

INFORMARE PRIVIND DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIEȚILOR FINALI DE GAZE NATURALE

Pentru a asigura o relație transparentă, corectă și de încredere, **MET ROMANIA ENERGY SRL** vă aduce la cunoștință principalele drepturi și obligații prevăzute de legislația în vigoare pentru clienții finali de gaze naturale. Aceste informații sunt esențiale pentru utilizarea în siguranță a gazelor naturale și pentru o bună desfășurare a relației contractuale.

Mai jos găsiți câteva exemple de drepturi și obligații.

1. Printre principalele DREPTURI ale clientului final de gaze naturale se numără¹:

¹ Conform Art. 60 din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali

»»»	Dreptul de a-și alege furnizorul	Să își aleagă furnizorul și să accepte o ofertă-tip publicată de către acesta sau să solicite o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică.
»»»	Dreptul de a încheia contracte în conformitate cu legislația	Să încheie cu furnizorul ales contract/contracte de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea cerințelor minime contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
»»»	Dreptul la informare înainte de semnarea contractului	Să i se pună la dispoziție, 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 situația în care contractul este încheiat prin intermediari.
»»»	Dreptul de a formula plângeri	Să înainteze o plângere furnizorului propriu referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfășurată de către acesta la locul de consum și să beneficieze de un standard ridicat de soluționare a plângerilor, conform procedurii-cadru aprobate de ANRE; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluția dată plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanței competente.
»»»	Dreptul de a schimba furnizorul	Să denunțe unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, și să își schimbe efectiv furnizorul, cu respectarea regulamentului POSF.

2. Printre principalele OBLIGAȚII ale clientului final de gaze naturale se numără¹:

¹ Conform Art. 61 Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali

»»»	Obligația de plată	Să achite integral factura scadentă reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale.
-----	---------------------------	--

 Obligația de a permite accesul operatorului de rețea	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, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul echipamentului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea operatorului, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de operator pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului. Reprezentantul operatorului are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită acces pe proprietatea clientului final.
 Obligația de a sesiza deficiențele	Să sesizeze imediat, la numărul de telefon pus la dispoziție de operator, orice deficiență pe care o constată în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa, în vederea verificării și remedierii acestora, în scopul asigurării parametrilor de siguranță în alimentarea cu gaze naturale.
 Obligația de a efectua verificările și reviziile instalației	Să asigure efectuarea verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;
 Obligația de a remedia defecțiunile cu firme autorizate	Să asigure remedierea defecțiunilor în funcționarea instalației de utilizare numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE, conform reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE.



Pe lângă drepturile și obligațiile menționate anterior, vă reamintim că relația dintre clienții finali și furnizor este reglementată de un cadru legislativ mai amplu. **În acest sens, sunt aplicabile și orice alte drepturi și obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare, de Contractele de furnizare încheiate sau de alte acte normative în vigoare.**

Prin prezenta informare, **MET Romania Energy SRL** dorește să vă ofere o imagine clară asupra drepturilor și obligațiilor dumneavoastră, astfel încât utilizarea gazelor naturale să se desfășoare în condiții de siguranță și în conformitate cu prevederile legale. Vă mulțumim!