

CONDIȚII GENERALE APLICABILE CLIENTULUI CASNIC

1. Definirea termenilor:

ANRE	Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
Client casnic	Clientul final care achiziționează gaze naturale pentru consumul casnic propriu
Operator de distribuție	Persoană fizică sau juridică ce realizează activitatea de distribuție a gazelor naturale în una sau mai multe zone delimitate și răspunde de exploatarea, întreținerea și dezvoltarea sistemului în respectiva zonă și, după caz, a interconectărilor sale cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a sistemului, în vederea satisfacerii la un nivel rezonabil a cererii pentru distribuția gazelor naturale.
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 Ordinul ANRE nr. 3/2022 cu modificările și completările ulterioare
Regulamentul de furnizare	Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clienții finali aprobat prin Ordinul ANRE nr. 29/2016 cu modificările și completările ulterioare.
Standardul de performanță pentru furnizare	Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 83/2021, cu modificările și completările ulterioare.
XML (Extensible Markup Language)	Formatul universal utilizat pentru reprezentarea și transferul de date structurate pe web sau între diferite aplicații
SPV ("Spațiu Privat Virtual")	Serviciul prin intermediul căruia se efectuează comunicarea electronică a informațiilor și înscrisurilor în legătură cu situația fiscală a contribuabililor. SPV constă în punerea la dispoziție a unui spațiu virtual, aflat pe serverele Ministerului Finanțelor Publice/ Agenției Naționale de Administrare Fiscală

2. Garanții

2.1 Furnizorul poate solicita înainte de semnarea Contractului de furnizare gaze naturale ori pe durata executării acestuia, o garanție financiară ori o majorare a cuantumului acesteia, în următoarele cazuri în care consideră că există un risc de neplată:

- în cazul sistării furnizării gazelor naturale pentru neplată, Furnizorul poate condiționa reluarea furnizării de constituirea unei garanții financiare. Valoarea acesteia corespunde unei perioade de 2 luni cu cel mai mare consum estimat/realizat, după caz;
- în cazul întârzierii în mod repetat (cel puțin de 2 ori în ultimele 12 luni contractuale) a obligațiilor de plată; în acest caz, valoarea garanției financiare va corespunde unei perioade de 2 luni cu cel mai mare consum estimat/realizat după caz;
- în cazul constatării unor acțiuni ale Clientului menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să denatureze consumul de gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare; valoarea garanției financiare va fi corelată cu contravaloarea consumului de gaze naturale estimat pentru o durată de maxim 1 (un) an;
- în cazul în care Clientul intră în încetare de plăți, insolvență, faliment, lichidare conform reglementărilor legale, valoarea garanției financiare va corespunde unei perioade de 2 luni cu cel mai mare consum estimat/realizat după caz.

2.2 Furnizorul va stabili tipul garanției financiare și îi va solicita Clientului constituirea acesteia printr-o notificare scrisă. Refuzul constituirii garanției financiare sau neconstituirea acesteia în termen de 10 zile calendaristice de la primirea Notificării Furnizorului de constituire a garanției dă dreptul Furnizorului să aplice următoarele măsuri, separat sau cumulativ:

- să solicite Operatorului de distribuție întreruperea furnizării gazelor naturale, în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea termenului de 10 zile;
- să rezilieze imediat Contractul.

2.3 Garanția financiară va oferi irevocabil și necondiționat un angajament de respectare a obligațiilor contractuale ale Clientului și va trebui menținută pe întreaga durată de valabilitate a Contractului. Eventualele debite ale Clientului vor fi reținute de către Furnizor din garanția financiară, Clientul fiind obligat să o reîntregească în cuantumul inițial în termen de maxim 5 zile de la diminuarea acesteia. În caz contrar vor deveni aplicabile prevederile Art. 2.2 de mai sus.

2.4 Garanția se va returna Clientului la încetarea Contractului sau, în cazul în care la încetarea acestuia mai există datorii, după momentul stingerii întregii datorii.

3. Drepturile și obligațiile Părților

3.1 Drepturile Furnizorului sunt:

- a) să încaseze contravaloarea facturilor emise în condițiile Contractului;
- b) să perceapă Clientului dobânzi penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute de Contract;
- c) să încaseze contravaloarea eventualelor tarife și taxe aferente serviciului de distribuție și transport, impuse de operatorii licențiați ai acestor servicii, sau alte taxe și tarife impuse de alte autorități de reglementare, care au relevanță în executarea Contractului și care condiționează executarea Contractului;
- d) să solicite Operatorului prestarea activității de întrerupere/limitare a furnizării gazelor naturale, în cazurile prevăzute de legislația în vigoare, precum și în următoarele cazuri:
 - i. la solicitarea Clientului;
 - ii. pentru neachitarea de către Client 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;
 - iii. în caz de consum fraudulos din partea Clientului;
 - iv. în cazul refuzului Clientului 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.Clientul nu poate solicita penalități Furnizorului/operatorului pentru întreruperea furnizării gazelor naturale în situațiile prevăzute mai sus.
- e) să rezilieze Contractul în cazurile prevăzute de prezentul Contract și de reglementările în vigoare, precum și să solicite daune-interese în caz de consum fraudulos din partea Clientului, după constatarea situației de către organele competente;
- f) să solicite Clientului asumarea responsabilității financiare pentru plata dezechilibrelor pe care acesta le generează pe piața de gaze naturale în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;
- g) orice alte drepturi prevăzute de reglementările în vigoare.

3.2 Obligațiile Furnizorului sunt:

- a) să furnizeze gaze naturale, cu respectarea cerintelor minime de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale prevăzute în Standardul de performanță, aprobat de ANRE;
- b) să factureze lunar contravaloarea furnizării gazelor naturale și, după caz, a majorărilor de întârziere și să transmită Clientului factura, conform Contractului;
- c) să asigure reluarea furnizării gazelor naturale întrerupte/limitate ca urmare a neîndeplinirii de către Client 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, cu condiția permiterii de către Client a accesului reprezentantului operatorului în vederea reluării alimentării cu gaze naturale la locul de consum;
- d) să respecte prevederile standardului de performanță pentru serviciul de furnizare prestat în baza Contractului;
- e) să incheie în scopul derulării contractului, contractul de transport (cu operatorul de transport), contractul de distribuție (cu operatorul sistemului de distribuție) și contractul de înmagazinare (cu un operator de înmagazinare);
- f) să transmită, la cererea Clientului, 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;

- g) să informeze Clientul în legătură cu serviciile prestate de operatorul de sistem, a căror contravaloare nu este cuprinsă în prețul final, dar sunt calculate și incluse în facturile emise de către Furnizor;
- h) să soluționeze sesizările Clientului referitoare la furnizarea gazelor naturale și să comunice acestuia răspunsul, conform reglementărilor în vigoare;
- i) să asigure întreruperea furnizării gazelor naturale la cererea Clientului;
- j) să anunțe Clientul, în baza informațiilor primite de la operatorul de sistem, asupra efectuării reviziilor și a reparațiilor instalațiilor operatorului de sistem aflate pe proprietatea Clientului;
- k) să preia, să înregistreze și să soluționeze în conformitate cu legislația în vigoare orice reclamație legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor aparținând operatorului de sistem sau Clientului;
- l) să notifice Clientului orice schimbare a datelor sale de identificare, prevăzute în Contract;
- m) să transmită Clientului 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 Client 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, 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, 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
- q) să notifice Clientului, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și orice majorare a prețului/tarifului practicat, precizând motivele, condițiile și amploarea acestei majorări, în mod direct și în timp util, 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, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța în mod gratuit contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- r) să transmită, la cererea Clientului, 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;
- s) să restituie, în urma regularizării, Clientului suma mai mare de 100 de lei plătită în plus de către acesta. În situația în care în urma regularizării suma plătită în plus de către Client este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare;
- t) orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

3.3 Drepturile Clientului sunt:

- a) să solicite Furnizorului modificarea Contractului, la momentul intervenției unor elemente care pot afecta executarea Contractului;
- b) să pretindă Furnizorului plata daunelor directe în cazul întreruperilor în furnizarea gazelor naturale, cauzate din culpa acestuia și dovedite, cu excepția cazurilor de întrerupere/limitare prevăzute de legislația în vigoare;
- c) 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;
- d) să solicite înlocuirea echipamentului de măsurare, pe cheltuiuala sa, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- e) să transmită indexul echipamentului de măsurare, determinat lunar prin autocitire, în condițiile și la termenele precizate de Furnizor;
- f) 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;

- g) să solicite Furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică;
- h) orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare .

3.4 Obligațiile Clientului sunt:

- a) să achite integral și la termen facturile emise de Furnizor precum și majorările de întârziere aferente, conform prezentului Contract;
- b) să folosească exclusiv aparatele de utilizare care respectă cerințele legislației în vigoare și să nu realizeze intervenții neautorizate asupra aparatelor și instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;
- c) să nu vândă gazele naturale contractate;
- d) să permită accesul în vederea citirii indexului echipamentului de măsurare, în orice moment pe perioada derulării contractului, în situația în care echipamentul de măsurare se află pe proprietatea Clientului;
- e) să plătească contravaloarea eventualelor tarife și taxe aferente serviciului de distribuție și transport, impuse de operatorii licențiați ai acestor servicii, sau alte taxe și tarife impuse de alte autorități de reglementare, care au relevanță în executarea Contractului;
- f) să anexeze la solicitarea de reluare a furnizării 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;
- g) să anunțe orice modificare a datelor sale de identificare sau/și a coordonatelor de corespondență din Contract (telefon, fax, email, adresă de corespondență) în termen de 30 zile de la data modificării; necomunicarea acestora determinând responsabilitatea exclusivă a Clientului pentru eventualele prejudicii de orice natură generate de această situație;
- h) să păstreze intacte contorul de măsurare, sigiliile metrologice și cele ale operatorului de sistem, precum și toate celelalte instalații ale operatorului de sistem aflate în incinta Clientului;
- i) să efectueze modificările sau extinderile instalațiilor de utilizare pe baza aprobărilor legale și numai cu operatori economici autorizați de autoritatea de reglementare (ANRE);
- j) să sesizeze imediat Furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea contorului de măsurare și să asigure accesul împuternicitului operatorului de sistem la acesta;
- k) să suporte cheltuielile aferente operației de înlocuire temporară și expertizei metrologice, în cazul în care sesizarea sa cu privire la funcționarea contorului de măsurare se dovedește neîntemeiată;
- l) să suporte cheltuielile aferente verificării metrologice a echipamentului aflat în proprietatea sa, inclusiv în cazul reparațiilor necesare menținerii în clasa de exactitate;
- m) 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;
- n) să solicite în scris Furnizorului luarea de măsuri pentru remedierea defecțiunilor constatate la instalațiile operatorului de sistem situate în incinta Clientului;
- o) 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;
- p) să efectueze verificările și reviziile tehnice periodice ale instalațiilor de utilizare, în conformitate cu reglementările în vigoare, și să pună la dispoziția împuternicitului operatorului de sistem fișele de evidență a lucrărilor periodice de verificare/revizie tehnică periodică, în termen de valabilitate, precum și actele justificative din care să rezulte asigurarea exploatarei și întreținerii corecte a instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;
- q) 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;

- r) să își asume responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piața de gaze naturale în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;
- s) orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

4. Forța majoră și cazul fortuit

4.1 Niciuna dintre Părți nu răspunde de neexecutarea în termen sau/și de executarea în mod necorespunzător, total sau parțial a oricărei obligații care îi revine în baza Contractului, atunci când Părțile sunt împiedicate de un caz de forță majoră, de un eveniment fortuit (caz fortuit), de fapta unui terț asupra căruia Furnizorul nu are control în mod rezonabil.

4.2 Circumstanțele de forță majoră sunt cele care pot apărea pe perioada de valabilitate a Contractului, în urma producerii unor evenimente extraordinare care nu au putut fi luate în considerare de părți și care sunt în afara voinței și controlului părților. Cazul fortuit este situația, starea sau împrejurarea de fapt imprevizibilă și de neînlăturat care împiedică, în mod obiectiv și fără nicio culpă a părților, executarea obligației lor contractuale, rezultat pe care părțile nu l-au conceput și nici urmărit. De asemenea, cazul fortuit cuprinde și următoarele: orice eveniment survenit în sistemul de transport gaze naturale, evenimente provocate de deciziile operatorului sistemului de transport gaze naturale, precum și evenimente survenite în sistemul de distribuție gaze naturale și provocate de deciziile operatorului sistemului de distribuție gaze naturale.

4.3 Partea care invocă forță majoră/cazul fortuit este obligată să notifice celeilalte părți cazul de forță majoră/cazul fortuit, în termen de 5 (cinci) zile de la producerea evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

4.4 Dacă în termen de 60 (șaizeci) de zile de la producere, evenimentul respectiv nu încetează, Părțile au dreptul să își notifice încetarea deplin drept a Contractului, fără ca vreuna dintre părți să pretindă daune-interese.

5. Cesiunea sau transferul Contractului

Clientul nu va putea ceda sau transfera în orice mod, în tot sau în parte, drepturile și obligațiile sale decurgând din Contract.

Furnizorul are dreptul de a cesiona total/parțial drepturile și obligațiile sale din Contract, inclusiv drepturile cu privire la orice garanții și accesorii ce însoțesc creanțele sale asupra Clientului. Cesiunea va opera automat de la data transmiterii către Client a notificării de cesiune, Furnizorul fiind liberat de obligațiile sale față de Client de la aceeași dată.

6. Litigii, legea contractuală

6.1 Litigiile decurgând din interpretarea și/sau executarea prezentului Contract, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă, vor fi supuse spre soluționare instanței judecătorești competente de la sediul Furnizorului.

6.2 Prezentul Contract va fi interpretat și guvernat în conformitate cu legea română.

7. Termen de prescripție

7.1 Termenul de prescripție pentru valorificarea oricăror drepturi ale Furnizorului izvorând din Contract pentru care nu se prevede un termen legal mai mare, este de 5 ani.

7.2 În plus, față de cazurile prevăzute de lege, orice somație/notificare de plată sau altă comunicare de orice natură (ex: poștă, fax, e-mail) privind plata/executarea Contractului, trimisă de Furnizor Clientului potrivit Contractului sau legii aplicabile, va fi considerată ca fiind o cauză de întrerupere a termenului de prescripție stipulat în acest articol.

8. Confidențialitate

8.1 Fiecare parte se obligă să asigure confidențialitatea tuturor informațiilor, documentațiilor sau datelor furnizate de către cealaltă parte în baza prezentului Contract și să nu le dezvăluie unei terțe părți, în totalitate sau parțial, fără consimțământul scris al celeilalte părți contractante. Prevederile referitoare la obligația de confidențialitate rămân valabile timp de 5 ani după încetarea prezentului Contract.

8.2 Fac excepție de la prevederile menționate mai sus:

- a) informațiile solicitate de autoritățile competente, în conformitate cu reglementările în vigoare;
- b) informațiile care au fost făcute publice până la încheierea Contractului;

c) informațiile solicitate de operatorul de distribuție și/sau de transport și de sistem, în conformitate cu prevederile legale.

8.3 Clauze de etică și responsabilitate sociala și de mediu

(1) Clientul confirmă faptul că a citit și este de acord să adere la angajamentele adoptate de Grupul ENGIE în domeniul eticii și responsabilității sociale și de mediu, așa cum aceste angajamente sunt prezentate în documentele de referință și Planul de Vigilență al Grupului ENGIE. Angajamentele Grupului ENGIE și ale ENGIE Romania sunt postate pe site-urile: <https://www.engie.com/en/group/ethics-compliance> și <https://www.engie.ro/corporate/profil-companie/etica-noastra>.

(2) În acest sens, Clientul declară și garantează ENGIE că respectă normele de drept internațional și legislația națională aplicabilă Contractului (inclusiv orice modificări aduse acestor acte normative pe parcursul derulării Contractului) și că a respectat aceste norme de drept, pentru o perioadă de 6 ani imediat înainte de executarea Contractului, în ceea ce privește:

- a) drepturile omului și libertățile fundamentale individuale, în special, interzicerea (i) utilizării muncii copiilor, precum și orice formă de muncă forțată sau obligatorie; (ii) oricărei forme de discriminare în cadrul companiei sale – sau al grupului de companii, dacă este cazul – sau față de furnizorii și sub-contractorii săi;
- b) embargourile, traficul de arme și droguri, terorismul;
- c) licențele și certificatele vamale de import - export și comerciale;
- d) sănătatea și siguranța personalului și a părților terțe;
- e) ocuparea forței de muncă, imigrația, interzicerea muncii nedeclarate;
- f) protecția mediului;
- g) infracțiuni financiare, în special cele privind corupția și luarea/darea de mită, fraudă, trafic de influență (sau infracțiunea echivalentă așa cum este reglementată de legislația națională aplicabilă Contractului), furt, deturnarea activelor companiei, contrafacere, fals și uz de fals, precum și orice alte infracțiuni similare sau conexe;
- h) măsurile de combatere a spălării banilor;
- i) legea concurenței.

(3) În ceea ce privește propriile sale operațiuni, Clientul se angajează să coopereze activ cu ENGIE și să întreprindă acțiunile necesare pentru a permite ENGIE să-și îndeplinească obligații legale rezultate din obligația de vigilență. În acest scop, Clientul va asista ENGIE, în special, în punerea în aplicare a măsurilor stabilite în Planul de Vigilență, astfel cum a fost menționat mai sus (maparea riscurilor, mecanismele de alertă și avertizare etc.) și va raporta de îndată orice încălcare serioasă sau, orice situație care poate constitui o încălcare serioasă a regulilor menționate mai sus, în executarea relației sale contractuale cu ENGIE.

(4) ENGIE poate solicita Clientului să facă dovada conformării sale cu cerințele stabilite prin prezenta Clauză, în orice moment pe perioada derulării Contractului, putând audita Clientul, direct sau prin intermediul unei terțe părți, pe cheltuiala sa proprie, cu condiția notificării prealabile a Clientului în acest sens. În situația efectuării unui audit, Clientul se angajează să acorde accesul angajaților ENGIE în sediile și/sau locațiile în care își desfășoară activitatea și să furnizeze toate informațiile și/sau documentele care pot fi solicitate pentru finalizarea cu succes a auditului.

(5) Orice încălcare a prevederilor prezentei Clauze de etică și responsabilitate socială și de mediu de către Client reprezintă o încălcare a prezentului Contract care dă dreptul ENGIE să suspende și/sau să rezilieze Contractul, în conformitate cu termenii și condițiile stabilite în Contract.