

## DREPTURILE SI OBLIGATIILE CLIENTILOR CASNICI

### DREPTURILE CLIENTULUI

- a) să denunțe, în mod gratuit, Contractul de furnizare a gazelor naturale în situația în care nu acceptă modificările și/sau completările condițiilor/clauzelor contractuale, precum și majorarea prețului/tarifului, notificate de Furnizor;
- b) să fie alimentat cu gaze naturale în conformitate cu prevederile Contractului de furnizare a gazelor naturale;
- c) să solicite Furnizorului întreruperea/limitarea/reluarea furnizării gazelor naturale la locul de consum, respectiv prestarea de către Operator a activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale;
- d) să înainteze o plângere Furnizorului 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 privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- e) să aibă acces la aparatele de măsurare pentru decontare care nu sunt pe proprietatea sa, în prezența personalului împuternicit al Furnizorului/Operatorului;
- f) să primească penalitățile/compensațiile suportate de către Operator pentru nerespectarea nivelurilor minime de calitate în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de A.N.R.E.;
- g) să i se pună la dispoziție, dacă este cazul, instrucțiunile de utilizare a echipamentului de măsurare cu sistem de preplată cu cartelă instalat la Locul de Consum, și să i se încarce cartela cu creditul solicitat, și să i se asigure un credit de urgență, în cazul consumării cantității de gaze naturale plătite în avans prin cartelă;
- h) să i se asigure preluarea de la Operator a datelor de consum înregistrate de echipamentele de măsurare de la Locul de Consum;
- i) să i se factureze lunar contravaloarea serviciului de furnizare a gazelor naturale și, după caz, a penalităților de întârziere și i se transmita factura lunară;
- j) să i se soluționeze sesizările privind serviciul de furnizare a gazelor naturale și să i se comunice răspunsul, conform reglementărilor în vigoare;
- k) să i se transmită, la cerere, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;
- l) să i se furnizeze, la cerere, pe baza datelor puse la dispoziție de Operator, informații privind istoricul de consum lunar a gazelor naturale, avut în vedere la emiterea facturii, pe o perioadă de până la 24 luni anterioare solicitării;
- m) să fie notificat, în mod corespunzător și gratuit, cu privire la orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/ clauzelor contractuale, precum și orice majorare a prețului/tarifului practicat, precizând motivele, condițiile și amploarea acestei majorări, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, cu respectarea prevederilor legale aplicabile, într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să fie notificat, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța în mod gratuit Contractul de furnizare a gazelor naturale, în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- n) să i se transmită un decont final de lichidare în termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbării furnizorului sau de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale;
- o) să i se transmită Operatorului solicitările efectuate de el, al căror obiect este legat de domeniul de activitate al Operatorului, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE, în situația în care, pentru Locul de Consum, Contractul cu Operatorul este încheiat de Furnizor;
- p) să i se transmită, la cerere, informații privind costul actual și cel estimat cu gazele naturale, în timp util și într-un format ușor de înțeles, care să îi permită să compare diferite oferte în condiții identice/similare;
- q) să i se transmită, la cerere, în termen de cel mult 5 Zile Lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, date privind istoricul de consum aferent Locului/Locurilor de Consum al/ale acestuia, pe o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea Contractului de furnizare gaze naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, fără să i se perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- r) să i se transmită, la cerere, informații privind valoarea facturilor emise pentru Locul de Consum în ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea Contractului de furnizare gaze naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, fără să i se perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- s) să i se întrerupa furnizarea gazelor naturale, la cerere;
- ș) să fie notificat, în baza informațiilor primite de la Operator, asupra efectuării reviziilor și a reparațiilor instalațiilor operatorului aflate pe proprietatea sa;
- t) să fie anunțat telefonic, în maximum 3 ore de la primire, cu privire la dispoziția Dispeceratului Național de Gaze Naturale privind limitarea sau întreruperea furnizării de gaze naturale, în condițiile în care sunt periclitate siguranța și integritatea SNT și să fie ulterior notificat despre aceasta situație în maximum 12 ore;
- ț) să i se asigure reluarea furnizării gazelor naturale întrerupte/limitate, sub condiția permiterii accesului Operatorului/Furnizorului, în termen de maximum 24 de ore de la data încetării motivului întreruperii;
- u) să i se preia, înregistreze și să i se soluționeze în conformitate cu legislația în vigoare orice reclamație legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor aparținând lui sau operatorului;
- v) să fie informat cu privire la obligațiile Furnizorului care derivă din Standardul de performanță;
- w) să fie notificat cu privire la orice schimbare a datelor de identificare ale furnizorului, în termen de 30 (treizeci) de zile de la apariția modificării;
- y) să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE. Pentru schimbarea Furnizorului Clientul are dreptul de a denunța unilateral Contractul în condițiile art.11 din Condițiile Generale La Contractul De Furnizare A Gazelor Naturale La Consumatorii Casnici și cu respectarea prevederilor procedurii specifice de schimbare a furnizorului aprobate prin ordin al președintelui ANRE.
- z) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clienții finali în vigoare și de alte reglementări aplicabile în vigoare.

### OBLIGATIILE CLIENTULUI

- a) să achite integral și la termen factura emisă de Furnizor, reprezentând contravaloarea serviciului de furnizare a gazelor naturale, precum și, după caz, penalitățile de întârziere aferente;
- b) să folosească exclusiv aparatele de utilizare care respectă cerințele legislației în vigoare, să asigure efectuarea verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale conform procedurilor elaborate de A.N.R.E. și să nu realizeze intervenții neautorizate asupra aparatelor și instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;
- c) să nu revândă gazele naturale contractate;
- d) să sesizeze imediat Furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea echipamentului de măsurare și să asigure accesul reprezentantului Operatorului la acesta;
- e) să permită accesul reprezentantului Operatorului în vederea citirii indexului echipamentului de măsurare, în orice moment pe perioada derulării Contractului și în vederea prestării activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, în situația în care echipamentul de măsurare se află pe proprietatea Clientului;
- f) să notifice Furnizorului orice schimbare a datelor sale de identificare și orice modificare în destinația spațiului care face obiectul prezentului Contract, prevăzute în Contract în termen de 30 (treizeci) de zile de la apariția modificării;
- g) să își asume responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piața de gaze naturale în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;
- h) să achite Furnizorului tariful perceput de Operator pentru prestarea activității de reluare a alimentării la locul de consum în vederea relucrării furnizării gazelor naturale întrerupte/limitate pentru neachitarea la termen a facturii reprezentând contravaloarea gazelor naturale și penalităților aferente pentru întârzierea plății;

- i) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale Operatorului, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea Operatorului, amplasate pe proprietatea sa;
- j) să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a echipamentului de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa sa sau ca urmare a unei reclamații din partea Clientului care s-a dovedit neîntemeiată;
- k) să achite contravaloarea consumului de gaze naturale recalculat pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată funcționarea defectuoasă a echipamentului de măsurare, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare referitoare la măsurarea gazelor naturale;
- l) să constituie în favoarea Furnizorului, la solicitarea acestuia, o garanție financiară pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an, în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
- m) să asigure efectuarea verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;
- n) să asigure remedierea defecțiunilor în funcționarea instalației de utilizare numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE;
- o) să folosească exclusiv aparate consumatoare de combustibili gazoși care respectă cerințele legislației în vigoare și să efectueze verificarea și repararea acestora, prin intermediul unor operatori economici autorizați de organisme abilitate, în conformitate cu reglementările în vigoare;
- p) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clienții finali în vigoare și de alte reglementări aplicabile în vigoare.