



Ordin ANRE-ANRE Nr. 29 din 28.06.2016

Publicat in Monitorul Oficial al Romaniei nr. 510 din data: 28.06.2016

Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali

Avand in vedere prevederile art. 143-145, art. 174, art. 175 alin. (1) si (3), art. 177 alin. (1) si (3) si art. 179 alin. (1)-(4) din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, in temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) si art. 10 alin. (1) lit. q) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea si functionarea Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 160/2012, presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei emite urmatorul ordin:

Articolul 1

Se aproba Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali, prevazut in anexa care face parte integranta din prezentul ordin.

Articolul 2

Furnizorii de gaze naturale, operatorii economici, titulari de licente de operare, si clientii finali au obligatia sa duca la indeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei vor urmari respectarea acestora.

Articolul 3

Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

Articolul 4

La data intrarii in vigoare a prezentului ordin se abroga Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 42/2012 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali, publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 875 din 21 decembrie 2012, cu modificarile ulterioare.

Presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei,

Niculae Havrilet

Bucuresti, 28 iunie 2016.

Nr. 29.

REGULAMENT

Capitolul I Dispozitii generale

Sectiunea 1 Scop si domeniu de aplicare

Articolul 1

Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali, denumit in continuare regulament, stabileste cadrul de reglementare pentru desfasurarea activitatii de furnizare a gazelor naturale la locurile de consum ale clientilor finali, respectiv relatiile dintre furnizori si clientii finali de gaze naturale, precum si relatiile conexe cu operatorii economici, titulari de



licente de operare, referitoare la derularea contractului de furnizare a gazelor naturale.

Articolul 2

(1) Prezentul regulament se aplica clientilor finali de gaze naturale, furnizorilor de gaze naturale si operatorilor economici, titulari de licenta de operare, pentru asigurarea conditiilor necesare furnizarii gazelor naturale la locurile de consum ale clientilor finali.

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

Sectiunea a 2-a Definitii si abrevieri

Articolul 3

(1) In intelesul prezentului regulament, termenii de mai jos au semnificatiile urmatoare:

1. cod loc de consum - codul unic atribuit de operator fiecarui loc de consum din zona proprie de licenta de operare, la inregistrarea acestuia in baza de date a operatorului, care asigura identificarea locului de consum, precum si cautarea operativa a datelor de consum aferente acestuia, respectiv punerea lor la dispozitia solicitantilor care au drept de acces la acestea;
2. date de consum - date privind consumul efectiv de gaze naturale inregistrat la un loc de consum si determinat prin citirea de catre operator a indexului echipamentului de masurare;
3. interval de citire - intervalul de timp intre doua citiri consecutive ale indexului echipamentului de masurare pentru determinarea cantitatii de gaze naturale corespunzatoare acestui interval;
4. istoric de consum - consumul de gaze naturale realizat intr-o anumita perioada la un loc de consum;
5. loc de consum - amplasamentul instalatiilor de utilizare ale unui client final, raportat la adresa postala, unde masurarea cantitatilor de gaze naturale consumate se face prin intermediul sistemului de masurare si pentru care exista toate documentele necesare pentru a fi alimentat cu gaze naturale, conform legislatiei in vigoare; in cazul in care predarea/preluarea comerciala a gazelor naturale se face prin mai multe statii de reglare-masurare si/sau posturi de reglare-masurare aflate la aceeasi adresa postala sau prin mai multe sisteme de masurare comerciala in cadrul aceleiasi statii de reglare-masurare ori post de reglare-masurare, amplasamentul instalatiilor de utilizare trebuie considerat din punct de vedere comercial un singur loc de consum; fac exceptie cazul in care solutia tehnica de alimentare cu gaze naturale, pentru aceeasi adresa postala, a fost expres solicitata de clientul final, precum si situatia in care la aceeasi adresa postala exista ambele tipuri de clienti, casnici si noncasnici, consumul acestora fiind masurat distinct;
6. operator - operatorul economic, titular de licenta de operare a conductelor de alimentare din amonte aferente productiei/sistemului de transport/sistemului de distributie/ sistemului de distributie inchis, din conducta/sistemul careia/caruia este alimentat cu gaze naturale locul de consum al clientului final;
7. perioada de facturare - intervalul de timp pentru care se emite factura reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale din acest interval la locul de consum al clientului final;
8. servicii reglementate - activitatile desfasurate de titularii de licente de operare pe baza contractelor-cadru aprobate de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei si la tarifele reglementate de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei; serviciile reglementate pot fi, dupa caz, servicii de transport al gazelor naturale prin conducte de alimentare din amonte/prin sisteme de transport, servicii de distributie a gazelor naturale prin sisteme de distributie/prin sistem de distributie inchis, servicii de inmagazinare subterana a gazelor naturale, in conformitate cu prevederile legale.

(2) Termenii definiti la alin. (1) se completeaza cu cei definiti in Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, si in reglementarile



specifice aprobate de ANRE.

(3) Abrevierile utilizate in cadrul prezentului regulament au urmatoarele semnificatii:

1. ANRE - Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei;
2. CLC - cod loc de consum;
3. FUI - furnizor de ultima instanta.

Capitolul II Clientii finali de gaze naturale

Sectiunea 1 Clasificarea clientilor finali

Articolul 4

(1) In functie de utilizarea gazelor naturale la locul de consum, clientul final poate fi:

- a) client casnic - clientul final care achizitioneaza gaze naturale pentru consumul casnic propriu;
- b) client noncasnic - clientul final care achizitioneaza gaze naturale ce nu sunt destinate consumului casnic propriu.

(2) In conditiile prezentului regulament, in categoria clientilor casnici se incadreaza clientul final care utilizeaza gazele naturale in imobile cu destinatia de locuinta, indiferent de forma de proprietate si administrare, precum si in centre rezidentiale pentru persoane cu handicap, camine pentru persoane varstnice, centre de plasament, centre de primire a copilului in regim de urgenta, centre maternale, internate scolare si camine studentesti, pentru activitati casnice, prin intermediul unor aparate consumatoare de combustibili gazosi, montate in scopul incalzirii spatiilor proprii, producerii apei calde si pentru gatit, cu exceptia consumului aferent pentru desfasurarea de activitati comerciale/profesionale/sociale.

(3) In conditiile prezentului regulament, in categoria clientilor noncasnici se incadreaza:

- a) clientul industrial - clientul final care utilizeaza gazele naturale in procese tehnologice din industrie prin intermediul unor instalatii industriale de utilizare a gazelor naturale definite conform reglementarilor tehnice aprobate de ANRE; in aceasta categorie intra si producatorii de energie electrica si/sau termica in centralele electrice/termice/de cogenerare;
- b) alt client noncasnic - clientul final care utilizeaza gazele naturale pentru desfasurarea de activitati comerciale/ profesionale/sociale, ca de exemplu in restaurante, hoteluri, centre de afaceri, agricultura sau pentru utilizari similare, inclusiv persoanele fizice autorizate, intreprinderile individuale, intreprinderile familiale, persoanele juridice de drept privat fara scop lucrativ, institutiile publice - unitatile de prestari de servicii din domeniile invatamant, sanatate, cultura, aparare nationala, ordine publica, asistenta sociala, administratie publica, culte si altele asemenea.

Articolul 5

In functie de numarul locurilor de consum, clientul final de gaze naturale poate fi:

- a) cu un singur loc de consum;
- b) cu mai multe locuri de consum.

Articolul 6

In functie 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 distributie/sistemul de distributie inchis;
- c) racordat la conducta de alimentare din amonte aferenta productiei de gaze naturale.

Articolul 7

In functie de consumul anual de gaze naturale realizat la un loc de consum, clientul final de



gaze naturale poate fi:

- a) cu consum mic, in cazul in care consumul anual este mai mic sau egal cu 11.627,78 MWh;
- b) cu consum mare, in cazul in care consumul anual depaseste 11.627,78 MWh.

Sectiunea a 2-a Clientul vulnerabil

Articolul 8

(1) Clientul final apartinand categoriei clientilor casnici este inregistrat drept client vulnerabil daca indeplineste cel putin una dintre urmatoarele conditii:

- a) are venituri reduse, situate pana la un prag stabilit de institutiile statului cu atributii in domeniul protectiei sociale;
- b) la locul de consum locuieste o persoana care din motive de sanatate/varsta necesita conditii speciale referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale.

(2) Daca un client vulnerabil indeplineste ambele conditii prevazute la alin. (1), acesta beneficiaza de facilitatile corespunzatoare fiecărei categorii.

(3) Criteriile de incadrare a unui client casnic in categoria clientilor vulnerabili din motive de venituri reduse, facilitatile financiare si modalitatile de implementare a acestora sunt stabilite de catre institutiile statului cu atributii in domeniul protectiei sociale.

(4) Criteriile de incadrare a unui client casnic in categoria clientilor vulnerabili din motive de sanatate/varsta sunt stabilite de catre institutiile statului cu atributii in domeniul protectiei sociale.

Articolul 9

(1) Tipurile de facilitati asigurate clientilor vulnerabili din motive de venituri reduse sunt urmatoarele:

- a) ajutoare financiare pentru incalzirea locuintei cu gaze naturale acordate de catre institutiile statului cu atributii in domeniul protectiei sociale, care stabilesc cuantumul, limita de venit pentru care se acorda aceste ajutoare, precum si modalitatile de implementare a acestor facilitati;
- b) facturarea lunara a consumului de gaze naturale de catre furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de catre operator/autocitirea de catre clientul vulnerabil a indexului echipamentului de masurare, in perioada in care institutiile statului cu atributii in domeniul protectiei sociale acorda ajutoare financiare pentru incalzirea locuintei cu gaze naturale.

(2) Furnizorul de gaze naturale are obligatia sa comunice in timp util operatorului situatia centralizatoare privind clientii vulnerabili din motive de venituri reduse, primita de la institutiile statului cu atributii in domeniul protectiei sociale.

(3) Tipurile de facilitati asigurate, in mod gratuit, clientilor vulnerabili din motive de sanatate/varsta sunt urmatoarele:

- a) asigurarea de catre furnizor a accesului la centrul de relatii cu clientii prin modalitati specifice adaptate necesitatilor clientilor vulnerabili din motive de sanatate/varsta;
- b) la solicitarea clientului vulnerabil, facturarea lunara a consumului de gaze naturale de catre furnizor doar pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin citirea de catre operator/autocitirea de catre clientul vulnerabil a indexului echipamentului de masurare;
- c) la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea conditiilor comerciale de furnizare a gazelor naturale, a facturilor, a notificarilor, a plangerilor sau a oricaror materiale informative, prin mijloace electronice, intr-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, iar culoarea fonturilor utilizate trebuie sa fie in contrast cu cea a fondului;
- d) la solicitarea clientului vulnerabil, furnizorul si operatorul convin ca relatia cu acesta (autocitirea indexului echipamentului de masurare, transmiterea facturii pe numele si adresa de corespondenta ale persoanei respective, notificari, plangeri etc.) sa se desfasoare prin



intermediul unei terte persoane, imputernicita in scris de titularul locului de consum.

Sectiunea a 3-a Alte categorii de clienti finali

Articolul 10

Clientii finali protejati care nu pot fi deconectati in situatii critice si clientii intreruptibili de siguranta care prin reducerea consumului pana la oprire contribuie la mentinerea securitatii in aprovizionarea cu gaze naturale in situatii critice sunt stabiliti de ministerul de resort.

Capitolul III Contractarea furnizarii gazelor naturale

Sectiunea 1 Reguli de contractare

Articolul 11

(1) Clientul final se poate racorda la un obiectiv din sectorul gazelor naturale si are acces la acesta, in conditiile reglementarilor specifice aprobate de ANRE.

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

a) instalatia de utilizare a gazelor naturale aferenta locului de consum sa fie racordata la un obiectiv din sectorul gazelor naturale;

b) sa existe incheiat cu furnizorul un contract de furnizare a gazelor naturale;

c) sa existe incheiat pentru respectivul loc de consum un contract de distributie si/sau un contract de transport, dupa caz, cu titularul/titularii licentei/licentelor de operare a conductei/sistemului de alimentare prin care se vehiculeaza gaze naturale pana la locul de consum al clientului final.

(3) In vederea incheierii contractului de furnizare a gazelor naturale, furnizorul pune la dispozitia clientului final informatiile privind conditiile sale comerciale de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea prevederilor Ordinului presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 106/2014 privind modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, precum si a cerintelor in materie de informare prevazute de legislatia in vigoare.

Articolul 12

(1) In functie de natura pietei de gaze naturale pe care se desfasoara, activitatea de furnizare a gazelor naturale poate fi:

a) furnizare pe piata reglementata;

b) furnizare pe piata concurentiala.

(2) Furnizarea gazelor naturale pe piata reglementata cuprinde:

a) furnizarea in regim reglementat, in temeiul contractului de furnizare a gazelor naturale incheiat intre furnizor si clientul final in baza contractului-cadru aprobat de ANRE si la pretul de furnizare reglementat de ANRE, pana la data prevazuta in Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare;

b) furnizarea in regim de ultima instanta, in conformitate cu reglementarile ANRE.

(3) Furnizarea gazelor naturale pe piata concurentiala cuprinde furnizarea in regim concurential, in temeiul contractului de furnizare a gazelor naturale incheiat intre furnizor si clientul final, la pretul de furnizare si in conditiile comerciale negociate intre acestia sau stabilite prin oferte-tip, cu respectarea legislatiei in vigoare.

Articolul 13

(1) Clientii finali au dreptul sa isi exercite eligibilitatea si sa isi aleaga furnizorul cu care sa incheie contracte aferente furnizarii gazelor naturale in regim concurential.



(2) Pana la data eliminarii preturilor reglementate pentru clientii casnici, acest tip de client poate opta la un loc de consum:

- a) sa nu isi exercite dreptul de eligibilitate, situatie in care contractul incheiat cu furnizorul este aferent furnizarii gazelor naturale in regim reglementat;
- b) sa isi exercite dreptul de eligibilitate, situatie in care contractul incheiat cu furnizorul este aferent furnizarii gazelor naturale in regim concurential.

(3) Daca si-au exercitat dreptul de eligibilitate, clientii casnici nu mai au dreptul sa revina la furnizarea in regim reglementat.

(4) De la data eliminarii preturilor reglementate pentru clientii casnici, acestia pot incheia doar contracte aferente furnizarii gazelor naturale in regim concurential.

(5) Clientii noncasnici pot incheia doar contracte aferente furnizarii gazelor naturale in regim concurential.

Articolul 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 incheia pentru respectivul loc de consum simultan mai multe contracte aferente furnizarii gazelor naturale in regim concurential, cu furnizori diferiti, situatie in care are obligatia sa incheie cu acestia si cu operatorul conductei/ sistemului la care este racordat locul de consum, cu cel putin 5 zile calendaristice anterior perioadei de livrare, o conventie comuna privind modalitatea de alocare a cantitatilor furnizate de fiecare dintre furnizori; in cazul in care partile nu incheie aceasta conventie si cantitatile de gaze naturale furnizate inregistreaza diferente fata de programele stabilite, alocarea cantitatilor furnizate de fiecare furnizor se face de catre operator, proportional, conform principiului pro rata, in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

(3) In situatia in care clientul final are mai multe locuri de consum pentru care furnizorul si regimul de furnizare sunt aceleasi, se poate incheia un singur contract de furnizare a gazelor naturale pentru toate sau o parte dintre locurile de consum, conform intelegerii partilor contractante. Contractul contine anexe specifice fiecarui loc de consum, iar includerea sau excluderea unui loc de consum din contractul de furnizare a gazelor naturale se face prin act aditional.

Articolul 15

(1) In functie de intelegerea partilor, contractul de furnizare a gazelor naturale poate fi incheiat cu clientul final in spatiile comerciale ale furnizorului, la distanta sau in afara spatiilor comerciale ale furnizorului, cu respectarea legislatiei in vigoare.

(2) Contractul de furnizare a gazelor naturale se incheie, dupa caz, cu:

- a) persoana care este titulara dreptului de proprietate sau de folosinta asupra spatiului care face obiectul locului de consum respectiv sau imputernicitul acesteia, in cazul imobilelor individuale;
- b) persoana/reprezentantul legal care este imputernicita/ imputernicit in scris de proprietari, cu acordul majoritatii simple a acestora (cel putin jumătate plus unu), in cazul imobilelor cu mai multi proprietari, dar cu un singur echipament de masurare pentru decontare fiscala.

(3) Pentru incheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale, solicitantul trebuie sa prezinte furnizorului cel putin urmatoarele documente:

- a) cererea de incheiere a contractului; in cazul solicitantului care alege o oferta-tip, in cerere trebuie sa se precizeze optiunea acestuia privind oferta aleasa;
- b) copia actului de identitate/certificatului de inregistrare la Oficiul National al Registrului Comertului al solicitantului;
- c) copia actului de proprietate sau a altui document care atesta dreptul de folosinta al



solicitantului asupra spatiului care face obiectul locului de consum respectiv, din care, la solicitarea si pentru protectia clientului final, se pot decupa parti nerelevante pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale; in cazul in care documentul atesta un drept de folosinta temporara asupra acestui spatiu printr-un act incheiat cu proprietarul, solicitantul trebuie sa prezinte acordul scris al proprietarului de drept pentru incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta mentiune nu se regaseste inscrisa in actul doveditor al dreptului de folosinta; in cazul in care solicitantul nu detine un document care sa ateste dreptul de proprietate sau de folosinta asupra acestui spatiu sau documentul respectiv nu are caracter definitiv, dar acesta declara in scris pe propria raspundere ca foloseste legal spatiul respectiv, atat timp cat locul de consum nu este revendicat de altcineva, furnizorul poate incheia un contract de furnizare a gazelor naturale pe durata limitata de timp, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire.

(4) Pentru incheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale pentru un client casnic, solicitantul trebuie sa prezinte furnizorului, pe langa documentele prevazute la alin. (3), si o declaratie pe propria raspundere privind destinatia spatiului care face obiectul locului de consum, precum si faptul ca in spatiul respectiv gazele naturale sunt utilizate numai pentru desfasurarea activitatilor casnice.

(5) Prezentarea documentelor necesare, precum si incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale se pot realiza si prin mijloace electronice, cu respectarea legislatiei in vigoare, in situatia in care furnizorul ofera aceasta posibilitate de contractare.

(6) In situatia in care, la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale, clientul casnic intentioneaza sa schimbe destinatia spatiului sau sa utilizeze gazele naturale pentru desfasurarea de activitati comerciale/ profesionale/sociale, acesta are obligatia sa notifice in scris furnizorul cu minimum 30 de zile calendaristice inainte de data de la care gazele naturale vor fi utilizate pentru consum noncasnic; in acest caz, clauzele contractuale se vor modifica conform noilor conditii.

Articolul 16

(1) Contractul de furnizare a gazelor naturale trebuie sa cuprinda cel putin informatiile prevazute in Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 106/2014 privind modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.

(2) Contractul de furnizare a gazelor naturale se incheie in scris, cu un font lizibil, avand marimea de cel putin 10 pt, pe hartie sau alt suport durabil, vizibil si usor de citit sau, daca clientul final este de acord, in forma electronica ori, dupa caz, prin mijloace de comunicare la distanta, cu respectarea conditiilor prevazute de lege.

(3) Conditii/Clauzele prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale se pot modifica si/sau completa prin acte aditionale, cu acordul partilor, cu conditia ca acestea sa nu contravina prevederilor legale in vigoare.

(4) Prevederile contractuale intemeiate pe dispozitii ale actelor normative se modifica de drept la data intrarii in vigoare a modificarii actelor normative respective; in acest caz, furnizorul are obligatia sa notifice clientului final modificarile intervenite, in termenul si prin modalitatea stabilita prin contractul de furnizare a gazelor naturale.

(5) Cadrul general aplicabil relatiilor contractuale derulate intre furnizor si clientii finali dintr-o anumita categorie poate fi inscris de catre furnizor intr-o anexa denumita "Conditii standard pentru furnizarea gazelor naturale", care face parte integranta din contract si care se afiseaza pe pagina de internet a furnizorului.

Articolul 17

In cazul disputelor aparute in derularea relatiilor contractuale, daca nu ajung la o intelegere,



partile se pot adresa ANRE in vederea declansarii procesului de solutionare la nivelul acesteia, conform prevederilor regulamentului privind organizarea si functionarea comisiei pentru solutionarea disputelor pe piata angro si cu amanuntul aparute intre participantii la piata de energie electrica si gaze naturale, aprobat de ANRE.

Sectiunea a 2-a Furnizarea gazelor naturale pe piata reglementata

Articolul 18

Pe piata reglementata, furnizarea gazelor naturale se realizeaza:

- a) in regim reglementat;
- b) in regim de ultima instanta.

Articolul 19

(1) Furnizarea gazelor naturale in regim reglementat reprezinta activitatea comerciala de vanzare a gazelor naturale catre clientii casnici care nu si-au exercitat dreptul de eligibilitate, desfasurata de furnizorul care are aceasta obligatie in baza licentei emise de ANRE, pana la data eliminarii preturilor reglementate in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

(2) Pentru furnizarea gazelor naturale in regim reglementat, clientul casnic incheie cu furnizorul prevazut la alin. (1) un contract in baza contractului-cadru pentru furnizarea pe piata reglementata a gazelor naturale aprobat de ANRE.

(3) Prevederile contractului-cadru pentru furnizarea pe piata reglementata a gazelor naturale sunt obligatorii si nu pot fi excluse sau modificate prin contractul incheiat intre furnizor si clientul final, dar pot fi completate prin acordul partilor, cu conditia ca aceste noi clauze sa nu contravina prevederilor contractului-cadru si altor prevederi legale in vigoare.

(4) In cazul in care neintelegerile aparute in procesul de incheiere a contractului pentru furnizarea gazelor naturale in regim reglementat, avand la baza contractul-cadru aprobat de ANRE, respectiv a unui act additional aferent acestui contract nu se solutioneaza pe cale amiabila, partile se pot adresa ANRE, in vederea medierii neintelegerilor precontractuale la nivelul acesteia, conform prevederilor procedurii aprobate de ANRE.

(5) Preturile la care se realizeaza furnizarea gazelor naturale in regim reglementat sunt aprobate de ANRE, diferentiat pentru fiecare furnizor si pentru fiecare categorie de clienti stabilita in functie de modul de racordare la un obiectiv din sectorul gazelor naturale si de consumul anual, in conformitate cu metodologia aplicabila, si sunt publicate de catre furnizor pe pagina proprie de internet.

Articolul 20

(1) Furnizarea gazelor naturale in regim reglementat se realizeaza de furnizorul prevazut la art. 19 alin. (1) cu servicii reglementate incluse, la pretul de furnizare reglementat de ANRE aferent categoriei de clienti in care este incadrat fiecare loc de consum al clientului casnic.

(2) In vederea incheierii contractului aferent furnizarii gazelor naturale in regim reglementat, fiecare loc de consum al clientului casnic este incadrat de catre operatorul conductei/sistemului la care este racordat respectivul loc de consum in una dintre categoriile de clienti prevazute in metodologia de aprobare a preturilor reglementate in sectorul gazelor naturale, aprobata de ANRE, pentru o perioada determinata de 365 de zile calendaristice, in intervalul 1 ianuarie-31 decembrie, in functie de istoricul de consum inregistrat pentru respectivul loc de consum in anul calendaristic precedent; in cazul in care nu exista istoric de consum, incadrarea se face avand in vedere consumul prezumat pentru aparatele consumatoare de combustibili gazosi ale clientului casnic, in limita debitului maxim instalat aferent locului de consum.

(3) Prin derogare de la prevederile alin. (2), in cazul in care locul de consum al clientului casnic trebuie incadrat de operator intr-o categorie pentru care furnizorul nu are aprobat un pret



reglementat, acesta se incadreaza in categoria cu cel mai favorabil pret reglementat dintre cele practicate de furnizor pentru obiectivul din sectorul gazelor naturale la care este racordat locul de consum al clientului respectiv, pana la data intrarii in vigoare a pretului de furnizare aprobat de ANRE pentru categoria respectiva.

(4) Incadrarea realizata de operator conform prevederilor alin. (2) si (3) este transmisa de catre acesta furnizorului, care are obligatia sa o preia la incheierea contractului aferent furnizarii gazelor naturale in regim reglementat cu clientul casnic.

(5) Incadrarea locului de consum al clientului casnic este modificata de operator, pe parcursul derularii contractului aferent furnizarii gazelor naturale in regim reglementat, astfel:

a) incepand cu luna urmatoare momentului in care s-a inregistrat depasirea, pe baza citirii de operator a indexului echipamentului de masurare, in cazul in care, in cadrul intervalului 1 ianuarie-31 decembrie, consumul inregistrat la locul de consum depaseste pragul superior de consum al categoriei in care acesta este incadrat;

b) incepand cu data de 1 ianuarie, respectiv incepand cu prima zi imediat urmatoare citirii de operator a indexului echipamentului de masurare pentru o perioada de 365 de zile calendaristice, in cazul in care, la sfarsitul intervalului 1 ianuarie-31 decembrie, consumul inregistrat la locul de consum este mai mic decat pragul inferior de consum al categoriei in care acesta este incadrat.

(6) Prin derogare de la prevederile alin. (5) lit. a), in cazul locului de consum al clientului casnic care ar trebui reincadrat intr-o categorie pentru care furnizorul nu are aprobat un pret reglementat, operatorul modifica incadrarea incepand cu data intrarii in vigoare a pretului de furnizare aprobat de ANRE pentru categoria respectiva.

(7) Modificarea incadrarii realizata de operator conform prevederilor alin. (5) si (6) este transmisa de catre acesta furnizorului, care are obligatia sa o preia in contractul aferent furnizarii gazelor naturale in regim reglementat incheiat cu clientul casnic.

(8) In cazul rezilierii, anterior datei de 31 decembrie inclusiv, a contractului aferent furnizarii gazelor naturale in regim reglementat, incadrarea nu se modifica.

Articolul 21

(1) Furnizarea gazelor naturale in regim de ultima instanta reprezinta activitatea de furnizare cu caracter temporar desfasurata de catre furnizorul desemnat FUI de catre ANRE, in conformitate cu reglementarile aplicabile.

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

a) clientilor finali care au ramas fara furnizor de gaze naturale, acestuia fiindu-i retrasa de ANRE licenta de furnizare, in cursul desfasurarii activitatii;

b) clientilor finali care nu au asigurata furnizarea de gaze naturale din nicio alta sursa.

(3) FUI nu are obligatia de a furniza gaze naturale clientilor finali care la momentul preluarii au intrerupta alimentarea cu gaze naturale pentru neplata, pana la achitarea integrala a obligatiilor de plata.

(4) Informarea asupra conditiilor privind furnizarea gazelor naturale in regim de ultima instanta si preluarea unui client final aflat in una dintre situatiile prevazute la alin. (2) de catre FUI se fac conform reglementarilor aplicabile aprobate de ANRE.

(5) Furnizarea gazelor naturale in regim de ultima instanta este asigurata de FUI clientului final beneficiar, cu respectarea contractului-cadru pentru furnizarea pe piata reglementata a gazelor naturale.

(6) Preturile/Criteriile si regulile pentru stabilirea preturilor reglementate la care se realizeaza furnizarea in regim de ultima instanta sunt aprobate de ANRE.

Sectiunea a 3-a Furnizarea gazelor naturale pe piata concurentiala



Articolul 22

(1) Pe piata concurentiala, furnizarea gazelor naturale se face in regim concurential, in baza contractului de furnizare incheiat intre furnizor si clientul final, la pretul de furnizare si in conditiile comerciale negociate intre acestia sau stabilite prin oferte-tip.

(2) Furnizarea gazelor naturale in regim concurential reprezinta activitatea comerciala de vanzare a gazelor naturale catre clientii finali care si-au exercitat dreptul de eligibilitate, desfasurata de furnizor in baza licentei emise de ANRE.

(3) Clientul final poate incheia contractul aferent furnizarii gazelor naturale in regim concurential cu oricare dintre titularii licentei de furnizare a gazelor naturale emise de ANRE.

(4) In vederea incheierii unui contract aferent furnizarii gazelor naturale in regim concurential, clientul final poate accepta o oferta-tip publicata de catre un furnizor de gaze naturale sau poate solicita acestuia o oferta privind conditiile comerciale si pretul de furnizare in vederea negocierii cu acesta, dupa caz, ori poate recurge la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitatie/achizitie publica.

(5) Clientul final poate incheia contractul aferent furnizarii gazelor naturale in regim concurential in urmatoarele variante:

a) cu servicii reglementate incluse, situatie in care detinerea contractelor pentru prestarea acestor servicii revine furnizorului, iar pretul de furnizare a gazelor naturale include si tarifele reglementate de ANRE corespunzatoare serviciilor prestate pentru respectivul client final;

b) fara servicii reglementate incluse, numai pentru cantitatea de gaze naturale contractata, situatie in care detinerea contractelor pentru prestarea acestor servicii revine clientului final, iar pretul de furnizare nu include tarifele reglementate de ANRE aferente acestor servicii.

(6) Contractul pentru prestarea unui serviciu reglementat se incheie cu titularul licentei de operare in baza contractului-cadru aprobat de ANRE si la tariful reglementat de ANRE.

Articolul 23

In situatia in care detinerea contractelor pentru prestarea serviciilor reglementate revine furnizorului, acesta asigura legatura intre clientul final si titularii de licente de operare.

Articolul 24

(1) In situatia in care contractul cu operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum este incheiat de clientul final, operatorul incheie cu clientul final si furnizorul/furnizorii care desfasoara simultan activitatea de furnizare a gazelor naturale la respectivul loc de consum o conventie multipartita, asumata prin semnatura de catre toate partile, prin care:

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

b) operatorul se angajeaza sa intrerupa/sa limiteze parametrii tehnici, atunci cand este posibil din punct de vedere tehnic/sa reia alimentarea cu gaze naturale la locul de consum, la solicitarea furnizorului, in baza clauzelor prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale incheiat de furnizor cu clientul final, precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare in care furnizorul are dreptul sa solicite operatorului intreruperea/limitarea parametrilor tehnici/reluarea alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final;

c) operatorul se angajeaza sa informeze furnizorul/furnizorii cu privire la intreruperea/limitarea parametrilor tehnici/reluarea alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului, conform clauzelor prevazute in contractul incheiat de operator cu clientul final, precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare, in care operatorul are dreptul sa intrerupa/sa limiteze parametrii tehnici/sa reia alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final.

(2) Conventia multipartita prevazuta la alin. (1) trebuie sa contina cel putin datele de identificare ale partilor, datele de identificare ale locului de consum, numarul si data contractelor incheiate



de clientul final aferente locului de consum si perioada de valabilitate a acestora, mijloacele de comunicare si de informare reciproca convenite intre parti si etapele procedurale aferente intreruperii/limitarii parametrilor tehnici/reluarii alimentarii cu gaze naturale si furnizarii la locul de consum.

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

(4) In situatia in care contractul cu operatorul conductei/ sistemului la care este racordat locul de consum este incheiat de clientul final cu consum mare care isi asigura necesarul de gaze naturale la acel loc de consum simultan de la mai multi furnizori, conventia multipartita prevazuta la alin. (1) va contine, suplimentar fata de informatiile prevazute la alin. (2), modalitatea de alocare a cantitatilor furnizate de fiecare dintre furnizori, cu respectarea termenului prevazut la art. 14 alin. (2).

(5) Conventia multipartita prevazuta la alin. (1) constituie anexa atat la contractul de furnizare a gazelor naturale incheiat intre clientul final si furnizor, cat si la contractul incheiat intre clientul final si operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum.

Capitolul IV Codul locului de consum

Sectiunea 1 Modalitatea de codificare a locului de consum

Articolul 25

(1) Fiecare operator are obligatia de a realiza, pana la data de 30 iunie 2017, un sistem de codificare la nivel national a tuturor locurilor de consum din zona proprie de licenta de operare, prin care i se aloca fiecarui loc de consum in parte un cod de identificare, denumit CLC.

(2) In vederea deosebirii codurilor de identificare atribuite de un operator de codurile de identificare ale locurilor de consum din zona de licenta a altor operatori, ANRE stabileste si publica pe pagina proprie de internet, in termen de 60 de zile lucratoare de la data intrarii in vigoare a prezentului regulament, o lista in care se specifica codul de identificare al fiecarui operator, format din caractere tip litere; lista va fi actualizata de ANRE ori de cate ori va fi necesar.

(3) CLC contine caractere de tip alfanumeric si este structurat pe doua campuri, astfel:

a) un prim camp format din caractere de tip litere, care reprezinta codul de identificare al operatorului stabilit si publicat de ANRE, prevazut la alin. (2);

b) un camp format din caractere de tip litere si/sau cifre, care reprezinta codul unic aferent locului de consum.

(4) Modalitatea de codificare a locului de consum trebuie sa respecte urmatoarele criterii:

a) Codul utilizat este unic la nivelul zonei de licenta de operare;

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

(5) CLC ramane valabil pe durata de existenta a locului de consum si nu se modifica in situatia schimbarii furnizorului de gaze naturale sau a clientului final care are drept de proprietate sau de folosinta asupra spatiului care face obiectul locului de consum respectiv.

(6) Operatorul asigura comunicarea CLC atat la solicitarea clientului final, cat si a furnizorului actual de la respectivul loc de consum.

(7) Incepand cu data de 1 ianuarie 2018, furnizorii au obligatia de a inscrie CLC pe factura de gaze naturale.

Sectiunea a 2-a Modalitatea de acces la datele de consum



Articolul 26

- (1) Fiecare operator are obligatia de a introduce CLC in baza sa de date cu informatii referitoare la locurile de consum din zona proprie de licenta de operare.
- (2) Pe baza datelor de identificare ale clientului final/furnizorului si a CLC/adresei locului de consum, operatorul trebuie sa asigure accesul in mod gratuit, in conditii de securitate si confidentialitate, la datele de consum inregistrate cel putin pentru ultimele 36 de luni calendaristice sau pentru perioada scursa de la incheierea primului contract de furnizare a gazelor naturale pentru respectivul loc de consum, daca aceasta din urma este mai mica, 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 incheiat cu clientul final respectiv un contract/contracte de furnizare a gazelor naturale in vigoare;
 - c) orice alt furnizor de gaze naturale, diferit de furnizorul actual, sau un furnizor de servicii energetice are acces doar daca prezinta acordul scris al clientului final prin care acesta din urma deleaga furnizorului dreptul de acces la datele referitoare la locul/locurile de consum propriu/proprie.
- (3) Suplimentar fata de datele privind consumul anterior prevazute la alin. (2), operatorul are obligatia de a pune la dispozitia clientului final care are montat la locul de consum un contor inteligent date de consum detaliate in functie de perioada de utilizare pentru fiecare zi, saptamana, luna si an. Aceste date se pun la dispozitia clientului final prin intermediul unei aplicatii web sau al interfetei contorului, pentru o perioada de cel putin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursa de la inceputul contractului de furnizare a gazelor naturale sau de la data montarii contorului inteligent, daca acestea din urma sunt mai mici de 24 de luni.

Articolul 27

- (1) Incepand cu data de 1 ianuarie 2018, prin introducerea CLC, datele de consum prevazute la art. 26 alin. (2) si (3), aferente acelu loc de consum, precum si orice alte informatii referitoare la acesta pe care le contine baza de date a operatorului, conform legislatiei in vigoare, vor putea fi accesate prin intermediul unei aplicatii web securizate al carei link va fi postat pe pagina de internet a operatorului; aplicatia web trebuie sa permita transferul acestor date printr-un format electronic standard de tip Excel sau prelucrabil automatizat de tip XML.
- (2) Accesul la informatiile din baza de date prin intermediul aplicatiei web prevazute la alin. (1) se acorda la solicitarea clientului final, in conditiile prevazute la art. 26 alin. (2) lit. a).
- (3) Accesul la informatiile din baza de date prin intermediul aplicatiei web prevazute la alin. (1) se acorda la solicitarea furnizorului, in conditiile prevazute la art. 26 alin. (2) lit. b), si se retrage acestuia la data incetarii contractului de furnizare a gazelor naturale incheiat cu clientul final pentru respectivul loc de consum; in situatia in care la un loc de consum clientul final isi schimba furnizorul, odata cu operarea in baza de date a schimbarii furnizorului, informatiile aferente locului de consum respectiv nu vor mai putea fi accesate de vechiul furnizor.
- (4) Accesul la informatiile din baza de date pentru un loc/locuri de consum prin intermediul aplicatiei web prevazute la alin. (1) se acorda la solicitarea oricarui alt furnizor de gaze naturale, diferit de furnizorul actual, sau a unui furnizor de servicii energetice, in conditiile prevazute la art. 26 alin. (2) lit. c), numai dupa prezentarea de catre acesta a acordului scris si explicit al clientului final, cu mentionarea datelor de identificare ale acestuia, a datelor de identificare ale furnizorului imputernicit si CLC; in acest caz, durata pentru care se asigura accesul acestui furnizor la informatiile respective din baza de date este de 5 zile lucratoare.
- (5) Pana la implementarea aplicatiei web prevazute la alin. (1), datele de consum prevazute la art. 26 alin. (2) si (3) vor fi puse la dispozitia solicitantilor de catre operator, in termen de cel mult 5 zile lucratoare de la momentul inregistrarii solicitarii, printr-un format electronic standard de tip Excel sau prelucrabil automatizat de tip XML.



Capitolul V Facturarea

Sectiunea 1 Principii generale privind facturarea

Articolul 28

In functie de modalitatea de incheiere a contractului de furnizare a gazelor naturale, clientul final primeste:

- a) facturi emise de furnizor, in situatia in care contractul de furnizare este incheiat cu servicii reglementate incluse, iar pretul de furnizare prevazut in contract include atat pretul gazelor naturale furnizate, cat si tarifele pentru transportul/distributia acestora, dupa caz, la locul de consum al clientului final;
- b) facturi separate, in situatia in care contractul de furnizare este incheiat fara servicii reglementate incluse, iar pretul de furnizare prevazut in contract include doar pretul gazelor naturale furnizate, respectiv facturi emise de furnizor pentru gazele naturale furnizate si facturi emise de operator/operatori pentru transportul/distributia acestora, dupa caz, la locul de consum, conform contractelor incheiate cu clientul final pentru prestarea acestor servicii.

Articolul 29

(1) Facturarea gazelor naturale furnizate la locul de consum al clientului final se realizeaza de catre furnizor pe baza consumului de gaze naturale, exprimat in unitati de energie, aferent perioadei de facturare, si a pretului de furnizare prevazut in contract, valabil in perioada de facturare.

(2) Furnizorul emite factura pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul partilor, pentru mai multe locuri de consum ale acestuia, indicand separat consumul de gaze naturale facturat si valoarea de plata pentru fiecare loc de consum in parte.

Articolul 30

(1) Pentru furnizarea in regim reglementat, contravaloarea gazelor naturale furnizate la locul de consum al clientului casnic se determina de furnizor prin inmultirea consumului de gaze naturale, exprimat in unitati de energie, aferent perioadei de facturare, cu pretul reglementat, corespunzator incadrarii clientului casnic, valabil in perioada de facturare.

(2) In cazul modificarii pretului reglementat intr-o perioada de facturare, calculul contravalorii gazelor naturale furnizate la locul de consum al clientului casnic se determina de furnizor pe baza mediei zilnice a consumului de gaze naturale, exprimat in unitati de energie, inmultit cu numarul de zile corespunzator fiecarui interval de timp si cu aplicarea pretului reglementat al gazelor naturale aferent intervalului respectiv.

(3) In cazul modificarii incadrarii, furnizorul va proceda:

- a) la facturarea consumului de gaze naturale, incepand cu data modificarii incadrarii, la pretul reglementat aferent categoriei in care clientul casnic a fost reincadrat;
- b) la recalcularea contravalorii gazelor naturale furnizate, avand in vedere consumul de gaze naturale pana la data modificarii incadrarii si pretul reglementat aferent categoriei in care clientul casnic a fost reincadrat; regularizarea va fi evidentiata distinct pe prima factura emisa dupa modificarea incadrarii clientului casnic, plata/recuperarea sumelor rezultate din regularizare efectuandu-se in termenul prevazut in contract, cu angajarea corespunzatoare a raspunderii contractuale, in conditiile stipulate in contractul de furnizare a gazelor naturale.

(4) Prin derogare de la prevederile alin. (3) lit. b), furnizorul nu recalculeaza contravaloarea gazelor naturale furnizate in cazul in care acesta nu a avut aprobat pentru perioada respectiva un pret reglementat pentru categoria in care clientul casnic a fost reincadrat.

(5) In cazul in care clientul casnic are instalat la locul de consum un echipament de masurare cu sistem de preplata, calculul contravalorii gazelor naturale furnizate se face prin aplicarea



pretului reglementat al gazelor naturale in vigoare la momentul incarcarii cartelei cu un nou credit.

Articolul 31

(1) In situatia in care, la acelasi loc de consum, exista ambele tipuri de clienti finali, gazele naturale fiind utilizate atat pentru consum casnic, cat si pentru consum noncasnic, este necesara modificarea instalatiei de utilizare, in vederea separarii si masurarii in mod distinct, prin intermediul unor echipamente de masurare pentru decontare fiscala, a consumurilor specifice fiecarui tip de client in parte.

(2) In cazul in care nu este posibila, din punct de vedere tehnic, separarea instalatiilor de utilizare, clientii finali si furnizorii de la acel loc de consum incheie o conventie comuna privind alocarea cantitatilor furnizate, in care se prevede modalitatea de stabilire a ponderii consumului casnic, respectiv noncasnic, din totalul consumului de gaze naturale.

Sectiunea a 2-a Perioada de facturare

Articolul 32

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

(2) Pe piata reglementata, perioada de facturare este lunara.

(3) Pe piata concurentiala, perioada de facturare este convenita de parti prin contractul aferent furnizarii gazelor naturale in regim concurential, cu respectarea urmatoarelor principii:

- a) pentru clientii casnici nu poate depasi 3 luni;
- b) pentru clientii noncasnici nu poate depasi 6 luni.

(4) Furnizorul are obligatia sa ofere clientului final, la incheierea contractului aferent furnizarii gazelor naturale in regim concurential, posibilitatea de a opta pentru o perioada de facturare lunara; in situatia in care sunt puse la dispozitia clientului final mai multe optiuni privind perioada de facturare, furnizorul are obligatia sa il informeze corespunzator pe acesta cu privire la posibila fluctuatie a costurilor in functie de perioada de facturare aleasa.

(5) Orice modificare a perioadei de facturare convenita de parti prin contractul aferent furnizarii gazelor naturale in regim concurential se face prin act aditional la acesta.

Sectiunea a 3-a Modul de determinare a consumului de gaze naturale aferent unei perioade de facturare

Articolul 33

Stabilirea consumului de gaze naturale, exprimat in unitati de energie, ce reprezinta cantitatea de energie furnizata aferenta perioadei de facturare, se realizeaza prin inmultirea cantitatii de gaze naturale, exprimata in mc, aferenta perioadei de facturare, cu puterea calorifica superioara a acestora, aferenta perioadei de facturare, in conformitate cu prevederile regulamentului de masurare aprobat de ANRE.

Articolul 34

Cantitatea de gaze naturale furnizata clientului final se masoara prin intermediul echipamentului de masurare de catre operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum, in conformitate cu prevederile regulamentului de masurare aprobat de ANRE; in cazul in care se constata functionarea defectuoasa a echipamentului de masurare, cantitatea de gaze naturale furnizata la locul de consum se recalculeaza conform prevederilor legislatiei in vigoare.



Articolul 35

(1) Pentru determinarea cantitatii de gaze naturale furnizate clientului final in vederea emiterii facturii pe baza consumului efectiv realizat, operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum al clientului final are obligatia sa efectueze citirea indexului echipamentului de masurare la intervale determinate, cu respectarea urmatoarelor principii:

- a) intervalul de citire a indexului echipamentului de masurare stabilit de catre operator, in vederea determinarii cantitatii de gaze naturale furnizate unui client casnic, nu trebuie sa depaseasca 3 luni;
- b) intervalul de citire a indexului echipamentului de masurare stabilit de catre operator, in vederea determinarii cantitatii de gaze naturale furnizate unui client noncasnic, nu trebuie sa depaseasca 6 luni.

(2) Cantitatea de gaze naturale, exprimata in mc, corespunzatoare intervalului dintre doua citiri consecutive ale operatorului se determina prin diferenta intre indexul nou citit la sfarsitul intervalului de citire si indexul vechi citit la sfarsitul intervalului de citire anterior.

Articolul 36

(1) Pentru perioada de facturare in care operatorul efectueaza citirea indexului echipamentului de masurare, facturarea se realizeaza pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat de operator si preluat de furnizor.

(2) In cazul in care intervalul de citire de catre operator a indexului echipamentului de masurare este mai mare decat perioada de facturare, prevazuta in contractul de furnizare a gazelor naturale, facturarea in perioada cuprinsa intre doua citiri consecutive ale operatorului se realizeaza, dupa caz:

- a) pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin autocitirea indexului echipamentului de masurare de catre clientul final si transmiterea acestuia in intervalul de timp si in conditiile comunicate de furnizor;
- b) pe baza unui consum estimat de gaze naturale, prevazut intr-o conventie de consum stabilita de comun acord de clientul final cu furnizorul la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, care se preia doar in situatia in care clientul final nu transmite indexul autocitit in intervalul de timp si in conditiile comunicate de furnizor.

(3) Pentru situatia prevazuta la alin. (2), furnizorul are obligatia sa efectueze o regularizare pentru perioada cuprinsa intre doua citiri consecutive, in prima factura emisa dupa momentul citirii indexului echipamentului de masurare de catre operator, daca constata ca la sfarsitul intervalului de citire exista diferente intre consumul efectiv realizat de catre clientul final si consumul facturat acestuia, in intervalul dintre citirile operatorului.

Articolul 37

(1) Pentru situatia prevazuta la art. 36 alin. (2) lit. a), in vederea transmiterii indexului echipamentului de masurare determinat prin autocitire, furnizorul are obligatia sa comunice clientului final, prin intermediul facturii, cel putin urmatoarele informatii:

- a) intervalul de timp in care se poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile calendaristice;
- b) linia telefonica dedicata si gratuita, care inregistreaza atat data transmiterii indexului autocitit, cat si continutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispozitia clientului final si alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fara a se limita la acestea, mijloace electronice.

(2) Pentru situatia prevazuta la art. 36 alin. (2) lit. b), consumul estimat prevazut in conventia de consum se poate stabili fie pe baza istoricului de consum al anului anterior, fie pe baza cantitatilor lunare determinate pe baza profilului de consum anual; conventia de consum poate fi modificata oricand pe parcursul derularii contractului, la initiativa clientului final, in situatia in care acesta considera ca valorile estimate nu mai corespund consumului real, cu conditia ca



noile valori sa fie notificate furnizorului cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de inceperea perioadei respective de facturare.

Secțiunea a 4-a Informațiile cuprinse în factura

Articolul 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 factura 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.

Articolul 39

(1) Furnizorul trebuie să includă în factura emisă clientului final pentru locul de consum, pe prima sau cel mult a doua pagină a facturii, cel puțin următoarele informații prioritare:

- a) datele de identificare și de contact ale furnizorului;
- b) datele de identificare ale clientului final, adresa locului de consum și adresa de facturare, în cazul în care aceasta este diferită față de adresa locului de consum;
- c) codul de client atribuit de furnizor;
- d) codul locului de consum atribuit de operator - CLC, cu respectarea termenului prevăzut la art. 25 alin. (7);
- e) numărul și data emiterii facturii;
- f) data de începere și de sfârșit a perioadei de facturare;
- g) termenul scadent de plată;
- h) denumirea produselor/serviciilor facturate, după caz, și unitățile de măsură ale acestora;
- i) prețul unitar pentru furnizarea gazelor naturale, exprimat în lei/MWh sau în submultiplu lei/kWh, și prețul unitar/ tarifele/taxele aplicat/aplicate pentru fiecare produs/serviciu care este facturat distinct pe lângă furnizarea gazelor naturale, nefiind inclus în prețul unitar pentru aceasta, după caz;
- j) tipul prețului unitar pentru furnizarea gazelor naturale (fix/variabil);
- k) componentele incluse în prețul unitar pentru furnizarea gazelor naturale, cu precizarea celor care sunt reglementate sau o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;
- l) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat;
- m) intervalul de timp și modalitatea/modalitățile prin care clientul poate transmite indexul echipamentului de măsurare determinat prin autocitire, în cazul clientului final la care intervalul de citire de către operator este mai mare decât perioada de facturare;
- n) 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;



- o) cantitatea de gaze naturale, exprimata in mc, aferenta perioadei de facturare;
 - p) valoarea puterii calorifice superioare aferente perioadei de facturare;
 - q) cantitatea de energie, exprimata in MWh/kWh, ce reprezinta consumul de gaze naturale facturat;
 - r) modalitatea de conversie a cantitatii de gaze naturale, exprimata in mc, in cantitatea de energie, exprimata in MWh/kWh;
 - s) informatii legate de accizarea gazelor naturale;
 - s) valoarea TVA;
 - t) valoarea totala de plata (cu TVA);
 - t) modalitatile de plata a facturii;
 - u) datele de contact ale centrului de relatii cu clientii pus la dispozitie de furnizor;
 - v) numarul de telefon pus la dispozitie de operator pentru sesizarea situatiilor de urgenta privind functionarea in conditii de siguranta a instalatiilor clientului final sau ale operatorului.
- (2) In situatia in care clientul final nu achita o factura in termenul scadent, factura/facturile ulterioara/ulterioare trebuie sa cuprinda informatii privind debitul anterior neachitat la momentul emiterii facturii si semnificatia fiecarei obligatii de plata cuprinse in factura.

Articolul 40

(1) Furnizorul trebuie sa puna la dispozitia clientilor finali prin intermediul facturii si/sau a documentelor anexate acesteia cel putin urmatoarele informatii aditionale:

- a) informatii privind dreptul clientului final de a schimba furnizorul, in mod gratuit, cu respectarea conditiilor contractuale, conform procedurii aprobate de ANRE, cu precizarea ca "Lista operatorilor economici, titulari de licenta de furnizare a gazelor naturale" este publicata pe pagina de internet a ANRE;
- b) informatii privind modalitatile de transmitere a plangerilor de catre clientii finali, precum si privind optiunile pe care le au acestia in cazul in care nu sunt satisfacuti de modul de solutionare a plangerii de catre furnizor, conform procedurii-cadru privind obligatia furnizorilor de solutionare a plangerilor clientilor finali, aprobata de ANRE;
- c) informatii privind masurile pe care furnizorul are dreptul sa le ia, conform contractului de furnizare a gazelor naturale incheiat, in situatia in care clientul final nu achita factura in termenul scadent;
- d) informatii privind dreptul clientului final de a beneficia de un nivel minim de calitate a activitatii de furnizare si a serviciilor aferente alimentarii cu gaze naturale, a carui nerespectare atrage plata de catre prestatorul activitatii/serviciului respectiv a unei penalitati/compensatii clientului final afectat, conform standardelor de performanta aprobate de ANRE;
- e) orice alte informatii prevazute de legislatia in vigoare pe care furnizorul este obligat sa le puna la dispozitie clientului final prin intermediul facturii si/sau al documentelor anexate acesteia.

(2) Suplimentar fata de informatiile prevazute la alin. (1), furnizorul va pune la dispozitia clientilor casnici, prin intermediul facturii si/sau al documentelor anexate acesteia, informatii privind tipurile de facilitati puse la dispozitie de furnizor clientilor vulnerabili sau o referinta cu privire la locul unde acestea pot fi consultate.

Articolul 41

(1) Furnizorul trebuie sa puna la dispozitia clientilor finali prin intermediul facturii si/sau al documentelor anexate acesteia cel putin urmatoarele informatii privind facturarea:

- a) pretul actual si consumul real de gaze naturale;
- b) comparatii intre consumul actual al clientului final si consumul corespunzator aceleiasi perioade a anului anterior, in masura in care aceste informatii sunt disponibile, preferabil sub forma grafica;



c) informatii privind conceptul de eficienta energetica, respectiv datele de contact ale unor institutii cu atributii in domeniul energiei, de unde clientii finali pot obtine informatii privind masurile disponibile de imbunatatire a eficientei energetice, profilurile de referinta privind consumul individual si alte specificatii tehnice ale aparatelor energetice care pot contribui la reducerea consumului.

(2) Informatiile privind facturarea prevazute la alin. (1) se transmit clientului final de catre furnizor, cel putin o data la 6 luni.

(3) Prin derogare de la prevederile alin. (2), informatiile privind facturarea prevazute la alin. (1) se transmit clientului final de catre furnizor, cel putin trimestrial, la cererea clientului final sau in cazul in care clientii finali au optat pentru factura electronica.

Articolul 42

In cazul in care intervalul de citire a indexului echipamentului de masurare de catre operator este mai mare decat perioada de facturare, furnizorul va include in factura prin care efectueaza regularizarea pentru perioada cuprinsa intre doua citiri, suplimentar fata de informatiile prevazute la art. 39-41, urmatoarele informatii:

- a) indicarea intr-o maniera clara ca aceasta este o factura de regularizare;
- b) perioada pentru care se face regularizarea;
- c) indexul echipamentului de masurare determinat de operator prin citire la inceputul si sfarsitul perioadei pentru care se face regularizarea;
- d) cantitatea de gaze naturale, exprimata in mc, consumata efectiv in perioada pentru care se face regularizarea;
- e) valoarea puterii calorifice superioare medii aferente perioadei pentru care se face regularizarea, calculata ca medie aritmetica a puterilor calorifice superioare pentru fiecare zi din perioada de regularizare;
- f) cantitatea de energie, exprimata in MWh/kWh, ce reprezinta consumul efectiv de gaze naturale realizat in perioada pentru care se face regularizarea;
- g) cantitatea de energie, exprimata in MWh/kWh, ce reprezinta consumul facturat de gaze naturale in intervalul dintre citirile operatorului;
- h) soldul debitor/creditor la sfarsitul perioadei pentru care se face regularizarea, calculat pe baza diferentei dintre consumul efectiv realizat si consumul facturat in intervalul dintre citirile operatorului, respectiv suma pe care clientul final o mai are de achitat furnizorului sau suma datorata de furnizor clientului final ca urmare a efectuarii regularizarii, dupa caz.

Sectiunea a 5-a Emiterea facturilor

Articolul 43

(1) Furnizorul emite factura reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale la locul de consum al clientului final dupa fiecare perioada de facturare stabilita conform contractului de furnizare a gazelor naturale.

(2) Prin derogare de la alin. (1), prin contractul de furnizare a gazelor naturale, partile pot conveni o alta periodicitate de emitere a facturii; furnizorul poate factura in avans, inainte de incheierea perioadei de facturare, numai la solicitarea scrisa a clientului final, care trebuie sa cuprinda perioada pentru care se solicita facturarea in avans, sau in conditiile stabilite prin contractul aferent furnizarii gazelor naturale in regim concurential.

Sectiunea a 6-a Transmiterea facturilor si a documentelor anexate acesteia

Articolul 44

(1) Furnizorul pune la dispozitia clientului final doua modalitati de transmitere a facturii si a



documentelor anexate acesteia, respectiv in format tiparit si in format electronic, iar clientul final are posibilitatea sa opteze pentru oricare dintre acestea.

(2) Factura emisa de furnizor se transmite clientului final prin modalitatea stabilita prin contractul de furnizare a gazelor naturale; furnizorul asigura schimbarea modalitatii de transmitere a facturii oricand, la solicitarea clientului final, transmisa in scris sau electronic, fara a fi necesara incheierea unui act additional la contract.

(3) Utilizarea facturii in format electronic face obiectul acceptarii exprese de catre clientul final.

(4) Furnizorul are obligatia sa transmita factura la adresa locului de consum al clientului final, cu exceptia cazului in care clientul final a desemnat o alta adresa de corespondenta sau a ales o modalitate electronica de transmitere a facturii.

(5) Furnizorul este responsabil de transmiterea catre clientii finali a facturilor, in mod gratuit si timp util, astfel incat plata acestora sa poata fi efectuata pana la data scadentei.

Sectiunea a 7-a Plata facturii

Articolul 45

(1) Plata contravalorii consumului de gaze naturale se efectueaza de clientul final in baza facturii emise de catre furnizor, cu respectarea termenului scadent de plata prevazut in contractul de furnizare a gazelor naturale.

(2) In cazul in care data scadentei facturii este o zi nelucratoare, termenul se socoteste implinit in urmatoarea zi lucratoare.

(3) Prin derogare de la prevederile alin. (1), in cazul in care echipamentul de masurare este cu sistem de preplata, plata contravalorii consumului de gaze naturale se face anticipat. Furnizorul stabileste pentru fiecare incarcare de cartela un prag minim si un prag maxim, acestea reprezentand cantitatea minima si, respectiv, maxima de gaze naturale, platita in avans prin incarcarea cartelei.

Articolul 46

(1) Plata pentru furnizarea gazelor naturale se efectueaza prin instrumentele legale de plata, cu numerar sau fara numerar, conform prevederilor legale in vigoare.

(2) Furnizorul are obligatia sa puna la dispozitia clientului final cel putin doua modalitati de plata a facturii, dintre care cel putin una fara comisioane pentru plata sumelor aferente, care sa nu creeze discriminari nejustificate intre clienti.

(3) Furnizorul are obligatia sa puna la dispozitia clientului casnic cel putin o modalitate de plata a facturii care sa ii permita plata in numerar a acesteia, usor accesibila si fara costuri suplimentare.

(4) Modalitatile de plata oferite de furnizor se specifica in contractul de furnizare a gazelor naturale si in factura transmisa clientului final.

Articolul 47

(1) Pentru furnizarea pe piata reglementata, obligatia de plata se considera indeplinita la data efectuarii platii de catre clientul final, cu exceptia situatiei in care plata se face prin virament bancar, caz in care obligatia in cauza este considerata indeplinita la data la care contul furnizorului a fost alimentat cu suma care a facut obiectul platii.

(2) Pentru furnizarea pe piata concurentiala, obligatia de plata se considera indeplinita conform clauzelor specifice stabilite prin contractul aferent furnizarii gazelor naturale in regim concurential, cu exceptia situatiei in care plata se face prin virament bancar, caz in care obligatia in cauza este considerata indeplinita la data la care contul furnizorului a fost alimentat cu suma care a facut obiectul platii.



Articolul 48

(1) Pentru neachitarea de catre clientul final, in termenul scadent prevazut in contractul de furnizare a gazelor naturale, a facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, furnizorul are dreptul sa aplice dobanzi penalizatoare pentru intarziere in efectuarea platii, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, si sa ia, succesiv, urmatoarele masuri:

- a) transmiterea, in mod gratuit, a unui preaviz clientului final, in situatia in care urmeaza sa intrerupa furnizarea la locul de consum, in termenul si printr-o modalitate de comunicare agreata de parti prin contractul de furnizare a gazelor naturale; preavizul de intrerupere a furnizarii gazelor naturale pentru neachitarea facturii trebuie sa aiba un termen de cel putin 15 zile calendaristice in cazul clientilor casnici, respectiv de cel putin 3 zile calendaristice in cazul clientilor noncasnici;
- b) intreruperea furnizarii gazelor naturale la locul de consum al clientului final, in conditiile specificate in contractul de furnizare a gazelor naturale, cu conditia sa fie indeplinita masura prevazuta la lit. a);
- c) transmiterea, in mod gratuit, a unui preaviz clientului final, in situatia in care urmeaza sa rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale, in termenul si in conditiile prevazute in acest contract; preavizul de reziliere a contractului de furnizare a gazelor naturale trebuie sa aiba un termen de cel putin 15 zile calendaristice;
- d) rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

(2) Suplimentar fata de masurile prevazute la alin. (1), anterior intreruperii, furnizorul are dreptul sa dispuna, atunci cand este posibil din punct de vedere tehnic, limitarea furnizarii gazelor naturale, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, cu un preaviz de cel putin 3 zile calendaristice.

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

- a) sa ofere o modalitate alternativa de efectuare a platii, pentru clientul final care se confrunta cu dificultati la efectuarea platii facturii prin modalitatile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale;
- b) sa negocieze cu acesta un plan de esalonare a sumelor datorate de clientul final care se confrunta cu dificultati financiare la plata facturii, situatie in care perioada de esalonare la plata se stabileste de furnizor in functie de quantumul obligatiilor de plata si de capacitatea financiara de plata a clientului final.

Articolul 49

In cazul clientului final caruia i-a fost intrerupta furnizarea gazelor naturale la locul de consum pentru neachitarea facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, furnizorul are dreptul sa solicite acestuia constituirea unei garantii financiare, dupa cum urmeaza:

- a) in cazul furnizarii pe piata reglementata, aceasta garantie se constituie conform prevederilor legislatiei in vigoare;
- b) in cazul furnizarii pe piata concurentiala, valoarea si conditiile in care se constituie aceasta garantie sunt prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, conform acordului de vointa al partilor contractante.

Sectiunea a 8-a Decontul final de lichidare

Articolul 50

(1) In termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data incetarii contractului de furnizare a gazelor naturale, furnizorul are obligatia de a transmite clientului final factura cu decontul final de lichidare.

(2) In situatia in care decontul final de lichidare contine un sold pozitiv, clientul final are obligatia



sa achite contravaloarea facturii prevazute la alin. (1) pana la termenul scadent.

(3) In situatia in care decontul final de lichidare contine un sold negativ, furnizorul are obligatia sa returneze clientului final suma datorata, in termen de 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii prevazute la alin. (1).

Capitolul VI Intreruperea/Limitarea/Reluarea furnizarii si alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final

Articolul 51

(1) Intreruperea/Limitarea/Reluarea furnizarii gazelor naturale la locul de consum al clientului final poate fi dispusa de furnizor in situatiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare in care acesta are dreptul sa solicite operatorului prestarea activitatii de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final.

(2) In vederea intreruperii/limitarii/reluarii furnizarii gazelor naturale la locul de consum al clientului final, furnizorul are dreptul sa solicite operatorului prestarea activitatii de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final in urmatoarele situatii:

a) la solicitarea clientului final;

b) in cazul refuzului clientului final de a constitui o garantie financiara in situatia constatarii, conform prevederilor legale in vigoare, a unor actiuni menite sa denatureze in orice fel indicatiile echipamentelor de masurare sau sa sustraga gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de masurare;

c) pentru neachitarea de catre clientul final a facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, in termenul prevazut in contractul de furnizare a gazelor naturale, si, dupa caz, a dobanzilor penalizatoare aferente pentru intarziere in efectuarea platii; in situatia in care clientul final contesta corectitudinea valorii facturii emise, furnizorul nu are dreptul sa dispuna intreruperea/limitarea furnizarii gazelor naturale pana nu comunica clientului final rezultatul verificarii, cu respectarea prevederilor standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;

d) in alte situatii prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, precum si de legislatia in vigoare.

(3) Prestarea de catre operator a activitatii de intrerupere/ limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final se realizeaza, conform prevederilor legale in vigoare, pe baza unui tarif aferent perceput de operator, care este platit:

a) de clientul final, in situatia in care solicitarea de prestare de catre operator a activitatii apartine clientului, fiind formulata direct sau prin intermediul furnizorului sau, cu exceptia cazului in care aceasta solicitare este legata de functionarea in conditii de siguranta a instalatiilor clientului final sau ale operatorului;

b) de furnizor, in situatia in care solicitarea de prestare de catre operator a activitatii apartine furnizorului, cu exceptia cazului in care solicitarea este legata de functionarea in conditii de siguranta a instalatiilor clientului final sau ale operatorului.

(4) In cazul in care contractul cu operatorul conductei/ sistemului din care este alimentat locul de consum este incheiat de clientul final, operatorul presteaza activitatea de intrerupere/ limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final la solicitarea furnizorului, cu respectarea conventiei multipartite prevazuta la art. 24 alin. (1).

Articolul 52

In situatia prevazuta la art. 51 alin. (2) lit. a), in care solicitarea apartine clientului final, se procedeaza dupa cum urmeaza:



- a) in termen de maximum 1 zi lucratoare de la primirea acesteia, furnizorul are obligatia sa transmita operatorului solicitarea clientului final de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici in alimentarea cu gaze naturale la locul de consum, insotita de dovada achitarii de catre clientul final a tarifului aferent perceput de catre operator; in situatia in care solicitarea clientului final nu este primita de furnizor in timpul programului acestuia de lucru, aceasta se considera primita in urmatoarea zi lucratoare;
- b) operatorul are obligatia sa solutioneze cererea primita si sa presteze activitatea de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici in alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final in termen de maxim 24 de ore de la primirea solicitarii sau in termenul solicitat de clientul final, daca acesta din urma este mai mare;
- c) in termen de maximum 1 zi lucratoare de la primirea acesteia, furnizorul are obligatia sa transmita operatorului solicitarea clientului final de reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum, insotita de dovada achitarii de catre clientul final a tarifului aferent perceput de catre operator; in situatia in care solicitarea clientului final nu este primita de furnizor in timpul programului acestuia de lucru, aceasta se considera primita in urmatoarea zi lucratoare;
- d) operatorul are obligatia sa solutioneze cererea primita si sa presteze activitatea de reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final in termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitarii sau in termenul solicitat de clientul final, daca acesta din urma este mai mare; clientul final nu poate solicita sau primi penalitati/compensatii de la furnizor/operator pentru nereluarea furnizarii/alimentarii cu gaze naturale la locul de consum in 24 de ore sau la termenul solicitat, in situatia in care aceasta se datoreaza nepermitterii de catre clientul final a accesului operatorului pe proprietatea sa.

Articolul 53

In situatiile prevazute la art. 51 alin. (2) lit. b) si c), in care solicitarea apartine furnizorului, se procedeaza dupa cum urmeaza:

- a) intreruperea/limitarea furnizarii gazelor naturale la locul de consum se face cu un preaviz transmis, in mod gratuit, de furnizor clientului final, in conditiile stabilite prin contractul de furnizare a gazelor naturale. Preavizul trebuie sa contina informatii privind cauza care poate conduce la intreruperea/ limitarea furnizarii gazelor naturale la locul de consum, data de la care furnizorul are dreptul, conform contractului de furnizare a gazelor naturale, sa solicite operatorului intreruperea/limitarea parametrilor tehnici in alimentarea cu gaze naturale a locului de consum in cazul inactiunii clientului final, tariful aferent reluarii alimentarii cu gaze naturale la locul de consum pe care clientul final va trebui sa-l achite pentru reluarea furnizarii, precum si garantia financiara care va trebui constituita, daca este cazul;
- b) furnizorul transmite operatorului solicitarea de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici in alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final, cu luarea in considerare a termenului de preaviz de intrerupere/limitare a furnizarii stabilit prin contractul de furnizare a gazelor naturale;
- c) operatorul are obligatia sa solutioneze cererea primita si sa presteze activitatea de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici in alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final in termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitarii furnizorului sau in termenul solicitat de furnizor, daca acesta din urma este mai mare;
- d) furnizorul achita tariful perceput de operator pentru prestarea activitatii de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici in alimentarea cu gaze naturale la locul de consum al clientului final;
- e) dupa inlaturarea de catre clientul final a cauzelor care au condus la intreruperea/limitarea furnizarii gazelor naturale la locul de consum, acesta transmite furnizorului solicitarea de reluare a furnizarii insotita de documente justificative si de dovada achitarii tarifului aferent reluarii alimentarii cu gaze naturale la locul de consum, precum si de dovada constituirii garantiei financiare, daca este cazul;



f) furnizorul are obligatia sa transmita operatorului solicitarea de reluare a alimentarii cu gaze naturale a locului de consum, in ziua in care a primit solicitarea clientului final de reluare a furnizarii care respecta conditiile prevazute la lit. e); in situatia in care solicitarea clientului final nu este primita de furnizor in timpul programului acestuia de lucru, aceasta se considera primita in urmatoarea zi lucratoare;

g) operatorul are obligatia sa solutioneze cererea primita si sa presteze activitatea de reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final in termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitarii; clientul final nu poate solicita sau primi penalitati/compensatii de la furnizor/operator pentru nereluarea furnizarii/alimentarii cu gaze naturale la locul de consum in 24 de ore, in situatia in care nu a permis accesul operatorului pe proprietatea sa.

Articolul 54

(1) Intreruperea/Limitarea parametrilor tehnici/ Reluarea alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final poate fi dispusa de operator, cu notificarea furnizorului, in urmatoarele situatii:

a) la solicitarea directa a clientului final, inclusiv in cazul in care intreruperea este legata de functionarea in conditii de siguranta a instalatiilor clientului final sau ale operatorului;

b) pentru neindeplinirea de catre clientul final a obligatiilor contractuale fata de operator, in cazul in care contractul cu operatorul conductei/sistemului din care este alimentat locul de consum este incheiat de clientul final; in acest caz, intreruperea alimentarii se realizeaza de operator, cu respectarea conventiei multipartite prevazute la art. 24 alin. (1);

c) pentru timpul necesar executarii lucrarilor de dezvoltare, reabilitare, reparatie, modernizare, exploatare si intretinere a conductei/sistemului din care este alimentat locul de consum al clientului final;

d) in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare, ca de exemplu, dar fara a se limita la acestea:

(i) in cazul nerespectarii de catre clientul final a limitelor zonelor de protectie si de siguranta ale instalatiilor operatorului amplasate pe proprietatea clientului final, conform legislatiei in vigoare;

(ii) in cazul interventiilor de catre persoane neautorizate asupra instalatiilor de reglare-masurare aflate la limita de proprietate, care pun in pericol siguranta alimentarii cu gaze naturale, conform legislatiei in vigoare;

(iii) in cazul interventiei de catre persoane neautorizate asupra unui obiectiv din sectorul gazelor naturale si/sau asupra unei instalatii de utilizare, care pune in pericol siguranta alimentarii cu gaze naturale, conform legislatiei in vigoare;

(iv) in cazul in care instalatiile de utilizare/aparatele consumatoare de combustibili gazosi ale clientului final nu indeplinesc conditiile legale de functionare, exista pericol de explozie si este afectata siguranta in exploatare;

(v) in cazul neprezentarii de catre clientul final a actelor doveditoare privind efectuarea verificarilor sau a reviziilor tehnice periodice ale instalatiei de utilizare, conform legislatiei in vigoare;

(vi) in cazul in care nu se permite accesul operatorului in scopul de a monta, demonta, sigila, intretine, verifica sau citi indexul echipamentului de masurare pentru decontarea contravalorii gazelor naturale consumate ori de a intretine, verifica si remedia defectiunile intervenite la instalatiile aflate in exploatarea operatorului, cand acestea se afla amplasate pe proprietatea clientului final;

(vii) in situatia constatarii, conform prevederilor legale in vigoare, a unor actiuni menite sa denatureze in orice fel indicatiile echipamentelor de masurare sau sa sustraga gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de masurare.

(2) Intreruperea/Limitarea parametrilor tehnici/Reluarea alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final se realizeaza de operator cu respectarea legislatiei in vigoare.



Capitolul VII Calitatea activitatii de furnizare si calitatea serviciilor aferente alimentarii cu gaze naturale a clientului final

Articolul 55

(1) Reglementarea calitatii activitatii de furnizare si a serviciilor aferente alimentarii cu gaze naturale a clientilor finali se poate realiza prin urmatoarele metode:

a) metoda nivelurilor minime de calitate. Aceasta metoda presupune elaborarea de catre ANRE a standardelor de performanta prin care se stabilesc indicatori de performanta, corespunzatori tipului de activitate desfasurata/serviciu prestat. Prin indicatorul de performanta se stabileste nivelul minim de calitate a activitatii desfasurate/serviciului prestat, care constituie criteriul de referinta in evaluarea nivelului de performanta;

b) metoda publicarii performantelor. Aceasta metoda presupune elaborarea de catre prestatorul activitatii/serviciului respectiv a unui raport cuprinzand nivelul de realizare a indicatorilor de performanta aferenti activitatii/serviciului prestat. Acest raport se publica pe pagina proprie de internet si se transmite la ANRE, in conditiile prevazute in standardele de performanta aprobate de ANRE;

c) scheme de stimulare a calitatii activitatii de furnizare si a serviciilor aferente alimentarii cu gaze naturale. Aceasta metoda presupune, in cazul activitatilor reglementate, posibilitatea introducerii in metodologiile de stabilire a preturilor si a tarifelor reglementate a unui element de ajustare, determinat de nivelul de realizare a unuia sau mai multor indicatori de performanta.

(2) Evaluarea si monitorizarea calitatii activitatii de furnizare, a serviciilor aferente alimentarii cu gaze naturale si a gradului de satisfactie a clientilor finali se realizeaza conform prevederilor standardelor de performanta aprobate de ANRE.

Articolul 56

(1) Furnizorul de gaze naturale are obligatia sa asigure clientului final nivelul minim de calitate a activitatii de furnizare stabilit prin standardul de performanta aprobat de ANRE.

(2) Pentru nerespectarea nivelului minim de calitate, furnizorul are obligatia sa plateasca o penalitate/compensatie clientului final afectat, in cuantumul si in conditiile prevazute in standardul de performanta aprobat de ANRE.

(3) Furnizorul are dreptul sa isi recupereze de la operatori penalitatile/compensatiile platite clientului final in situatia in care cauzele care au generat plata acestora sunt independente de vointa furnizorului de a actiona si se datoreaza acestor operatori.

(4) Furnizorul are obligatia sa stabileasca un sistem de comunicare cu clientii sai finali, care sa asigure preluarea, inregistrarea, analizarea, stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor acestora referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea drepturilor si obligatiilor fiecarei parti, in conformitate cu procedura-cadru aprobata de ANRE.

(5) Furnizorul trebuie sa urmareasca imbunatatirea calitatii activitatii de furnizare, in scopul cresterii gradului de satisfactie a clientilor finali.

Articolul 57

(1) Operatorul are obligatia sa asigure clientului final nivelul minim de calitate a serviciului aferent alimentarii cu gaze naturale stabilit prin standardul de performanta aprobat de ANRE.

(2) Pentru nerespectarea nivelului minim de calitate, operatorul are obligatia sa plateasca o penalitate/compensatie clientului final afectat, in cuantumul si in conditiile prevazute in standardul de performanta aprobat de ANRE.

(3) Operatorul trebuie sa urmareasca imbunatatirea calitatii serviciului aferent alimentarii cu gaze naturale, in scopul cresterii gradului de satisfactie a clientilor finali.

(4) Operatorul are obligatia de a alimenta locul de consum al clientului final cu gaze naturale care respecta cerintele minime de calitate a gazelor naturale prevazute in regulamentul de



masurare a cantitatilor de gaze naturale tranzactionate in Romania aprobat de ANRE.

Capitolul VIII Drepturile si obligatiile partilor contractante ale contractului de furnizare a gazelor naturale

Sectiunea 1 Drepturi si obligatii ale furnizorului de gaze naturale

Articolul 58

Furnizorul de gaze naturale are, in principal, urmatoarele drepturi:

- a) sa incaseze de la clientul final contravaloarea consumului de gaze naturale, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale incheiat cu acesta;
- b) sa incaseze de la clientul final contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate la locul de consum in regim de ultima instanta, conform reglementarilor ANRE;
- c) sa perceapa clientului final dobanzi penalizatoare pentru intarziere in efectuarea platii facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale;
- d) sa analizeze cererea clientului final si sa decida oportunitatea de a oferi o modalitate alternativa de efectuare a platii facturii, in situatia in care acesta se confrunta cu dificultati in efectuarea platii prin modalitatile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, respectiv de a negocia cu acesta un plan de esalonare la plata a sumelor datorate de catre clientul final care se confrunta cu dificultati financiare la plata facturii;
- e) sa solicite operatorului prestarea activitatii de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentarii cu gaze naturale, in vederea intreruperii/limitarii/reluarii furnizarii gazelor naturale la locul de consum al clientului final in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare;
- f) sa incaseze de la clientul final tariful perceput de operator pentru prestarea activitatii de reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum, in vederea reluarii furnizarii gazelor naturale intrerupte/limitate pentru neachitarea facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, in termenul prevazut in contractul de furnizare a gazelor naturale, si, dupa caz, a dobanzilor penalizatoare aferente pentru intarziere in efectuarea platii;
- g) sa solicite clientului final asumarea responsabilitatii financiare pentru plata dezechilibrelor pe care acesta le genereaza pe piata de gaze naturale, in conformitate cu reglementarile aprobate de ANRE;
- h) sa rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale in situatia incetarii dreptului de proprietate sau de folosinta al clientului final asupra locului de consum, in situatia neachitarii de catre clientul final a facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare; rezilierea din initiativa furnizorului se efectueaza cu transmiterea, in mod gratuit, a unui preaviz de cel putin 15 zile calendaristice;
- i) orice alte drepturi prevazute de Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, de prezentul regulament, de contractele incheiate sau de alte acte normative aplicabile.

Articolul 59

Furnizorul de gaze naturale are, in principal, urmatoarele obligatii:

- a) sa asigure oferte-tip cel putin pentru clientii finali cu consum mic de gaze naturale aflati in portofoliul propriu;
- b) sa detina o pagina proprie de internet in continutul careia sa publice informatii actualizate cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, preturile/tarifele practicate, dupa caz, precum si privind conditiile generale de acces si de utilizare a serviciilor oferite, in vederea



realizarii activitatii de informare a clientilor finali; in situatia in care se publica oferte-tip de furnizare a gazelor naturale, se va afisa pe pagina principala a propriului site, la un loc vizibil, un link direct, cu o denumire sugestiva, catre aceste oferte-tip;

c) sa desfasoare activitatea de furnizare a gazelor naturale pe baza de contracte de furnizare a gazelor naturale incheiate cu clientii finali, care sa prevada conditii/clauze contractuale echitabile si transparente, cu respectarea cerintelor minime contractuale ce trebuie incluse, in conformitate cu reglementarile ANRE;

d) sa puna la dispozitia clientului final care are instalat la locul de consum un echipament de masurare cu sistem de preplata cu cartela instructiunile de utilizare a acestuia si sa incarce cartela cu creditul solicitat de clientul final, cu respectarea conditiilor/clauzelor stipulate in contractul de furnizare a gazelor naturale, precum si sa asigure un credit de urgenta, in cazul consumarii cantitatii de gaze naturale platite in avans prin cartela; furnizorul publica la punctele de incarcare/reincarcare a cartelei nivelurile minime si maxime stabilite pentru incarcare;

e) sa asigure preluarea de la operator a datelor de consum inregistrate de echipamentele de masurare de la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale;

f) sa factureze clientului final contravaloarea consumului de gaze naturale, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale incheiat cu acesta;

g) sa factureze clientului final contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate la locul de consum in regim de ultima instanta, in conformitate cu reglementarile aprobate de ANRE;

h) sa transmita, la cererea clientului final, o explicatie clara si usor de inteles a modului in care este calculata valoarea facturii, in special in cazul in care aceasta nu este bazata pe consumul real;

i) sa asigure reluarea furnizarii gazelor naturale intrerupte/ limitate ca urmare a neindeplinirii de catre clientul final a obligatiilor de plata scadente la termenele si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, in termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitarii clientului final, cu conditia permiterii de catre clientul final a accesului reprezentantului operatorului in vederea reluarii alimentarii cu gaze naturale la locul de consum; clientul final trebuie sa anexeze solicitarii dovada achitarii integrale a contravalorii consumului de gaze naturale facturat, inclusiv a dobanzilor penalizatoare pentru intarziere in efectuarea platii datorate conform prevederilor contractuale, si a tarifului aferent reluarii alimentarii cu gaze naturale, precum si dovada constituirii garantiei financiare, daca este cazul;

j) sa notifice clientului final, in mod corespunzator si gratuit, orice intentie de modificare si/sau completare a conditiilor/ clauzelor contractuale, precum si orice majorare a pretului/tarifului practicat, precizand motivele, conditiile si amploarea acestei majorari, in mod direct si in timp util, dar nu mai tarziu de sfarsitul primei perioade normale de facturare care urmeaza intrarii in vigoare a majorarii, intr-un mod transparent si usor de inteles, precum si sa informeze clientul final, in momentul notificarii, cu privire la dreptul de a denunta in mod gratuit contractul in cazul in care nu accepta noile conditii;

k) sa notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, in termen de 30 de zile calendaristice de la modificare;

l) sa permita clientului final schimbarea efectiva a furnizorului, cu respectarea conditiilor/clauzelor contractuale, in termen de maximum 21 de zile calendaristice de la data solicitarii, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisa perceperea oricaror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;

m) sa transmita clientului final un decont final de lichidare in termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbarii furnizorului sau de la data incetarii contractului de furnizare a gazelor naturale;

n) sa transmita operatorului solicitarile primite de la clientul final al caror obiect este legat de domeniul de activitate al acestuia, in conformitate cu reglementarile aprobate de ANRE, in



- situatia in care, pentru locul de consum, contractul cu operatorul este incheiat de furnizor;
- o) sa transmita, la cererea clientului final, informatiile privind costul actual si cel estimat cu gazele naturale, in timp util si intr-un format usor de inteles, care sa ii permita acestuia sa compare diferite oferte in conditii identice/similare;
 - p) sa transmita, la cererea clientului final, in termen de cel mult 5 zile lucratoare de la momentul inregistrarii solicitarii, date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pe o perioada de pana la 24 de luni anterioare solicitarii sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta din urma este mai mica, fara sa perceapa costuri suplimentare pentru acest serviciu si utilizand, la cerere, formatul de prezentare cu titlu optional, prevazut in anexa care face parte integranta 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) sa transmita, la cererea clientului final, informatii privind valoarea facturilor emise pentru locul de consum in ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta din urma este mai mica, fara sa perceapa costuri suplimentare pentru acest serviciu;
 - r) sa puna la dispozitia unui furnizor de servicii energetice, in baza solicitarii scrise a clientului final, datele privind istoricul de consum aferent locului de consum al acestuia, pe ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta din urma este mai mica, in masura in care aceste informatii sunt disponibile;
 - s) orice alte obligatii prevazute de Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, de prezentul regulament, de contractele incheiate sau de alte acte normative aplicabile.

Sectiunea a 2-a Drepturi si obligatii ale clientului final de gaze naturale

Articolul 60

(1) Clientul final de gaze naturale are, in principal, urmatoarele drepturi:

- a) sa isi aleaga furnizorul si sa accepte o oferta-tip publicata de catre acesta sau sa solicite o oferta privind conditiile comerciale si pretul de furnizare in vederea negocierii directe cu acesta, dupa caz, ori sa recurga la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitatie/achizitie publica;
- b) sa incheie cu furnizorul ales contract/contracte de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea cerintelor minime contractuale, in conformitate cu prevederile legale in vigoare;
- c) sa isi schimbe tipul de contract, prin trecere de la furnizarea gazelor naturale in regim reglementat/in regim de ultima instanta la furnizarea gazelor naturale in regim concurential;
- d) sa i se puna la dispozitie, in mod gratuit, in forma tiparita sau, daca solicita astfel, in forma electronica, o copie a contractului de furnizare a gazelor naturale inainte de incheierea sau confirmarea incheierii acestuia, inclusiv in situatia in care contractul este incheiat prin intermediari;
- e) sa i se puna la dispozitie, la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului si ale punctului de informare regionala/locala cel mai apropiat de respectivul loc de consum;
- f) sa opteze pentru nivelul necesar de incarcare a cartelei, in situatia in care are instalat la locul de consum un echipament de masurare cu sistem de preplata cu cartela;
- g) sa denunte, in mod gratuit, contractul de furnizare a gazelor naturale in situatia in care nu accepta modificarile si/sau completarile conditiilor/clauzelor contractuale, precum si majorarea pretului/tarifului, notificate de furnizor;
- h) sa solicite furnizorului intreruperea/limitarea/reluarea furnizarii gazelor naturale la locul de consum, respectiv prestarea de catre operator a activitatii de intrerupere/limitare a parametrilor



- tehnici/reluare a alimentarii cu gaze naturale, in conformitate cu prevederile legale in vigoare;
- i) sa inainteze o plangere furnizorului propriu referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfasurata de catre acesta la locul de consum si sa beneficieze de un standard ridicat de solutionare a plangerilor, conform procedurii-cadru aprobate de ANRE; in cazul in care clientul final nu este multumit de solutia data plangerii sale sau in cazul in care un eventual litigiu nu este solutionat pe cale amiabila, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor/litigiilor, precum si de a se adresa instantei competente;
 - j) sa primeasca penalitatile/compensatiile suportate de catre furnizor/operator pentru nerespectarea nivelurilor minime de calitate, in conformitate cu prevederile standardelor de performanta aprobate de ANRE;
 - k) sa denunte unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea conditiilor/clauzelor contractuale, si sa isi schimbe efectiv furnizorul, in termen de cel mult 21 de zile calendaristice de la data solicitarii, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
 - l) sa primeasca de la furnizor decontul final de lichidare, in termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbarii furnizorului sau de la data incetarii contractului de furnizare a gazelor naturale;
 - m) sa solicite furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioada de pana la 24 de luni anterioare solicitarii sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta din urma este mai mica; solicitarea clientului final trebuie sa cuprinda datele de identificare ale acestuia, CLC/adresa locului de consum, perioada pentru care se solicita informatiile, optiunea pentru utilizarea/neutilizarea formatului-cadru de prezentare a datelor, prevazut in anexa la prezentul regulament, si modalitatea aleasa de client pentru transmiterea datelor solicitate;
 - n) sa solicite furnizorului informatii privind valoarea facturilor emise in ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta din urma este mai mica;
 - o) orice alte drepturi prevazute de Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, de prezentul regulament, de contractele incheiate sau de alte acte normative aplicabile.
- (2) Clientul final de gaze naturale nu are dreptul:
- a) sa vanda gazele naturale contractate;
 - b) sa revina la furnizarea gazelor naturale in regim reglementat in situatia in care si-a exercitat dreptul de eligibilitate.

Articolul 61

Clientul final de gaze naturale are, in principal, urmatoarele obligatii:

- a) sa notifice furnizorului orice schimbare a datelor sale de identificare prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, in termen de 30 de zile calendaristice de la modificare;
- b) sa achite integral factura scadenta reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale;
- c) sa achite integral factura scadenta reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate in regim de ultima instanta, in conformitate cu reglementarile aprobate de ANRE;
- d) sa achite dobanzile penalizatoare solicitate, dupa caz, de furnizor pentru intarzierea in efectuarea platii facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale;
- e) sa achite furnizorului tariful perceput de operator pentru prestarea activitatii de reluare a alimentarii la locul de consum si sa constituie o garantie financiara, daca este cazul, in vederea reluarii furnizarii gazelor naturale intrerupte/limitate pentru neachitarea facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, in termenul prevazut in contractul de furnizare a



gazelor naturale, si, dupa caz, a dobanzilor penalizatoare aferente pentru intarziere in efectuarea platii;

- f) sa permita accesul reprezentantului operatorului in scopul de a presta activitatea de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum, in conformitate cu prevederile legale in vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, intretine, verifica, inlocui sau citi indexul echipamentului de masurare, precum si pentru a intretine, verifica sau remedia defectiunile intervenite la instalatiile aflate in exploatarea operatorului, cand acestea se afla amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de operator pentru efectuarea activitatii se comunica clientului final in vederea acordarii accesului. Reprezentantul operatorului are obligatia sa prezinte clientului final legitimatia de serviciu si sa comunice motivul pentru care solicita acces pe proprietatea clientului final;
- g) sa nu deterioreze echipamentul de masurare, sigiliile metrologice si ale operatorului, precum si toate celelalte instalatii aflate in exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa;
- h) sa sesizeze imediat, la numarul de telefon pus la dispozitie de operator, orice deficiente pe care o constata in functionarea echipamentului de masurare si a instalatiilor aflate in exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa, in vederea verificarii si remedierii acesteia, in scopul asigurarii parametrilor de siguranta in alimentarea cu gaze naturale;
- i) sa achite contravaloarea serviciilor de inlocuire si verificare metrologica a echipamentului de masurare, daca aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului final sau ca urmare a unei reclamatii din partea clientului care s-a dovedit neintemeiata;
- j) sa achite contravaloarea consumului de gaze naturale recalculat pentru o perioada anterioara, atunci cand se constata functionarea defectuoasa a echipamentului de masurare, in conformitate cu prevederile legislatiei in vigoare referitoare la masurarea gazelor naturale;
- k) sa constituie in favoarea furnizorului, la solicitarea acestuia, o garantie financiara pentru o perioada de consum echivalent de maximum un an, in cazul constatarii, conform prevederilor legale in vigoare, a unor actiuni menite sa denatureze in orice fel indicatiile echipamentelor de masurare sau sa sustraga gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de masurare;
- l) sa intretina si sa exploateze instalatia industrială/ neindustrială de utilizare a gazelor naturale, in conformitate cu prevederile reglementarilor tehnice specifice aprobate de ANRE; modificarea instalatiei de utilizare se efectueaza numai prin intermediul operatorilor economici autorizati de ANRE;
- m) sa asigure efectuarea verificarilor si reviziilor tehnice ale instalatiei de utilizare a gazelor naturale, in conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;
- n) sa asigure remedierea defectiunilor in functionarea instalatiei de utilizare numai prin intermediul operatorilor economici autorizati de ANRE, conform reglementarilor tehnice specifice aprobate de ANRE;
- o) sa foloseasca exclusiv aparate consumatoare de combustibili gazosi care respecta cerintele legislatiei in vigoare si sa efectueze verificarea si repararea acestora, prin intermediul unor operatori economici autorizati de organisme abilitate, in conformitate cu reglementarile in vigoare;
- p) sa isi asume responsabilitatea financiara pentru plata dezechilibrelor pe care le genereaza pe piata de gaze naturale, in conformitate cu reglementarile aprobate de ANRE;
- q) orice alte obligatii prevazute de Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, de prezentul regulament, de contractele incheiate sau de alte acte normative aplicabile.

Sectiunea a 3-a Punctul unic de contact

Articolul 62

(1) Furnizorul are obligatia de a pune la dispozitia clientilor finali un punct unic de contact in



vederea obtinerii de informatii cu privire la drepturile si obligatiile acestora, la legislatia in vigoare si la caile de solutionare a litigiilor, in cazul unor cereri, plangeri, sesizari, reclamatii sau contestatii, inclusiv pentru preluarea/solutionarea/redirectionarea catre alte entitati responsabile a solicitarilor acestora.

(2) Furnizorii asigura informarea clientilor finali in mod gratuit si nediscriminatoriu.

Articolul 63

(1) Punctul unic de contact reprezinta punctul central de informare care coordoneaza punctele de informare regionala/locala, dupa caz, formand o retea care furnizeaza informatii unitare, si care poate fi accesat prin urmatoarele canale de comunicare, destinate relatiei cu clientii:

- a) telefonic, la un numar apelabil gratuit sau cu tarif normal, disponibil minimum 8 ore in zilele lucratoare, care sa aiba posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare;
- b) prin fax, la un numar de fax pentru contactarea furnizorului;
- c) prin e-mail, la o adresa de e-mail pentru contactarea furnizorului;
- d) prin intermediul paginii de internet proprii, prin formularul on-line pentru contactarea furnizorului;
- e) prin posta.

(2) Punctele de informare regionala/locala trebuie sa dispuna de personal specializat si de o dotare corespunzatoare pentru informarea clientilor finali si sa fie usor accesibile, in conformitate cu prevederile legale in vigoare.

(3) Furnizorul are obligatia sa puna la dispozitia clientului final, la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact si ale punctului de informare regionala/locala cel mai apropiat de respectivul loc de consum.

Anexa la regulament

Format-cadru de prezentare a datelor privind istoricul de consum de gaze naturale

Nr. crt.	Denumire camp
1	Furnizor
2	Client final
3	Adresa loc de consum
4	Cod loc de consum (CLC)
5	Serie contor
6	Perioada de facturare_De la
7	Perioada de facturare_Pana la
8	Perioada regularizare_De la*)
9	Perioada regularizare_Pana la*)
10	Index vechi
11	Mod de determinare index vechi



12	Index nou
13	Mod de determinare index nou
14	Cantitate aferenta perioadei de facturare (mc)
15	Putere calorifica superioara
16	Consumul facturat (MWh/KWh)

NOTA:

*) Se completeaza in cazul in care intervalul de citire de catre operator a indexului echipamentului de masurare este mai mare decat perioada de facturare.

Semnatura

Furnizor,
(prin imputernicit)