicitarea furnizorului, cu respectarea convenției multipartite prevăzută la art. 24 alin. (1).

Art. 52

În situația prevăzută la art. 51 alin. (2) lit. a), în care solicitarea aparține clientului final, se procedează după cum urmează:

a) în termen de maximum 1 zi lucrătoare de la primirea acesteia, furnizorul are obligația să transmită operatorului solicitarea clientului final de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale la locul de consum, însoțită de dovada achitării de către clientul final a tarifului aferent perceput de către operator; în situația în care solicitarea clientului final nu este primită de furnizor în timpul programului acestuia de lucru, aceasta se consideră primită în următoarea zi lucrătoare;

b) operatorul are obligația să soluționeze cererea primită și să presteze activitatea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final în termen de maxim 24 de ore de la primirea solicitării sau în termenul solicitat de clientul final, dacă acesta din urmă este mai mare;

c) în termen de maximum 1 zi lucrătoare de la primirea acesteia, furnizorul are obligația să transmită operatorului solicitarea clientului final de reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, însoțită de dovada achitării de către clientul final a tarifului aferent perceput de către operator; în situația în care solicitarea clientului final nu este primită de furnizor în timpul programului acestuia de lucru, aceasta se considera primită în următoarea zi lucrătoare;

d) operatorul are obligația să soluționeze cererea primită și să presteze activitatea de reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării sau în termenul solicitat de clientul final, dacă acesta din urmă este mai mare; clientul final nu poate solicita sau primi penalități/compensații de la furnizor/operator pentru nereluarea furnizării/alimentării cu gaze naturale la locul de consum în 24 de ore sau la termenul solicitat, în situația în care aceasta se datorează nepermitterii de către clientul final a accesului operatorului pe proprietatea sa.

Art. 53

În situațiile prevăzute la art. 51 alin. (2) lit. b) și c), în care solicitarea aparține furnizorului, se procedează după cum urmează:

a) întreruperea/limitarea furnizării gazelor naturale la locul de consum se face cu un preaviz transmis, în mod gratuit, de furnizor clientului final, în condițiile stabilite prin contractul de furnizare a gazelor naturale. Preavizul trebuie să conțină informații privind cauza care poate conduce la întreruperea/ limitarea furnizării gazelor naturale la locul de consum, data de la care furnizorul are dreptul, conform contractului de furnizare a gazelor naturale, să solicite operatorului întreruperea/limitarea parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale a locului de consum în cazul inacțiunii clientului final, tariful aferent reluării alimentării cu gaze naturale la locul de consum pe care clientul final va trebui să-l achite pentru reluarea furnizării, precum și garanția financiară care va trebui constituită, dacă este cazul;

b) furnizorul transmite operatorului solicitarea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final, cu luarea în considerare a termenului de preaviz de întrerupere/limitare a furnizării stabilit prin contractul de furnizare a gazelor naturale;

c) operatorul are obligația să soluționeze cererea primită și să presteze activitatea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării furnizorului sau în termenul solicitat de furnizor, dacă acesta din urmă este mai mare;

d) furnizorul achită tariful perceput de operator pentru prestarea activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici în alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final;

e) după înlăturarea de către clientul final a cauzelor care au condus la întreruperea/limitarea furnizării gazelor naturale la locul de consum, acesta transmite furnizorului solicitarea de reluare a furnizării însoțită de documente justificative și de dovada achitării tarifului aferent reluării alimentării cu gaze naturale la locul de consum, precum și de dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul;

f) furnizorul are obligația să transmită operatorului solicitarea de reluare a alimentării cu gaze naturale a locului de consum, în ziua în care a primit solicitarea clientului final de reluare a furnizării care respectă condițiile prevăzute la lit. e); în situația în care solicitarea clientului final nu este primită de furnizor în timpul programului acestuia de lucru, aceasta se consideră primită în următoarea zi lucrătoare;

g)operatorul are obligația să soluționeze cererea primită și să presteze activitatea de reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării; clientul final nu poate solicita sau primi penalități/compensații de la furnizor/operator pentru nereluarea furnizării/alimentării cu gaze naturale la locul de consum în 24 de ore, în situația în care nu a permis accesul operatorului pe proprietatea sa.

Art. 54

(1)Înteruperea/Limitarea parametrilor tehnici/ Reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final poate fi dispusă de operator, cu notificarea furnizorului, în următoarele situații:

a)la solicitarea directă a clientului final, inclusiv în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului;

b)pentru neîndeplinirea de către clientul final a obligațiilor contractuale față de operator, în cazul în care contractul cu operatorul conductei/sistemului din care este alimentat locul de consum este încheiat de clientul final; în acest caz, întreruperea alimentării se realizează de operator, cu respectarea convenției multipartite prevăzute la art. 24 alin. (1);

c)pentru timpul necesar executării lucrărilor de dezvoltare, reabilitare, reparație, modernizare, exploatare și întreținere a conductei/sistemului din care este alimentat locul de consum al clientului final;

d)în alte situații prevăzute de legislația în vigoare, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea:

1.(i) în cazul nerespectării de către clientul final a limitelor zonelor de protecție și de siguranță ale instalațiilor operatorului amplasate pe proprietatea clientului final, conform legislației în vigoare;

2.(ii) în cazul intervențiilor de către persoane neautorizate asupra instalațiilor de reglare-măsurare aflate la limita de proprietate, care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale, conform legislației în vigoare;

3.(iii) în cazul intervenției de către persoane neautorizate asupra unui obiectiv din sectorul gazelor naturale și/sau asupra unei instalații de utilizare, care pune în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale, conform legislației în vigoare;

4.(iv) în cazul în care instalațiile de utilizare/aparatele consumatoare de combustibili gazoși ale clientului final nu îndeplinesc condițiile legale de funcționare, există pericol de explozie și este afectată siguranța în exploatare;

5.(v) în cazul neprezentării de către clientul final a actelor doveditoare privind efectuarea verificărilor sau a reviziilor tehnice periodice ale instalației de utilizare, conform legislației în vigoare;

6.(vi) în cazul în care nu se permite accesul operatorului în scopul de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica sau citi indexul echipamentului de măsurare pentru decontarea contravalorii gazelor naturale consumate ori de a întreține, verifica și remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea operatorului, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final;

7.(vii) în situația 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.

(2)Înteruperea/Limitarea parametrilor tehnici/Reluarea alimentării cu gaze naturale la locul de consum al clientului final se realizează de operator cu respectarea legislației în vigoare.

CAPITOLUL VII: Calitatea activității de furnizare și calitatea serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale a clientului final

Art. 55

(1)Reglementarea calității activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale a clienților finali se poate realiza prin următoarele metode:

a)metoda nivelurilor minime de calitate. Această metodă presupune elaborarea de către ANRE a standardelor de performanță prin care se stabilesc indicatori de performanță, corespunzători tipului de activitate desfășurată/serviciu prestat. Prin indicatorul de performanță se stabilește nivelul minim de calitate a activității desfășurate/serviciului prestat, care constituie criteriul de referință în evaluarea nivelului de performanță;

b)metoda publicării performanțelor. Această metodă presupune elaborarea de către prestatorul activității/serviciului respectiv a unui raport cuprinzând nivelul de realizare a indicatorilor de performanță aferenți activității/serviciului prestat. Acest raport se publică pe pagina proprie de internet și se transmite la ANRE, în condițiile prevăzute în standardele de performanță aprobate de ANRE;

▶(la data 03-Nov-2020 Art. 55, alin. (1), litera C. din anexa 1, capitolul VII abrogat de Art. II, punctul 13. din [Ordinul 187/2020](#))

(2) Evaluarea și monitorizarea calității activității de furnizare, a serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale și a gradului de satisfacție a clienților finali se realizează conform prevederilor standardelor de performanță aprobate de ANRE.

Art. 56

(1) Furnizorul de gaze naturale are obligația să asigure clientului final nivelul minim de calitate a activității de furnizare stabilit prin standardul de performanță aprobat de ANRE.

(2) Pentru nerespectarea nivelului minim de calitate, furnizorul are obligația să plătească o penalitate/compensație clientului final afectat, în cuantumul și în condițiile prevăzute în standardul de performanță aprobat de ANRE.

(3) Furnizorul are dreptul să își recupereze de la operatori penalitățile/compensațiile plătite clientului final în situația în care cauzele care au generat plata acestora sunt independente de voința furnizorului de a acționa și se datorează acestor operatori.

(4) Furnizorul are obligația să stabilească un sistem de comunicare cu clienții săi finali, care să asigure preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor acestora referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea drepturilor și obligațiilor fiecărei părți, în conformitate cu procedura-cadru aprobată de ANRE.

(5) Furnizorul trebuie să urmărească îmbunătățirea calității activității de furnizare, în scopul creșterii gradului de satisfacție a clienților finali.

Art. 57

(1) Operatorul are obligația să asigure clientului final nivelul minim de calitate a serviciului aferent alimentării cu gaze naturale stabilit prin standardul de performanță aprobat de ANRE.

(2) Pentru nerespectarea nivelului minim de calitate, operatorul are obligația să plătească o penalitate/compensație clientului final afectat, în cuantumul și în condițiile prevăzute în standardul de performanță aprobat de ANRE.

(3) Operatorul trebuie să urmărească îmbunătățirea calității serviciului aferent alimentării cu gaze naturale, în scopul creșterii gradului de satisfacție a clienților finali.

(4) Operatorul are obligația de a alimenta locul de consum al clientului final cu gaze naturale care respectă cerințele minime de calitate a gazelor naturale prevăzute în regulamentul de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România aprobat de ANRE.

CAPITOLUL VIII: Drepturile și obligațiile părților contractante ale contractului de furnizare a gazelor naturale

SECȚIUNEA 1: Drepturi și obligații ale furnizorului de gaze naturale

Art. 58

Furnizorul de gaze naturale are, în principal, următoarele drepturi:

a) să încaseze de la clientul final contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu acesta;

b) să încaseze de la clientul final contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate la locul de consum în regim de ultimă instanță, conform reglementărilor ANRE;

c) să perceapă clientului final dobânzi penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;

d) să analizeze cererea clientului final și să decidă oportunitatea de a oferi o modalitate alternativă de efectuare a plății facturii, în situația în care acesta se confruntă cu dificultăți în efectuarea plății prin modalitățile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, respectiv de a negocia cu acesta un plan de eșalonare la plată a sumelor datorate de către clientul final care se confruntă cu dificultăți financiare la plata facturii;

e) să solicite operatorului prestarea activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale, în vederea întreruperii/limitării/reluării furnizării gazelor naturale la locul de consum al clientului final în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;

f) să încaseze de la clientul final tariful perceput de operator pentru prestarea activității de reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, 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;

g)să solicite clientului final asumarea responsabilității financiare pentru plata dezechilibrelor pe care acesta le generează pe piața de gaze naturale, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;

h)să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale în situația încetării dreptului de proprietate sau de folosință al clientului final asupra locului de consum, în situația neachitării de către clientul final a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare; rezilierea din inițiativa furnizorului se efectuează cu transmiterea, în mod gratuit, a unui preaviz de cel puțin 15 zile calendaristice;

i)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.

Art. 59

Furnizorul de gaze naturale are, în principal, următoarele obligații:

a)să asigure oferte-tip cel puțin pentru clienții finali cu consum mic de gaze naturale, pe categoriile de clienți aflați în portofoliul propriu;

(la data 01-Apr-2023 Art. 59, litera A. din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 39. din [Ordinul 14/2023](#))

b)să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, prețurile/tarifelor practicate, după caz, precum și privind condițiile generale de acces și de utilizare a serviciilor oferite, în vederea realizării activității de informare a clienților finali; în situația în care se publică oferte-tip de furnizare a gazelor naturale, se va afișa pe pagina principală a propriului site, la un loc vizibil, un link direct, cu o denumire sugestivă, către aceste oferte-tip;

c)să desfășoare activitatea de furnizare a gazelor naturale pe bază de contracte de furnizare a gazelor naturale încheiate cu clienții finali, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările ANRE;

d)să pună la dispoziția clientului final care are instalat la locul de consum un echipament de măsurare cu sistem de preplată cu cartelă instrucțiunile de utilizare a acestuia și să încarce cartela cu creditul solicitat de clientul final, cu respectarea condițiilor/clauzelor stipulate în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și să asigure un credit de urgență, în cazul consumării cantității de gaze naturale plătite în avans prin cartelă; furnizorul publică la punctele de încărcare/reîncărcare a cartelei nivelurile minime și maxime stabilite pentru încărcare;

e)să asigure preluarea de la operator a datelor de consum înregistrate de echipamentele de măsurare de la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale;

f)să factureze clientului final contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu acesta;

g)să factureze clientului final contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate la locul de consum în regim de ultimă instanță, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;

h)să transmită, la cererea clientului final, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;

h¹)să transmită, la cererea clientului final, o copie a facturii, în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării; copia facturii se transmite prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform opțiunii clientului;

(la data 01-Apr-2023 Art. 59, litera H. din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 1 completat de Art. I, punctul 40. din [Ordinul 14/2023](#))

i)să asigure reluarea furnizării gazelor naturale întrerupte/ limitate ca urmare a neîndeplinirii de către clientul final a obligațiilor de plată scadente la termenele și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării clientului final, cu condiția permiterii de către clientul final a accesului reprezentantului operatorului în vederea reluării alimentării cu gaze naturale la locul de consum; clientul final trebuie să anexeze solicitării dovada achitării integrale a contravalorii consumului de gaze naturale facturat, inclusiv a dobânzilor penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății datorate conform prevederilor contractuale, și a tarifului aferent reluării alimentării cu gaze naturale, precum și dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul;

j)să notifice clientului final, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și orice majorare a prețului/tarifului practicat, doar în situația în care contractul de furnizare încheiat cu clientul prevede posibilitatea modificării prețului în perioada de valabilitate a acestuia, precizând motivele, condițiile și amploarea acestei majorări, 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, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru clienții noncasnici, iar în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, cu respectarea prevederilor legale aplicabile, într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să informeze clientul final, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța în mod gratuit contractul, în cazul în care nu acceptă

noile

condiții;

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 59, litera J. din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 41. din [Ordinul 14/2023](#))

k)să notifice clientului final 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;

l)să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 59, litera L. din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 1 modificat de Art. I, punctul 42. din [Ordinul 14/2023](#))

m)să transmită clientului final un decont 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;

n)să transmită operatorului solicitările primite de la clientul final al căror obiect este legat de domeniul de activitate al acestuia, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE, în situația în care, pentru locul de consum, contractul cu operatorul este încheiat de furnizor;

o)să transmită, la cererea clientului final, informațiile privind costul actual și cel estimat cu gazele naturale, în timp util și într-un format ușor de înțeles, care să îi permită acestuia să compare diferite oferte în condiții identice/similare;

p)să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pe 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, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu și utilizând, la cerere, formatul de prezentare cu titlu opțional, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul regulament; la solicitarea clientului, transferul datelor privind istoricul de consum se face printr-un format electronic standard de tip Excel sau prelucrabil automatizat de tip XML;

q)să transmită, la cererea clientului final, informații privind valoarea facturilor emise pentru locul de consum 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, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;

r)să pună la dispoziția unui furnizor de servicii energetice, în baza solicitării scrise a clientului final, datele privind istoricul de consum aferent locului de consum al acestuia, pe 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 măsura în care aceste informații sunt disponibile;

r¹)să transmită clientului final, cu cel puțin 30 de zile înainte de încetarea contractului de furnizare a gazelor naturale, o informare, preferabil anexată facturii, cu privire la data la care încetează contractul, dacă acesta este încheiat pe durată determinată;

r²)să transmită operatorului informațiile primite de la clientul final cu privire la schimbarea datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de maximum 5 zile de la data primirii acestora;

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 59, litera R. din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 1 completat de Art. I, punctul 43. din [Ordinul 14/2023](#))

s)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.

SECTIUNEA 2: Drepturi și obligații ale clientului final de gaze naturale

Art. 60

(1) 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;
▶(la data 03-Nov-2020 Art. 60, alin. (1), litera C. din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 2 modificat de Art. II, punctul 15. din [Ordinul 187/2020](#))

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, cu respectarea **POSF;**

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 60, alin. (1), litera K. din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 2 modificat de Art. I, punctul 44. din [Ordinul 14/2023](#))

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/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;

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.

(2) Clientul final de gaze naturale nu are dreptul să vândă gazele naturale contractate.
▶(la data 03-Nov-2020 Art. 60, alin. (2) din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 2 modificat de Art. II, punctul 15. din [Ordinul 187/2020](#))

Art. 61

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.

☑ **SECȚIUNEA 3: Activitatea de informare a clienților finali** ▶ (la data 01-Apr-2023 anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 3 modificat de Art. 1, punctul 45. din [Ordinul 14/2023](#))

☑ **Art. 62**

(1)Furnizorul are obligația de a pune la dispoziția clienților finali un punct unic de contact în vederea obținerii de informații cu privire la drepturile și obligațiile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor, în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații, inclusiv pentru preluarea/soluționarea/redirecționarea către alte entități responsabile a solicitărilor acestora.

(2)Furnizorii asigură informarea clienților finali în mod gratuit și nediscriminatoriu.

Art. 63

(1)Punctul unic de contact reprezintă punctul central de informare care coordonează punctele de informare regională/locală, după caz, formând o rețea care furnizează informații unitare, și care poate fi accesat prin următoarele canale de comunicare, destinate relației cu clienții:

a)prin intermediul unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, la un număr apelabil gratuit sau cu tarif normal, disponibil minimum 8 ore în zilele lucrătoare;

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 63, alin. (1), litera A. din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 3 modificat de Art. I, punctul 46. din **Ordinul 14/2023**)

b)prin fax, la un număr de fax pentru contactarea furnizorului;

c)prin e-mail, la o adresă de e-mail pentru contactarea furnizorului;

d)prin intermediul paginii de internet proprii, prin formularul on-line pentru contactarea furnizorului;

e)prin poștă.

(2)Punctul de informare regională/locală este constituit dintr-o structură specializată în comunicarea cu clientul final care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilă, prevăzută cu registratură proprie, dispune de personal specializat și de o dotare corespunzătoare pentru informarea clienților finali, inclusiv pentru preluarea plângerilor sau redirecționarea acestora către alte entități responsabile, și este ușor accesibil, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 63, alin. (2) din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 3 modificat de Art. I, punctul 47. din **Ordinul 14/2023**)

(3)Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului final, la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact și ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum.

Art. 64

(1)Furnizorul are obligația de a desfășura activitatea de informare a clienților finali proprii, în principal, prin următoarele modalități:

a)publicarea pe pagina proprie de internet;

b)publicarea în mass-media;

c)transmiterea de materiale informative către clienți;

d)răspunsuri în scris, pe format hârtie sau e-mail, ori telefonic la întrebările clienților finali.

(2)Pentru realizarea activității de informare a clienților finali, furnizorul are obligația de a-și asigura resursele financiare necesare.

(3)Informațiile destinate clienților finali trebuie să fie de actualitate și să fie redactate și prezentate într-un mod clar, precis, accesibil și inteligibil, care să excludă orice echivoc și să permită parcurgerea cu ușurință a acestora, indiferent de modalitățile prin care acestea sunt puse la dispoziție.

Art. 65

(1)Furnizorul are obligația să dețină o pagină de internet proprie care să permită înregistrarea numărului de accesări într-o perioadă dată și care să conțină cel puțin următoarele informații:

a)datele de contact ale furnizorului;

b)datele de contact ale punctelor de informare regională/locală;

c)ofertele-tip de furnizare a gazelor naturale;

d)informațiile strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate;

e)formularul de cerere și documentele necesare pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;

f)condițiile generale pentru furnizarea gazelor naturale;

g)facilitățile oferite clienților vulnerabili;

h)prețurile/tarifelor aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu gaze naturale, dacă este cazul;

i)ghidul explicativ privind elementele din factură;

j)modalitățile de plată a facturii;

k)drepturile și obligațiile clienților finali prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv obligația acestora de a asigura și efectua pe cheltuiala proprie, la intervalele corespunzătoare de timp, verificarea și revizia instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, cu orice firmă autorizată de ANRE;

l)modalitatea de acordare a penalităților/compensațiilor;

m)actele normative care reglementează activitatea de furnizare a gazelor naturale, respectiv relația directă între furnizor și clientul final;

n)procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului, precum și dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF;

o)modalitatea de transmitere, înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor, în conformitate cu procedura internă a furnizorului;

p)modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a disputelor apărute pe parcursul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale;

q)recomandări pentru îmbunătățirea eficienței energetice: informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților și ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obține recomandări privind măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice, specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.;

r)răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;

s)legătura cu pagina de internet a ANRE și cu aplicația «Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale»;

t)o referință cu privire la paginile de internet ale operatorilor unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienții finali, cum ar fi drepturile/obligațiile atât ale operatorului, cât și ale clientului final, indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile planificate, racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale, modul de accesare de către clientul final a datelor de consum propriu, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării la sistemul de distribuție a gazelor naturale etc.

☐(2)Pagina de internet a furnizorului de gaze naturale și aplicația dedicată, dacă aceasta a fost creată de furnizor, trebuie să pună la dispoziția clientului final prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat cel puțin:

a)accesarea datelor proprii privind valoarea facturilor emise și istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprii, 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, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;

b)transmiterea indexului autocitit;

c)comparație între consumul actual și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;

d)transmiterea și gestionarea plângerilor.

☐Art. 66

(1)Furnizorul, de două ori într-un an calendaristic, prin mass-media națională și/sau locală, are obligația de a informa clienții asupra unuia sau mai multora din domeniile prevăzute la art. 65 alin. (1) lit. k)-p).

(2)Prevederile alin. (1) nu se aplică furnizorului pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1.000 pentru oricare lună a anului calendaristic.

☐Art. 67

(1)Furnizorii au obligația de a elabora și transmite clienților finali proprii materiale informative referitoare la unul sau mai multe dintre domeniile prevăzute la art. 65 alin. (1) lit. k)-p), de două ori într-un an calendaristic.

(2)La solicitarea ANRE, furnizorii au obligația de a transmite clienților finali proprii materialele informative elaborate de ANRE sau alte materiale informative, la termenele și în condițiile comunicate de către ANRE prin solicitarea transmisă.

☐Art. 68

(1)Furnizorii au obligația să întocmească și să înainteze ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali.

☐(2)Raportul privind activitatea de informare a clienților finali se întocmește ținând cont de următoarele elemente:

a)domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare, numărul de acțiuni;

b)numărul solicitărilor de informații primite, defalcate în funcție de canalele de intrare (portal, scris, telefonic etc.);

c)primele 5 subiecte întâlnite cel mai des în apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare.

(3)Prin derogare de la prevederile alin. (2) pentru anul 2022, raportul prevăzut la alin. (2) se transmite în formatul prevăzut de Regulamentul privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 96/2015.

(4)Raportul prevăzut la alin. (2) se transmite la ANRE atât pe suport hârtie, cât și în format electronic, până cel târziu la data de 31 martie a anului următor celui pentru care se face raportarea.

(5)ANRE are dreptul să solicite furnizorilor completarea, clarificarea, detalierea și/sau exemplificarea, după caz, a datelor și informațiilor cuprinse în raportul prevăzut la alin. (2).

(6)Termenul pentru înaintarea de către furnizor a răspunsului de clarificare este stabilit de ANRE și este de maximum 30 de zile de la data solicitării.

☐(7)Anexat raportului prevăzut la alin. (2), furnizorul transmite la ANRE:

a)copia contractelor încheiate cu publicația/publicațiile prin intermediul căreia/căror s-a efectuat informarea clienților, precum și copia materialelor informative publicate conform prevederilor art. 66 alin. (1);

b)un exemplar al materialelor informative transmise clienților finali, conform prevederilor art. 67 alin. (1).

▶(la data 01-Apr-2023 Art. 63 din anexa 1, capitolul VIII, secțiunea 3 completat de Art. I, punctul 48. din Ordinul 14/2023)

☐ANEXA nr. 1¹: Format-cadru de prezentare a datelor privind istoricul de consum de gaze naturale (- ANEXĂ la regulamentul)

Denumire câmp	Furnizor	Client final	Adresă loc de consum	Cod loc de consum (CLC)	Serie contor	Perioada de facturare_De la	Perioada de facturare_Până la	Perioada regularizare_De la ^{*)}	Perioada regularizare_Până la ^{*)}	Index vechi
Nr. crt.	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10

NOTĂ:

^{*)} Se completează în cazul în care intervalul de citire de către operator a indexului echipamentului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare.

Semnătură

Furnizor,

(prin împuternicit)

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 510 din data de 7 iulie 2016

Forma sintetică la data 01-Apr-2023. Acest act a fost creat utilizand tehnologia SintAct®-Acte Sintetice. SintAct® și tehnologia Acte Sintetice sunt mărci înregistrate ale Wolters Kluwer.