



**AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE
ÎN DOMENIUL ENERGIEI**



**ROLUL ANRE
ÎN INFORMAREA ȘI PROTECȚIA
CONSUMATORILOR DE GAZE NATURALE**

CINE ESTE ANRE?

ANRE este o autoritate administrativă autonomă, cu personalitate juridică, sub control parlamentar, finanțată integral din venituri proprii, independentă decizional, organizatoric și funcțional, având ca obiect de activitate elaborarea, aprobarea și monitorizarea aplicării ansamblului de reglementări obligatorii la nivel național necesar funcționării sectorului și pieței gazelor naturale în condiții de eficiență, concurență, transparență și **protecție a consumatorilor**.

Protecția consumatorilor se realizează prin intermediul reglementărilor activității operatorilor de transport în domeniul gazelor naturale și prin supravegherea pieței energiei, stabilind obligații pentru furnizorii de energie și promovarea competiției.

CE ROL ARE ANRE?

ANRE stabilește regulile necesare funcționării pieței de gaze naturale și se asigură că aceste reguli sunt respectate de toți participanții la piață. ANRE acordă licențe și autorizații care dau posibilitatea companiilor să opereze pe piața de gaze naturale. Companiile au obligația de a respecta termenii licenței, iar în cazul în care nu realizează acest lucru, ANRE poate lua măsuri împotriva lor. Rolul ANRE este de a promova competiția, cea care funcționează ca un mecanism eficient de scădere a prețurilor și de promovare a unei calități ridicate a serviciilor. ANRE încurajează furnizorii să ofere :

- ⇒ **alegeri mai simple**, reducând complexitatea și numărul tarifelor;
- ⇒ **informații mai clare** pentru consumatori, îmbunătățind calitatea informațiilor oferite;
- ⇒ **tratament corect**, având un comportament echidistant, în cadrul unui set de reguli.

”ANRE protejează consumatorii prin intermediul monitorizării pieței de energie și are posibilitatea de a amenda atunci când companiile și-au încălcat obligațiile față de consumatori.”

AM O PROBLEMĂ CU FURNIZORUL DE GAZE NATURALE !

CE TREBUIE SĂ FAC?

1. Luați direct legătura cu reprezentanții furnizorului de gaze naturale.
2. Explicați-le care este problema dumneavoastră și ce doriți să obțineți de la ei.
3. Dacă răspunsul nu vă mulțumește, contactați ANRE, prezentând și documentele doveditoare.
4. În final, puteți acționa furnizorul în instanță.

CE DREPTURI ARE CONSUMATORUL DE GAZE NATURALE?

- ⇒ să își aleagă furnizorul și să accepte o ofertă-tip publicată de către acesta sau să solicite o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta și să încheie cu furnizorul ales contract/contracte de furnizare a gazelor naturale;
- ⇒ să își schimbe tipul de contract, prin trecere de la furnizarea gazelor naturale în regim reglementat/de ultimă instanță la furnizarea gazelor naturale în regim concurențial;
- ⇒ să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, **datele de contact ale punctului unic de contact** al furnizorului și ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;
- ⇒ să solicite furnizorului **întreruperea/limitarea/reluarea furnizării gazelor naturale** la locul de consum, respectiv prestarea de către operator a activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale;
- ⇒ să solicite furnizorului/operatorului de sistem să ia **măsuri pentru remedierea defecțiunilor survenite**;
- ⇒ să solicite și să primească **penalitățile suportate de către furnizor/operatorul de sistem** pentru neîndeplinirea obligațiilor;
- ⇒ să **denunțe unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale**, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, și să își **schimbe furnizorul**, în termen de cel mult 21 de zile calendaristice de la data solicitării;
- ⇒ să primească **un decont final de lichidare**, în termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbării furnizorului sau de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale;
- ⇒ să înainteze o **plângere furnizorului propriu** referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfășurată de către acesta la locul de consum și să beneficieze de un standard ridicat de soluționare a plângerilor.

CE OBLIGAȚII ARE CONSUMATORUL DE GAZE NATURALE?

- ⇒ să achite integral facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizor, și, după caz, majorările de întârziere, precum și tariful aferent reconectării și remedierii defecțiunilor constatate în urma verificărilor/reviziilor tehnice, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta;
- ⇒ să permită accesul reprezentantului operatorului de sistem în scopul montării/demontării, sigilării, întreținerii, verificării sau citirii indexului echipamentului de măsurare, în situația în care acesta este amplasat pe proprietatea sa;
- ⇒ să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale operatorului de sistem, precum și toate celelalte instalații ale operatorului de sistem amplasate pe proprietatea sa;
- ⇒ să sesizeze imediat furnizorul/operatorul de sistem în legătura cu orice defecțiune pe care o constata în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor operatorului sistemului la care este racordat, amplasate pe proprietatea sa;
- ⇒ să folosească exclusiv aparate de utilizare care respecta cerințele legislației în vigoare și să efectueze verificarea periodică a acestora, în conformitate cu reglementările în vigoare;
- ⇒ să încheie un contract cu un operator economic autorizat de ANRE pentru a efectua, contra cost, verificarea și revizia tehnică periodică a instalației de utilizare, în conformitate cu normele tehnice specifice aprobate de ANRE; operațiunile de verificare tehnică a instalației de utilizare se vor efectua la maximum 2 ani, iar cele de revizie tehnică la maximum 10 ani;
- ⇒ să permită accesul reprezentantului operatorului economic autorizat de ANRE pentru a efectua verificarea și revizia tehnică periodică a instalației de utilizare;
- ⇒ să notifice furnizorului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de 30 de zile calendaristice de la modificare;
- ⇒ să constituie în favoarea furnizorului, la solicitarea acestuia, o garanție financiară pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an, în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
- ⇒ să își asume responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piața de gaze naturale, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE.

CE OBLIGAȚII ARE FURNIZORUL DE GAZE NATURALE?

- ⇒ să desfășoare activitatea de furnizare a gazelor naturale pe bază de contracte de furnizare a gazelor naturale încheiate cu clienții finali;
- ⇒ să asigure oferte-tip cel puțin pentru clienții finali cu consum mic de gaze naturale aflați în portofoliul propriu;
- ⇒ să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, prețurile/tarifele practicate, după caz, precum și privind condițiile generale de acces și de utilizare a serviciilor oferite, în vederea realizării activității de informare a clienților finali să desfășoare activitatea de furnizare a gazelor naturale pe bază contractelor comerciale încheiate cu clienții finali;
- ⇒ să asigure preluarea de la operator a datelor de consum înregistrate de echipamentele de măsurare de la locul de consum;
- ⇒ să factureze clientului final contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate la locul de consum;
- ⇒ să răspundă la solicitările clientului final referitoare la desfășurarea activității de furnizare;
- ⇒ să permită clienților finali schimbarea furnizorului de gaze naturale, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale, în termen de 21 de zile de la data solicitării și să transmită clientului final un decont final de lichidare;
- ⇒ să solicite operatorului de sistem întreruperea furnizării gazelor naturale, la cererea clientului final de gaze naturale, în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului de sistem;
- ⇒ să informeze operatorul de sistem, în baza sesizării clientului final, în legătura cu defecțiunile constatate de acesta în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor operatorului de sistem, în vederea verificării și remedierii acestora;
- ⇒ să notifice clientului final, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/ clauzelor contractuale/ datelor sale de identificare, precum și orice majorare a prețului/tarifului practicat;
- ⇒ să reia furnizarea gazelor naturale limitată și/sau sistată ca urmare a neîndeplinirii obligației de plată la termenele prevăzute în contract, în termen de maximum 24 de ore de la data efectuării de către clientul final a plății integrale a facturilor scadente, inclusiv a majorărilor de întârziere datorate conform prevederilor contractuale și, după caz, a tarifului aferent reconectării, cu condiția permiterii de către clientul final a accesului reprezentantului operatorului de sistem în vederea reconectării acestuia;
- ⇒ să pună la dispoziția clientului final care are instalat la locul de consum un echipament de măsurare cu sistem de preplată cu cartelă instrucțiunile de utilizare a acestuia și să încarce cartela cu creditul solicitat de clientul final.

CE DREPTURI ARE FURNIZORUL DE GAZE NATURALE?

- ⇒ să încaseze contravaloarea gazelor naturale furnizate, și, după caz, a majorării de întârziere pentru neachitarea facturii, precum și a tarifului aferent reconectării, în vederea reluării furnizării gazelor naturale sistate conform contractelor încheiate cu clienții;
- ⇒ să limiteze și/sau să sisteze furnizarea gazelor naturale la clientul final, în condițiile specificate în contractul de furnizare;
- ⇒ să solicite clientului final asumarea responsabilității financiare pentru plata dezechilibrelor pe care acesta le generează pe piața de gaze naturale;
- ⇒ să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale în situația încetării dreptului de proprietate sau de folosință al clientului final asupra locului de consum, în situația neachitării de către clientul final a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

CE INFORMAȚII TREBUIE SĂ CONȚINĂ FACTURA EMISĂ DE FURNIZORUL DE GAZE NATURALE?

- ⇒ data emiterii facturii,
- ⇒ perioada de facturare,
- ⇒ data scadenței facturii,
- ⇒ indexul vechi și nou, cu precizarea dacă indexurile sunt citite sau estimate,
- ⇒ puterea calorică superioară,
- ⇒ cantitatea de gaze naturale facturată exprimată în mc și MWh,
- ⇒ prețul unitar,
- ⇒ modalitatea de plată,
- ⇒ denumirea fiecărei obligații de plată cuprinse în factură,
- ⇒ valorile pentru fiecare mărime de facturat,
- ⇒ valoarea totală de plată.

PROTEJAREA CLIENȚILOR VULNERABILI

Prin **consumator vulnerabil** se înțelege orice consumator casnic, care, din motive de boală, vârstă, sărăcie sau alți factori, ar trebui să beneficieze de servicii adiționale. Este important pentru consumatorii vulnerabili ca furnizorul să ofere asistență suplimentară. Verifică împreună cu furnizorul tău dacă aparții grupului de consumatori vulnerabili.

Criteriul de selectare pe baza venitului scăzut se aplică în funcție de salariul minim pe economie stabilit prin Hotărâre de Guvern. Consumatorii vulnerabili cu datorii trebuie să fie protejați de la deconectare de către furnizorii lor, prin reeșalonarea datoriilor.

SERVICII ACORDATE DE CĂTRE FURNIZORI CONSUMATORILOR VULNERABILI

- ⇒ Repoziționarea contoarelor pentru o citire mai ușoară;
- ⇒ Sisteme de parolare pentru recunoașterea reprezentanților furnizorului;
- ⇒ Servicii adiționale pentru consumatorii cu probleme auditive și de vedere sau cu alte deficiențe;
- ⇒ Protecția de la deconectare dacă aceștia au datorii prin reeșalonarea datoriilor.

INFORMAREA CONSUMATORILOR – O PRIORITATE

CARE SUNT MODALITĂȚILE PRIN CARE SE REALIZEAZĂ INFORMAREA CONSUMATORILOR?

Furnizorul are obligația de a pune la dispoziția clienților finali un **punct unic de contact**. Acesta reprezintă punctul central de informare care coordonează punctele de informare regională/locală, după caz, formând o rețea care furnizează informații unitare, și care poate fi accesat prin următoarele canale de comunicare, destinate relației cu clienții:

- ⇒ telefonic, la un număr apelabil gratuit sau cu tarif normal, disponibil minimum 8 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare;
- ⇒ prin fax, la un număr de fax pentru contactarea furnizorului;
- ⇒ prin e-mail, la o adresă de e-mail pentru contactarea furnizorului;
- ⇒ prin intermediul paginii de internet proprii, prin formularul on-line pentru contactarea furnizorului;
- ⇒ prin poștă.

CE INFORMAȚII TREBUIE COMUNICATE CONSUMATORILOR?

- ⇒ drepturile și obligațiile consumatorilor;
- ⇒ prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate;
- ⇒ modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;
- ⇒ principalele clauze ale contractului de furnizare;
- ⇒ principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de
- ⇒ reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;
- ⇒ procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
- ⇒ procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;
- ⇒ procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;
- ⇒ principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru consumatori.