

### **Clienții finali de gaze naturale au următoarele obligații :**

- a) Clienții finali au obligația să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizorul/operatorul sistemului, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta;
- b) Pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale, altele decât obligația de plată a clientului final, partea în culpă plătește celeilalte părți daune-interese până la acoperirea integrală a prejudiciului cauzat, în conformitate cu prevederile stipulate în contract;
- c) În cazul intervențiilor asupra sistemelor de alimentare cu gaze naturale, cu excepția instalațiilor de utilizare a gazelor naturale de către persoane neautorizate, care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale, operatorul de transport/distribuție este îndreptățit să întrerupă alimentarea, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE;
- d) În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanție financiară pentru un consum maxim echivalent pentru un an.

### **Clienții finali de gaze naturale au următoarele drepturi :**

- a) să aibă acces la obiectivele/sistemele din sectorul gazelor naturale în condițiile legii și să fie informați, atunci când sunt racordați la acestea, cu privire la drepturile lor de a fi alimentați cu gaze naturale de o calitate specificată, la preturi rezonabile, conform prevederilor legale în vigoare;
- b) să nu fie afectate de Legii nr. 193/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014 să încheie cu furnizorul de gaze naturale un contract care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și care să conțină cel puțin următoarele informații :

- (i) identitatea și adresa furnizorului;
- (ii) serviciile oferite, calitatea serviciilor oferite, precum și termenul de începere a derulării contractului, respectiv termenul prevăzut pentru începerea alimentării inițiale cu gaze naturale, după caz;
- (iii) tipurile serviciilor de mentenanță oferite, după caz, prin contract;
- (iv) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;

(v) durata contractului, conditiile de reinnoire/prelungire si de intrerupere a serviciilor si a contractului si daca este recunoscut dreptul de a denunta cu titlu gratuit contractul;

(vi) eventualele compensatii/despagubiri si modalitatea de rambursare aplicabila in cazul nerespectarii calitatii serviciilor prevazute in contract, inclusiv in cazul facturarii inexacte si realizate cu intarziere;

(vii) modalitatile de initiere a procedurilor de solutionare a litigiilor in conformitate cu lit. j);

(viii) informatii privind drepturile clientilor, inclusiv privind solutionarea plangerilor si toate informatiile mentionate la lit. b) comunicate in mod clar prin intermediul facturilor sau pe paginile de internet ale acestor operatori economici;

- c) sa primeasca gratuit de la furnizorul de gaze naturale o copie a contractului care sa contina cel putin informatiile prevazute la lit. b) inainte de incheierea sau confirmarea incheierii acestuia. Atunci cand contractul este incheiat prin intermediari, informatiile prevazute la lit. b) se primesc, de asemenea, inainte de incheierea contractului;
- d) sa solicite furnizorului/operatorului de sistem modificarea si completarea contractului incheiat cu acesta, atunci cand apar elemente noi ori cand considera necesara detalierea sau completarea unor clauze contractuale, in conformitate cu prevederile legale in vigoare;
- e) sa fie notificati in mod corespunzator cu privire la orice intentie de modificare a contractului, precum si cu privire la orice majorare a pretului/tarifului, 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 fie informati, in momentul notificarii, cu privire la dreptul de a denunta contractul, in cazul in care nu accepta noile conditii;
- f) sa denunte contractul in cazul in care nu accepta noile conditii notificate de catre furnizorul de gaze naturale;
- g) sa li se puna la dispozitie o gama larga de modalitati de plata, care sa le permita sa isi indeplineasca obligatiile de plata a facturii, obligatii de plata prevazute in contract si care nu creeaza discriminari nejustificate intre clienti. Sistemele de plata anticipata trebuie sa fie echitabile si sa reflecte in mod adecvat consumul probabil. Orice diferenta in ceea ce priveste clauzele si conditiile sistemelor de plata trebuie sa reflecte costurile suportate de catre furnizor pentru diferitele sisteme de plata. Conditii generale trebuie sa fie echitabile si transparente, prezentate intr-un limbaj clar si usor de inteles si nu trebuie sa includa bariere necontractuale in calea exercitarii drepturilor

clientilor, ca de exemplu documentatia contractuala excesiva. Clientii sunt protejati impotriva practicilor comerciale incorecte sau inelatoare;

- h) sa isi schimbe furnizorul in mod gratuit, cu respectarea conditiilor/clauzelor contractuale, in termen de 21 de zile de la data solicitarii, conform unei proceduri aprobate de ANRE, care stabileste in principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligatiilor de plata datorate de clientul final furnizorului ce urmeaza a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor in procesul de schimbare, precum si operatorii de sistem care sunt obligati sa le furnizeze;
- i) sa primeasca un decont final de lichidare, dupa schimbarea furnizorului de gaze naturale, in termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;
- j) sa beneficieze de proceduri transparente, simple si la cele mai mici costuri de solutionare a plangerilor. Toti clientii finali au dreptul la un standard ridicat de servicii si de solutionare a plangerilor de catre furnizorul lor de gaze naturale. Astfel de proceduri de solutionare extrajudiciara a litigiilor trebuie sa permita solutionarea corecta si prompta a acestora, in termen de maximum 90 de zile, si sa prevada, in toate cazurile justificate, un sistem de rambursare si/sau compensare; aceste proceduri ar trebui sa respecte, atunci cand este posibil, principiile enuntate in Recomandarea 98/257/CE; aceste proceduri se elaboreaza cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;
- k) sa primeasca informatii transparente privind preturile/tarifele aplicabile, precum si privind conditiile generale de acces si de utilizare a serviciilor oferite de catre furnizorul de gaze naturale;
- l) sa solicite furnizorului intreruperea furnizarii gazelor naturale, in cazul in care intreruperea este legata de functionarea in conditii de siguranta a instalatiilor clientului final sau ale operatorului de sistem;
- m) sa solicite furnizorului/operatorului de sistem, ca atunci cand sunt constatate deficiente tehnice, sa ia masuri pentru asigurarea parametrilor de siguranta in aprovizionarea cu gaze naturale;
- n) sa solicite si sa primeasca penalitatile suportate de catre furnizorul/operatorul de sistem pentru neindeplinirea obligatiilor, in conformitate cu prevederile standardelor de performanta;
- o) sa solicite si sa primeasca, fara sa li se perceapa costuri suplimentare pentru acest serviciu, toate datele relevante privind propriul consum, sau sa imputerniceasca orice furnizor licentiat, pe baza unui acord explicit si gratuit, sa aiba acces la datele de masurare, operatorul de sistem responsabil de gestionarea acestor date avand obligatia sa le furnizeze acestuia. ANRE asigura accesul la datele privind consumul clientilor finali, stabilind, in

vederea utilizării cu titlu opțional, un format de prezentare a acestor date, ușor de înțeles, armonizat la nivel național, precum și modalitatea de acces a clienților finali și a furnizorilor la acestea;

- p) să fie informați corespunzător cu privire la consumul lor efectiv de gaze naturale și la costurile reale aferente, suficient de frecvent astfel încât să aibă posibilitatea să-și ajusteze propriul consum de gaze naturale. Aceste informații sunt comunicate de furnizor la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se cont de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului final și de raportul cost-beneficiu al acestor măsuri, fără ca acesta să perceapă clienților finali costuri suplimentare pentru acest serviciu."
- q) Clienții finali nu au dreptul să vândă gazele naturale.