

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN

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

Având în vedere prevederile art. 99 lit. c) și d), ale art. 143 alin. (1) lit. h), i), j), k), p), art. 145 alin. (4) lit. b), c), e), f), k), p) și ale art. 177 alin. (3) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 5 alin. (1) lit. c) și art. 10 alin. (1) lit. q) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,

în temeiul prevederilor art. 10 alin (1) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

CAPITOLUL I

Obiect și domeniul de aplicare

Art. 1. — (1) Prezentul ordin stabilește modalitățile de informare a clienților finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.

(2) Ordinul se aplică în relația dintre furnizorii de gaze naturale și clienții finali.

Art. 2. — (1) Furnizorii de gaze naturale, denumiți în continuare *furnizori*, au obligația de a pune la dispoziția clienților finali, în etapa precontractuală și în etapa contractuală, informații transparente, prezentate într-un mod clar, complet și lizibil, privind condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.

(2) În etapa precontractuală, informațiile privind condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale sunt puse la dispoziția clienților finali prin următoarele modalități:

a) prin mijloace proprii, în condițiile prevăzute la art. 3 și 4;
b) prin intermediul unei aplicații web interactive, realizată și administrată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare *ANRE*, în condițiile prevăzute la art. 5.

(3) În etapa contractuală, informațiile privind condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale sunt puse la dispoziția clienților finali prin următoarele modalități:

a) prin intermediul contractului privind furnizarea gazelor naturale, în condițiile prevăzute la art. 6;
b) prin intermediul facturilor și/sau documentelor anexate acesteia, în condițiile prevăzute la art. 7.

CAPITOLUL II

Informații în etapa precontractuală

SECȚIUNEA 1

Informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor

Art. 3. — (1) Pentru a asigura posibilitatea clientului final de a lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de vânzare-cumpărare a gazelor naturale, pe baza clauzelor și a condițiilor de contractare oferite de către furnizor, precum și, după caz, a opțiunilor exprimate de către clientul final, furnizorul pune la dispoziția clientului final, în mod gratuit, informațiile necesare privind condițiile sale comerciale, cu respectarea cerințelor în materie de informare prevăzute de legislația în vigoare.

(2) 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.

Art. 4. — (1) Clientul final are dreptul de a încheia contractul de vânzare-cumpărare a gazelor naturale prin negocierea directă cu furnizorul sau prin acceptarea unei oferte-tip publicate de furnizor.

(2) Pentru a da posibilitatea clientului final de a compara mai multe oferte, furnizorul are obligația să elaboreze oferte-tip pentru categoriile de clienți finali aflați în portofoliul propriu, care se încadrează în categoriile A1—A2 și B1—B4.

(3) Furnizorii publică ofertele-tip prevăzute la alin. (2), cumulativ, prin următoarele mijloace proprii:

a) pe pagina proprie de internet;

b) la punctul unic de contact.

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

(5) 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.

(6) Ofertele-tip prevăzute la alin. (2) 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 reglementate de distribuție/transport/magazinare 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.
(7) Informațiile prevăzute la alin. (6) sunt redactate și prezentate într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă, care să faciliteze înțelegerea acestora. Condițiile sau termenele care afectează oferta-tip sunt prezentate în același format, cu caractere de același tip și de aceeași dimensiune ca și cele folosite pentru redactarea acestora.

(8) Informațiile prevăzute la alin. (6) sunt actualizate ori de câte ori intervine modificarea acestora, precizându-se data ultimei actualizări.

SECȚIUNEA a 2-a

Informarea prin intermediul ANRE

Art. 5. — (1) ANRE va realiza, va administra și va pune la dispoziția clienților finali o aplicație web interactivă care va oferi informații comparative privind ofertele-tip ale furnizorilor.

(2) Aplicația web interactivă prevăzută la alin. (1) va efectua, pe baza unui set de opțiuni introduse de utilizator, analize comparative ale ofertelor-tip existente pe piață și va returna o listă a ofertelor care corespund opțiunilor exprimate de utilizator.
(3) Criteriile și opțiunile utilizate de aplicația web interactivă prevăzută la alin. (1) în scopul realizării listei ofertelor-tip care corespund opțiunilor exprimate de utilizator, formatul în care furnizorii introduc ofertele-tip pentru a asigura conținutul necesar funcționării aplicației, precum și orice alte elemente și condiții necesare pentru dezvoltarea și funcționarea aplicației vor fi stabilite de către ANRE, pe baza consultării furnizorilor.

(4) În termen de 30 de zile de la data primirii unei notificări din partea ANRE cu privire la finalizarea aplicației web interactive prevăzute la alin. (1), furnizorii au obligația să introducă ofertele-tip proprii în formă electronică, în baza de date a aplicației prevăzute la alin. (1), prin intermediul unei interfețe web puse la dispoziție în acest scop de ANRE.

(5) În cazul în care furnizorii lansează o nouă ofertă-tip sau o modifică pe cea existentă, aceștia au obligația de a le introduce în formă electronică în baza de date a aplicației, în termen de 5 zile lucrătoare de la data lansării sau modificării ofertei-tip. Furnizorii sunt obligați să precizeze perioada de valabilitate și orice condiții care afectează ofertele-tip, cu respectarea formatului stabilit de ANRE.

(6) Ofertele-tip se introduc în baza de date a aplicației web interactive prevăzute la alin. (1) într-un mod securizat, care să garanteze autenticitatea și integritatea informațiilor.

CAPITOLUL III

Informații în etapa contractuală

SECȚIUNEA 1

Informațiile cuprinse în contractul de vânzare-cumpărare a gazelor naturale

00143509

Art. 6. — (1) 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;

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

(2) 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.

SECȚIUNEA a 2-a

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

Art. 7. — 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.

(2) Furnizorul are obligația să transmită clientului final, la cerere, o explicație clară și ușor de înțeles a modului de stabilire a sumelor de plată cuprinse în factură, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe consumul real.

(3) În cazul în care contractul de vânzare-cumpărare a gazelor naturale este încheiat pe durată determinată, cu cel puțin 45 de zile înainte de expirarea duratei de valabilitate a acestuia, furnizorul are obligația de a transmite, preferabil anexată facturii, o informare cu privire la data la care expiră contractul.

(4) 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;
- 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.

(5) Informațiile prevăzute la alin. (4) se transmit de către furnizor, cel puțin trimestrial:

a) clientului final care a optat să primească factura în formă electronică;

b) la cererea clientului final.

(6) Pentru a oferi clienților finali informații complete, corecte și precise privind consumul efectiv de gaze naturale, facturarea consumului de gaze naturale trebuie să fie efectuată de către furnizor pe baza consumului real, cel puțin o dată la 6 luni.

(7) Clienții finali primesc în mod gratuit toate facturile și toate informațiile privind facturarea consumului de gaze naturale, precum și datele privind propriul consum.

CAPITOLUL IV

Dispoziții finale

Art. 8. — Furnizorii de gaze naturale vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei vor urmări respectarea acestora.

Art. 9. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la 10 zile de la data publicării, cu excepția prevederilor art. 7, care intră în vigoare la 30 de zile de la data publicării.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Niculae Havrileț

București, 22 octombrie 2014.
Nr. 106.

0014350928102014

EDITOR: GUVERNUL ROMÂNIEI



„Monitorul Oficial” R.A., Str. Paroului nr. 65, sectorul 1, București; C.I.F. RO427282,
IBAN: RO55RNCB08200671100001 Banca Comercială Română — S.A. — Sucursala „Unirea” București
și IBAN: RO12TREZ7005069XXX000531 Direcția de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București
(alocat numai persoanelor juridice bugetare)

Tel. 021.318.51.29/150, fax 021.318.51.15, e-mail: marketing@ramo.ro, internet: www.monitoruloficial.ro
Adresa pentru publicitate: Centrul pentru relații cu publicul, București, șos. Panduri, nr. 1,
bloc P33, parter, sectorul 5, tel. 021.401.00.70, fax 021.401.00.71 și 021.401.00.72
Tiparul: „Monitorul Oficial” R.A.

