**Gaze naturale:**

* Art. 145 din [Legea nr. 123 din 10 iulie 2012 a energiei electrice și a gazelor naturale (forma consolidată)](https://www.google.si/url?sa=t&rct=j&q=&esrc=s&source=web&cd=2&cad=rja&uact=8&ved=0ahUKEwjD66LQ5L_WAhVCOhQKHaV_DGQQFggsMAE&url=http%3A%2F%2Fwww.anre.ro%2Fdownload.php%3Ff%3Dg6Z8gw%253D%253D%26t%3Dvdeyut7dlcecrLbbvbY%253D&usg=AFQjCNH35FRnQ9tRk32kZ9dLqyTQth7Ycg)
* Art. 60-61 din [Ordinul 29/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienţii finali](http://www.anre.ro/download.php?f=gq5%2Big%3D%3D&t=vdeyut7dlcecrLbbvbY%3D)

***Principalele obligatii si drepturi ale clientului final de gaze naturale, in conformitate cu art. 125 din Legea nr. 123/2012, sunt:***

*(1) Clienţii finali au obligaţia să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizorul/operatorul sistemului, în termenul şi în condiţiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta.*

*(2) Pentru neîndeplinirea obligaţiilor contractuale, altele decât obligaţia de plată a clientului final, partea în culpă plăteşte celeilalte părţi daune-interese până la acoperirea integrală a prejudiciului cauzat, în conformitate cu prevederile stipulate în contract.*

*(3) În cazul intervenţiei asupra unui sistem din sectorul gazelor naturale, inclusiv asupra unei instalaţii de utilizare, care pune în pericol siguranţa alimentării cu gaze naturale, operatorul sistemului/instalaţiei este îndreptăţit să întrerupă alimentarea, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE. În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acţiuni menite să denatureze în orice fel indicaţiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare, furnizorul este îndreptăţit să solicite clientului final constituirea de garanţii financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an. Refuzul constituirii acestor garanţii dă dreptul furnizorului să solicite operatorului de transport/distribuţie întreruperea alimentării clientului final.*

*(4)Clienţii finali de gaze naturale au* ***următoarele drepturi****:*

*a)să aibă acces la obiectivele/sistemele din sectorul gazelor naturale în condiţiile legii şi să fie informaţi, atunci când sunt racordaţi la acestea, cu privire la drepturile lor de a fi alimentaţi cu gaze naturale de o calitate specificată, la preţuri rezonabile, conform prevederilor legale în vigoare;*

*b)fără a aduce atingere Legii nr. 193/2000, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, şi Ordonanţei de urgenţă a Guvernului nr. 34/2014, să încheie cu furnizorul de gaze naturale un contract care să prevadă condiţii/clauze contractuale echitabile şi care să conţină cel puţin următoarele informaţii:*

*(i)identitatea şi adresa furnizorului;*

*(ii)serviciile oferite, calitatea serviciilor oferite, precum şi termenul de începere a derulării contractului, respectiv termenul prevăzut pentru începerea alimentării iniţiale cu gaze naturale, după caz;*

*(iii)tipurile serviciilor de mentenanţă oferite, după caz, prin contract;*

*(iv)mijloacele prin care se pot obţine informaţii actualizate privind toate preţurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanţă, după caz;*

*(v)durata contractului, condiţiile de reînnoire/prelungire şi de întrerupere a serviciilor şi a contractului şi dacă este recunoscut dreptul de a denunţa cu titlu gratuit contractul;*

*(vi)eventualele compensaţii/despăgubiri şi modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul nerespectării calităţii serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte şi realizate cu întârziere;*

*(vii)modalităţile de iniţiere a procedurilor de soluţionare a litigiilor în conformitate cu lit. j);*

*(viii)informaţii privind drepturile clienţilor, inclusiv privind soluţionarea plângerilor şi toate informaţiile menţionate la lit. b) comunicate în mod clar prin intermediul facturilor sau pe paginile de internet ale acestor operatori economici;*

*c)să primească gratuit de la furnizorul de gaze naturale o copie a contractului care să conţină cel puţin informaţiile prevăzute la lit. b) înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia. Atunci când contractul este încheiat prin intermediari, informaţiile prevăzute la lit. b) se primesc, de asemenea, înainte de încheierea contractului;*

*d)să solicite furnizorului/operatorului de sistem modificarea şi completarea contractului încheiat cu acesta, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;*

*e)să fie notificaţi în mod corespunzător cu privire la orice intenţie de modificare a contractului, precum şi cu privire la orice majorare a preţului/tarifului, în mod direct şi în timp util, dar nu mai târziu de sfârşitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent şi uşor de înţeles, precum şi să fie informaţi, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunţa contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiţii;*

*f)să denunţe contractul în cazul în care nu acceptă noile condiţii notificate de către furnizorul de gaze naturale;*

*g)să li se pună la dispoziţie o gamă largă de modalităţi de plată, care să le permită să îşi îndeplinească obligaţiile de plată a facturii, obligaţii de plată prevăzute în contract şi care nu creează discriminări nejustificate între clienţi. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile şi să reflecte în mod adecvat consumul probabil. Orice diferenţă în ceea ce priveşte clauzele şi condiţiile sistemelor de plată trebuie să reflecte costurile suportate de către furnizor pentru diferitele sisteme de plată. Condiţiile generale trebuie să fie echitabile şi transparente, prezentate într-un limbaj clar şi uşor de înţeles, şi nu trebuie să includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienţilor, ca de exemplu documentaţia contractuală excesivă. Clienţii sunt protejaţi împotriva practicilor comerciale incorecte sau înşelătoare;*

*h)să îşi schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condiţiilor/clauzelor contractuale, în termen de 21 de zile de la data solicitării, conform unei proceduri aprobate de ANRE, care stabileşte în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligaţiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce urmează a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, precum şi operatorii de sistem care sunt obligaţi să le furnizeze;*

*i)să primească un decont final de lichidare, după schimbarea furnizorului de gaze naturale, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;*

*j)să beneficieze de proceduri transparente, simple şi la cele mai mici costuri de soluţionare a plângerilor. Toţi clienţii finali au dreptul la un standard ridicat de servicii şi de soluţionare a plângerilor de către furnizorul lor de gaze naturale. Astfel de proceduri de soluţionare extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluţionarea corectă şi promptă a acestora, în termen de maximum 90 de zile, şi să prevadă, în toate cazurile justificate, un sistem de rambursare şi/sau de compensare; aceste proceduri ar trebui să respecte, atunci când este posibil, principiile enunţate în Recomandarea 98/257/CE; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;*

*k)să primească informaţii transparente privind preţurile/ tarifele aplicabile, precum şi privind condiţiile generale de acces şi de utilizare a serviciilor oferite de către furnizorul de gaze naturale;*

*l)să solicite furnizorului întreruperea furnizării gazelor naturale, în cazul în care întreruperea este legată de funcţionarea în condiţii de siguranţă a instalaţiilor clientului final sau ale operatorului de sistem;*

*m)să solicite furnizorului/operatorului de sistem ca atunci când sunt constatate deficienţe tehnice să ia măsuri pentru asigurarea parametrilor de siguranţă în aprovizionarea cu gaze naturale;*

*n)să solicite şi să primească penalităţile suportate de către furnizorul/operatorul de sistem pentru neîndeplinirea obligaţiilor, în conformitate cu prevederile standardelor de performanţă;*

*o)să solicite şi să primească, fără să li se perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu, toate datele relevante privind propriul consum sau să împuternicească orice furnizor licenţiat, pe baza unui acord explicit şi gratuit, să aibă acces la datele de măsurare, operatorul de sistem responsabil de gestionarea acestor date având obligaţia să le furnizeze acestuia. ANRE asigură accesul la datele privind consumul clienţilor finali, stabilind, în vederea utilizării cu titlu opţional, un format de prezentare a acestor date, uşor de înţeles, armonizat la nivel naţional, precum şi modalitatea de acces a clienţilor finali şi a furnizorilor la acestea;*

*p)să fie informaţi corespunzător cu privire la consumul lor efectiv de gaze naturale şi la costurile reale aferente, suficient de frecvent astfel încât să aibă posibilitatea să îşi ajusteze propriul consum de gaze naturale. Aceste informaţii sunt comunicate de furnizor la intervale de timp corespunzătoare, ţinându-se cont de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului final şi de raportul cost-beneficiu al acestor măsuri, fără ca acesta să perceapă clienţilor finali costuri suplimentare pentru acest serviciu.*

*(5)Clienţii finali nu au dreptul să vândă gazele naturale.*

*In conformitate cu art. 60 din Ordinul ANRE 29/2016:*

*(1)Clientul final de gaze naturale are, în principal, următoarele* ***drepturi****:*

*a)să i se pună la dispoziţie, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului de furnizare a gazelor naturale înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia, inclusiv în situaţia în care contractul este încheiat prin intermediari;*

*b)să i se pună la dispoziţie, la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului şi ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;*

*c)să opteze pentru nivelul necesar de încărcare a cartelei, în situaţia în care are instalat la locul de consum un echipament de măsurare cu sistem de preplată cu cartelă;*

*d)să solicite furnizorului întreruperea/limitarea/reluarea furnizării gazelor naturale la locul de consum, respectiv prestarea de către operator a activităţii de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;*

*e)să înainteze o plângere furnizorului propriu referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfăşurată de către acesta la locul de consum şi să beneficieze de un standard ridicat de soluţionare a plângerilor, conform procedurii-cadru aprobate de ANRE; în cazul în care clientul final nu este mulţumit de soluţia dată plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluţionat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluţionare a plângerilor/litigiilor, precum şi de a se adresa instanţei competente;*

*f)să solicite furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprii, pentru o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică; solicitarea clientului final trebuie să cuprindă datele de identificare ale acestuia, CLC/adresa locului de consum, perioada pentru care se solicită informaţiile, opţiunea pentru utilizarea/neutilizarea formatului-cadru de prezentare a datelor, prevăzut în anexa la prezentul regulament, şi modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate;*

*g)să solicite furnizorului informaţii privind valoarea facturilor emise în ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică;*

*h)orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr.* [*123/2012*](http://idrept.ro/00149586.htm)*, cu modificările şi completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.*

*(2)Clientul final de gaze naturale nu are dreptul:*

*a)să vândă gazele naturale contractate;*

*b)să revină la furnizarea gazelor naturale în regim reglementat în situaţia în care şi-a exercitat dreptul de eligibilitate.*

*In conformitate cu art. 61 din Ordinul ANRE 29/2016:*

*Clientul final de gaze naturale are, în principal, următoarele* ***obligaţii****:*

*a)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;*

*b)să achite dobânzile penalizatoare solicitate, după caz, de furnizor pentru întârzierea în efectuarea plăţii facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul şi în condiţiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;*

*c)să achite furnizorului tariful perceput de operator pentru prestarea activităţii de reluare a alimentării la locul de consum şi să constituie o garanţie financiară, dacă este cazul, în vederea reluării furnizării gazelor naturale întrerupte/limitate pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale, şi, după caz, a dobânzilor penalizatoare aferente pentru întârziere în efectuarea plăţii;*

*d)să permită accesul reprezentantului operatorului în scopul de a presta activitatea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreţine, verifica, înlocui sau citi indexul echipamentului de măsurare, precum şi pentru a întreţine, verifica sau remedia defecţiunile intervenite la instalaţiile aflate în exploatarea operatorului, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de operator pentru efectuarea activităţii se comunică clientului final în vederea acordării accesului. Reprezentantul operatorului are obligaţia să prezinte clientului final legitimaţia de serviciu şi să comunice motivul pentru care solicită acces pe proprietatea clientului final;*

*e)să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice şi ale operatorului, precum şi toate celelalte instalaţii aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa;*

*f)să sesizeze imediat, la numărul de telefon pus la dispoziţie de operator, orice deficienţă pe care o constată în funcţionarea echipamentului de măsurare şi a instalaţiilor aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa, în vederea verificării şi remedierii acesteia, în scopul asigurării parametrilor de siguranţă în alimentarea cu gaze naturale;*

*g)să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire şi verificare metrologică a echipamentului de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului final sau ca urmare a unei reclamaţii din partea clientului care s-a dovedit neîntemeiată;*

*h)să achite contravaloarea consumului de gaze naturale recalculat pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată funcţionarea defectuoasă a echipamentului de măsurare, în conformitate cu prevederile legislaţiei în vigoare referitoare la măsurarea gazelor naturale;*

*i)să constituie în favoarea furnizorului, la solicitarea acestuia, o garanţie financiară pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an, în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acţiuni menite să denatureze în orice fel indicaţiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare;*

*j)să întreţină şi să exploateze instalaţia industrială/ neindustrială de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE; modificarea instalaţiei de utilizare se efectuează numai prin intermediul operatorilor economici autorizaţi de ANRE;*

*k)să asigure efectuarea verificărilor şi reviziilor tehnice ale instalaţiei de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;*

*l)să asigure remedierea defecţiunilor în funcţionarea instalaţiei de utilizare numai prin intermediul operatorilor economici autorizaţi de ANRE, conform reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE;*

*m)să folosească exclusiv aparate consumatoare de combustibili gazoşi care respectă cerinţele legislaţiei în vigoare şi să efectueze verificarea şi repararea acestora, prin intermediul unor operatori economici autorizaţi de organisme abilitate, în conformitate cu reglementările în vigoare;*

*n)să îşi asume responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piaţa de gaze naturale, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;*

*o)orice alte obligaţii prevăzute de Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr.* [*123/2012*](http://idrept.ro/00149586.htm)*, cu modificările şi completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.*