

# AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI



## *Informații utile pentru clientul final de gaze naturale*

### **Modalități de informare a clienților finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale**

Furnizorii de gaze naturale au obligația de a pune la dispoziția clienților finali, în etapa precontractuală și în etapa contractuală, informații transparente, prezentate într-un manieră clară, completă și lizibilă, privind condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.

#### **Informații în etapa precontractuală**

În vederea încheierii unui contract de vânzare-cumpărare aferent furnizării gazelor naturale în regim negociat, clientul final se poate adresa oricărui furnizor de gaze naturale și are dreptul să negocieze cu acesta condițiile comerciale și prețul de furnizare sau să accepte o ofertă-tip publicată de către acesta, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică.

Furnizorii publică ofertele-tip prin următoarele mijloace proprii:

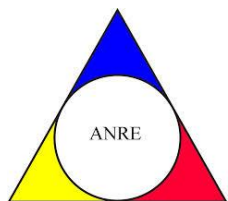
- a) pe pagina proprie de internet;
- b) la punctul unic de contact.

Oferta-tip se pune la dispoziția clientului final, la cerere, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică.

În situația acceptării de către clientul final a unei oferte-tip, furnizorul are obligația să includă în contractul de vânzare-cumpărare a gazelor naturale toate informațiile din respectiva ofertă-tip, fără a se limita la acestea.

Ofertele-tip trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) datele de identificare ale furnizorului ofertant;
- b) data întocmirii ofertei-tip, cu precizarea duratei de valabilitate, în situația în care aceasta are un termen limitat;
- c) categoria și tipul de client final care poate opta pentru oferta-tip respectivă;
- d) descrierea serviciilor oferite; în cazul în care este oferit un "pachet de servicii", prin includerea în acesta, pe lângă furnizarea gazelor naturale, și a altor servicii, se vor prezenta condițiile în care se oferă acestea, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;
- e) prețul de furnizare (lei/MWh) și tarifele aferente serviciilor incluse în "pachetul de servicii", după caz; în situația în care oferta-tip are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu servicii



# AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI



reglementate de distribuție/transport/înmagazinare subterană a gazelor naturale incluse, se va preciza tipul serviciului reglementat care este inclus în prețul final de furnizare;

f) garanțiile solicitate, după caz;

g) termenele, modalitățile și condițiile de plată a facturii;

h) opțiunile privind modul de transmitere a facturii, printre care și transmiterea pe cale electronică;

i) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de încetare a prestării serviciilor și a contractului, cu precizarea termenelor și a condițiilor de denunțare unilaterală a acestuia;

j) modalitatea de acceptare a ofertei-tip;

k) documentele necesare pentru încheierea contractului.

Furnizorul pune la dispoziția clientului final, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului de vânzare-cumpărare a gazelor naturale, înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia.

## **Informații în etapa contractuală**

### ***Informațiile cuprinse în contractul de vânzare-cumpărare a gazelor naturale***

Furnizorul are obligația să încheie cu clientul final un contract care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, prezentate într-o manieră clară, completă și lizibilă, și care să conțină cel puțin următoarele informații:

a) identitatea și adresa furnizorului;

b) 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;

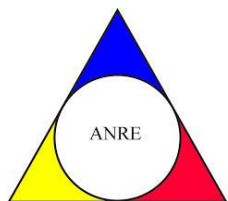
c) tipurile serviciilor de mentenanță oferite, după caz;

d) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;

e) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de încetare a prestării serviciilor și a contractului, cu precizarea termenelor și a condițiilor de denunțare unilaterală a acestuia;

f) eventualele compensații/despăgubiri și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul nerespectării calității serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și/sau realizate cu întârziere;

g) informații privind drepturile clienților finali, inclusiv privind modalitatea de soluționare a plângerilor;



# AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI



h) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor.

Furnizorul are obligația să notifice clientul final cu privire la orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să informeze în momentul notificării cu privire la dreptul de a denunța contractul, în cazul în care clientul final nu acceptă noile condiții notificate; notificarea clientului final cu privire la orice majorare a prețului/tarifului practicat se face de către furnizor în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă.

### ***Informațiile cuprinse în facturile emise de furnizor și/sau în documentele anexate acestora***

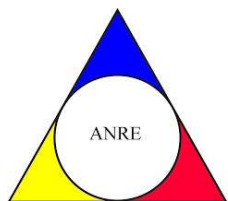
Factura emisă de furnizor clientului final trebuie să cuprindă cel puțin următoarele informații: data emiterii facturii, perioada de facturare, data scadenței facturii, indexul vechi și nou, cu precizarea dacă indexurile sunt citite sau estimate, puterea calorică superioară, cantitatea de gaze naturale 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.

Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului final, într-o formă clară, completă, lizibilă și ușor de înțeles, prin intermediul facturii și/sau a documentelor anexate acesteia, următoarele date:

- a) elementele componente ale prețului final, cu precizarea celor care sunt reglementate și care, pe cale de consecință, nu pot face obiectul negocierii cu clientul final;
- b) modul de determinare a consumului facturat, respectiv prin citire directă a indexului echipamentului de măsurare, prin autocitire sau prin estimare consum;
- c) informații privind dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale, cu precizarea că "Lista operatorilor economici, titulari de licență de furnizare a gazelor naturale" este publicată pe pagina de internet a ANRE;
- d) informații privind modalitățile de transmitere a plângerilor.

Pentru a oferi clienților finali posibilitatea să își ajusteze propriul consum de gaze naturale, furnizorul are obligația să pună la dispoziția clienților finali, cel puțin o dată la 6 luni, într-o formă clară, completă, lizibilă și ușor de înțeles, prin intermediul facturii și/sau a documentelor anexate acesteia, următoarele date:

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



# AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI



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