MET Romania Energy SRL
București, str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea 1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park, CP 012095
CIF: RO1877048
✆ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

Drepturile şi Obligaţiile clientului final de gaze naturale

În conformitate cu prevederile Legii energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, clienţii finali de gaze naturale au următoarele Drepturile şi Obligaţii:

Obligaţiile şi drepturile clientului final de gaze naturale

Art. 145. –

(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.

(1[1]) În vederea emiterii de către furnizor a facturilor pe baza consumului efectiv de gaze naturale determinat de operator, clientul final casnic are obligaţia de a permite accesul reprezentantului operatorului conductei/sistemului la care este racordat locul de consum, pentru citirea indexului echipamentului de măsurare la un interval de timp stabilit de către operator, în conformitate cu prevederile art. 138 alin. (1) lit. n) din Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012.

(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. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client, în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare. 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

MET Romania Energy SRL
București, str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea 1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park, CP 012095
CIF: RO1877048
✆ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

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 participanţi la piaţa angro de gaze naturale au dreptul să vândă gaze naturale doar pentru a-şi echilibra în mod eficient portofoliul propriu, conform reglementărilor ANRE.

(6) Până la data de 30.04.2022, clienţii finali, producători de energie termică, care utilizează gaze naturale au dreptul să cesioneze în aceleaşi condiţii contractuale o parte din cantitatea de gaze naturale achiziţionată către alţi producători de energie termică din cadrul aceleiaşi unităţi administrativ-teritoriale.