

ANRE - Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali Ordinul 29/28.06.2016 cu modificările și completările ulterioare

Informațiile cuprinse în factură și/sau în documentele anexate facturii

Art. 39. - (1) Informațiile prioritare sunt incluse de către furnizor în factura emisă clientului final și/sau în anexa la factură care reprezintă detaliile de facturare și face parte integrantă din factură.

(2) Factura cuprinde cel puțin următoarele informații prioritare:

- a) seria, numărul și data emiterii facturii;
- b) datele de identificare și de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistență pentru clienți, o adresă de e-mail și o trimitere către un formular electronic online care să permită înregistrarea automată a solicitării clientului final, precum și datele de contact ale punctului unic de contact pus la dispoziție de furnizor;
- c) datele de identificare și de contact ale clientului final;
- d) codul de client atribuit de furnizor;
- e) data de încetare a contractului, dacă contractul este încheiat pe perioadă determinată;
- f) data de începere și de sfârșit a perioadei de facturare;
- g) consumul de gaze naturale, exprimat în kWh sau MWh, facturat clientului pentru perioada de facturare;
- h) valoarea totală de plată cu TVA a facturii curente;
- i) termenul scadent de plată;
- j) informații privind obligațiile de plată neachitate, dacă este cazul;
- k) informații privind dobânzile penalizatoare pentru întârziere la plata facturii, conform contractului, dacă este cazul;
- l) numărul de telefon pus la dispoziție de operator pentru sesizarea situațiilor de urgență privind funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului; pentru clienții finali care au încheiat un contract de furnizare cu mai multe locuri de consum, iar acestea nu sunt racordate în conducta/sistemul

aceluiași operator, această informație va fi cuprinsă la detaliile aferente fiecărui loc de consum în parte, iar factura va include o referință cu privire la locul din anexă unde pot fi găsite aceste detalii;

m) intervalul de timp în care clientul final poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile; pentru clienții finali care au încheiat un contract de furnizare cu mai multe locuri de consum, această informație va fi cuprinsă la detaliile aferente fiecărui loc de consum în parte, iar factura va include o referință cu privire la locul din anexă unde pot fi găsite aceste detalii;

n) modalitatea/modalitățile prin care clientul final poate transmite indexul echipamentului de măsurare determinat prin autocitire, în cazul clientului final la care intervalul de citire de către operator este mai mare decât perioada de facturare (linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului și alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, mijloace electronice);

o) intervalul de citire de către operator a indexului echipamentului de măsurare (în cazul clienților casnici se va înscrie în mod specific în factură mențiunea «maximum 3 luni»); pentru clienții finali care au încheiat un contract de furnizare pentru mai multe locuri de consum, această informație va fi cuprinsă în detaliile aferente fiecărui loc de consum, iar factura va include o referință cu privire la locul din anexă unde pot fi găsite aceste detalii.

(3) Detaliile de facturare sunt prevăzute în factură/anexa la factură și cuprind cel puțin următoarele informații prioritare:

a) denumirea produselor/serviciilor facturate, după caz, și unitățile de măsură ale acestora;

b) adresa locului de consum;

c) codul locului de consum atribuit de operator - CLC;

d) seria contorului;

e) indexul echipamentului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de gaze naturale, exprimată în mc; în cazul clientului final la care intervalul de citire de către operator este mai mare decât perioada de facturare se va preciza modul prin care a fost determinat indexul, respectiv citire de către operator/autocitire de către clientul final/estimare pe baza convenției de consum;

- f) cantitatea de gaze naturale, exprimată în mc, aferentă perioadei de facturare;
 - g) valoarea puterii calorifice superioare aferente perioadei de facturare;
 - h) cantitatea de energie, exprimată în kWh/MWh, ce reprezintă consumul de gaze naturale facturat pe loc de consum pentru perioada de facturare;
 - i) modalitatea de conversie a cantității de gaze naturale, exprimată în mc, în cantitatea de energie, exprimată în kWh/MWh;
 - j) perioada/data stabilită de operator în care acesta efectuează citirea indexului echipamentului de măsurare;
 - k) prețul final facturat exprimat în lei/kWh sau lei/MWh;
 - l) defalcarea componentelor incluse în prețul de furnizare a gazelor naturale, cu precizarea tipului prețului gazelor naturale și a componentelor care sunt reglementate, sau o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;
 - m) valoarea unitară a TVA, a accizei și a altor impozite, comisioane, taxe și contribuții prevăzute de legislația în vigoare, după caz;
 - n) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat.
- (4) În situația în care clientul final nu achită o factură în termenul scadent, factura/facturile ulterioară/ulterioare trebuie să cuprindă informații privind debitul anterior neachitat la momentul emiterii facturii și semnificația fiecărei obligații de plată cuprinse în factură.
- (5) În cazul modificării unor elemente aferente activității operatorului, acestea sunt notificate clientului final de către furnizor în prima factură emisă după modificare; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.
- (6) În cazul modificării tarifelor pentru serviciile de transport și/sau distribuție facturate furnizorului de către operator, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului final de către furnizor; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.
- (7) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii unitare a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în

vigoare, cu notificarea clientului final de către furnizor; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.

(8) La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă/un nou impozit, respectiv la data abrogării prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeași dată, cu notificarea clientului final de către furnizor; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.

Art. 40. - (1) Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul documentelor anexate facturii cel puțin următoarele informații adiționale:

a) informații privind dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale și ale regulamentului POSF;

a¹) un link sau o trimitere la aplicația «Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale»;

a²) modalitățile de plată a facturii;

b) informații privind modalitățile de transmitere a plângerilor de către clienții finali, precum și privind opțiunile pe care le au aceștia în cazul în care nu sunt satisfăcuți de modul de soluționare a plângerii de către furnizor, conform procedurii- cadru privind obligația furnizorilor de soluționare a plângerilor clienților finali, aprobată de ANRE;

b¹) informații privind drepturile clientului final în ceea ce privește soluționarea alternativă a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor/actelor adiționale la acestea și a disputelor apărute în derularea relațiilor contractuale, inclusiv datele de contact ale entităților responsabile;

c) informații privind măsurile pe care furnizorul are dreptul să le ia, conform contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat, în situația în care clientul final nu achită factura în termenul scadent;

d) informații privind dreptul clientului final de a beneficia de un nivel minim de calitate a activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu gaze naturale, a cărui nerespectare atrage plata de către prestatorul activității/serviciului respectiv a unei penalități/compensații clientului final afectat, conform standardelor de performanță aprobate de ANRE;

e) orice alte informații prevăzute de legislația în vigoare pe care furnizorul este obligat să le pună la dispoziție clientului final prin intermediul facturii și/sau al documentelor anexate acesteia.

(2) Suplimentar față de informațiile prevăzute la [alin. \(1\)](#), furnizorul va pune la dispoziția clienților casnici, prin intermediul documentelor anexate acestora, informații privind tipurile de facilități puse la dispoziție de furnizor clienților vulnerabili sau o referință cu privire la locul unde acestea pot fi consultate.

Art. 41. - (1) Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul documentelor anexate facturii cel puțin următoarele informații privind facturarea:

- 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.
- d) un link sau o trimitere la pagina de internet în care se găsesc, într-o formă clară și ușor de înțeles, consumurile de gaze naturale ale clienților finali etalon, pe categorii de consum, în cazul în care astfel de pagini de internet există.

(2) Informațiile privind facturarea prevăzute la [alin. \(1\)](#) se transmit clientului final de către furnizor, cel puțin o dată la 6 luni.

(3) Prin derogare de la prevederile [alin. \(2\)](#), informațiile privind facturarea prevăzute la [alin. \(1\)](#) se transmit clientului final de către furnizor, cel puțin trimestrial, la cererea clientului final sau în cazul în care clienții finali au optat pentru factura electronică.

Art. 42. - În cazul în care intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare de către operator este mai mare decât perioada de facturare, furnizorul va include în factura/anexa la factura prin care efectuează regularizarea pentru perioada cuprinsă între două citiri, suplimentar față de informațiile prevăzute la [art. 39-41](#), următoarele informații:

- a) indicarea într-o manieră clară că aceasta este o factură de regularizare;
- b) perioada pentru care se face regularizarea;

- c) indexul echipamentului de măsurare determinat de operator prin citire la începutul și sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea;
- d) cantitatea de gaze naturale, exprimată în mc, consumată efectiv în perioada pentru care se face regularizarea;
- e) valoarea puterii calorifice superioare medii aferente perioadei pentru care se face regularizarea, calculată ca medie aritmetică a puterilor calorifice superioare pentru fiecare zi din perioada de regularizare;
- f) cantitatea de energie, exprimată în MWh/kWh, ce reprezintă consumul efectiv de gaze naturale realizat în perioada pentru care se face regularizarea;
- g) cantitatea de energie, exprimată în MWh/kWh, ce reprezintă consumul facturat de gaze naturale în intervalul dintre citirile operatorului;
- h) soldul debitor/creditor la sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea, calculat pe baza diferenței dintre consumul efectiv realizat și consumul facturat în intervalul dintre citirile operatorului, respectiv suma pe care clientul final o mai are de achitat furnizorului sau suma datorată de furnizor clientului final ca urmare a efectuării regularizării, după caz.

Art. 42¹. - (1) În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită în plus de către acesta este mai mare de 100 lei, furnizorul are obligația să restituie această sumă conform prevederilor legale în vigoare.

(2) În situația în care în urma regularizării suma plătită în plus de către clientul casnic este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare.