

Drepturile și obligațiile clientului final de gaze naturale

Extras legislativ

În conformitate cu prevederile Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, clienții finali de gaze naturale au următoarele Drepturile și Obligații:

ART. 145 OBLIGAȚIILE ȘI DREPTURILE CLIENTULUI FINAL DE GAZE NATURALE

- 1) Clienții finali au obligația să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizorul/operatorul sistemului, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta.
- 2) În vederea emiterii de către furnizor a facturilor pe baza consumului efectiv de gaze naturale determinat de operator, clientul final casnic are obligația 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 și a gazelor naturale nr. 123/2012.
- 3) Pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale, altele decât obligația de plată a clientului final, partea în culpă plătește celeilalte părți daune-interese până la acoperirea integrală a prejudiciului cauzat, în conformitate cu prevederile stipulate în contract.
- 4) În cazul intervenției asupra unui sistem din sectorul gazelor naturale, inclusiv asupra unei instalații de utilizare, care pune în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale, operatorul sistemului/instalației este îndreptățit să întrerupă alimentarea, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE. 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, furnizorul este îndreptățit să solicite clientului final constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an. Refuzul constituirii acestor garanții dă dreptul furnizorului să solicite operatorului de transport/distribuție întreruperea alimentării clientului final.
- 5) Clienții finali de gaze naturale au următoarele drepturi:
 - a) să aibă acces la obiectivele/sistemele din sectorul gazelor naturale în condițiile legii și să fie informați, atunci când sunt racordați la acestea, cu privire la drepturile lor de a fi alimentați cu gaze naturale de o calitate specificată, la prețuri rezonabile, conform prevederilor legale în vigoare;
 - b) fără a aduce atingere Legii nr. 193/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014, să încheie cu furnizorul de gaze naturale un contract care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și care să conțină cel puțin următoarele informații:
 - (i) identitatea și adresa furnizorului;
 - (ii) 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;
 - (iii) tipurile serviciilor de mentenanță oferite, după caz, prin contract;
 - (iv) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;
 - (v) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă este recunoscut dreptul de a denunța cu titlu gratuit contractul;
 - (vi) eventualele compensații/despăgubiri și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul nerespectării calității serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;
 - (vii) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor în conformitate cu lit. j);
 - (viii) informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor și toate informațiile menționate 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 conțină cel puțin informațiile prevăzute la lit. b) înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia. Atunci când contractul este încheiat prin intermediari, informațiile prevăzute la lit. b) se primesc, de asemenea, înainte de încheierea contractului;
- d) să solicite furnizorului/operatorului de sistem modificarea și 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 notificați în mod corespunzător cu privire la orice intenție de modificare a contractului, precum și cu privire la orice majorare a prețului/tarifului, în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- f) să denunțe contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții notificate de către furnizorul de gaze naturale;
- g) să li se pună la dispoziție o gamă largă de modalități de plată, care să le permită să își îndeplinească obligațiile de plată a facturii, obligații de plată prevăzute în contract și care nu creează discriminări nejustificate între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și 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 diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile sistemelor de plată trebuie să reflecte costurile suportate de către furnizor pentru diferitele sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles, și nu trebuie să includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva practicilor comerciale incorecte sau înșelătoare;
- h) să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de 21 de zile de la data solicitării, conform unei proceduri aprobate de ANRE, care stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor 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 și operatorii de sistem care sunt obligați 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 și la cele mai mici costuri de soluționare a plângerilor. Toți clienții finali au dreptul la un standard ridicat de servicii și de soluționare a plângerilor de către furnizorul lor de gaze naturale. Astfel de proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a acestora, în termen de maximum 90 de zile, și să prevadă, în toate cazurile justificate, un sistem de rambursare și/sau de compensare; aceste proceduri ar trebui să respecte, atunci când este posibil, principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;
- k) să primească informații transparente privind prețurile/tarifele aplicabile, precum și privind condițiile generale de acces și 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 funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului de sistem;
- m) să solicite furnizorului/operatorului de sistem ca atunci când sunt constatate deficiențe tehnice să ia măsuri pentru asigurarea parametrilor de siguranță în aprovizionarea cu gaze naturale;
- n) să solicite și să primească penalitățile suportate de către furnizorul/operatorul de sistem pentru neîndeplinirea obligațiilor, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță;
- o) să solicite și să primească, fără să li se perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu, toate datele relevante privind propriul consum sau să imputernicească orice furnizor licențiat, pe baza unui acord explicit și gratuit, să aibă acces la datele de măsurare, operatorul de sistem responsabil de gestionarea acestor date având obligația să le furnizeze acestuia. ANRE asigură accesul la datele privind consumul clienților finali, stabilind, în vederea utilizării cu titlu opțional, un format de prezentare a acestor date, ușor de înțeles, armonizat la nivel național, precum și modalitatea de acces a clienților finali și a furnizorilor la acestea;
- p) să fie informați corespunzător cu privire la consumul lor efectiv de gaze naturale și la costurile reale aferente, suficient de frecvent astfel încât să aibă posibilitatea să își ajusteze propriul consum de gaze naturale. Aceste informații sunt comunicate de furnizor la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se cont de capacitatea

echipamentelor de măsurare ale clientului final și de raportul cost-beneficiu al acestor măsuri, fără ca acesta să perceapă clienților finali costuri suplimentare pentru acest serviciu.

- 6) Clienții finali participanți la piața angro de gaze naturale au dreptul să vândă gaze naturale doar pentru a-și echilibra în mod eficient portofoliul propriu, conform reglementărilor ANRE.

Conform ordinului ANRE nr. 179/2015 care aproba Procedura privind verificările și reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare gaze naturale, clientul final are următoarele obligații privind verificările și reviziile tehnice atât ale instalației individuale de utilizare, cât și ale instalației comune de utilizare.

SECȚIUNEA A 2-A OBLIGAȚIILE CLIENTULUI FINAL

ART. 6

- 1) Clientul final are obligația să efectueze, exclusiv prin intermediul unui OE selectat de către acesta, verificările și reviziile tehnice atât ale instalației individuale de utilizare, cât și ale instalației comune de utilizare.
- 2) Verificările sau reviziile tehnice periodice ale instalațiilor de utilizare, prevăzute la art. 3 alin. (2) lit. a) sau alin. (3) lit. a), se realizează până la data scadentă specificată în notificarea prevăzută la art. 5 alin. (1) lit. a), în baza unui contract de prestări servicii.
- 3) Verificările sau reviziile tehnice ale instalațiilor de utilizare se realizează astfel:
 - a) în baza notificării, prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. b), și a unui contract de prestări servicii, pentru operațiile prevăzute la art. 3 alin. (2) lit. b) sau alin. (3) lit. b), c) sau d), după caz;
 - b) în baza unui contract de prestări servicii pentru revizia tehnică prevăzută la art. 3 alin. (3) lit. b) sau
 - c) în situația prevăzută la art. 51.
- 4) Clientul final are obligația să pună la dispoziția OE documentația tehnică ce a stat la baza execuției instalației de utilizare, avizată de către OS sau de către un verficator de proiecte atestat, după caz.
- 5) În cazul în care clientul final nu deține documentația tehnică prevăzută la alin. (4), acesta are posibilitatea să solicite, direct sau prin intermediul OE de la OS, o copie a acestei documentații tehnice sau a documentelor care au stat la baza punerii în funcțiune a instalației de utilizare aferente respectivului loc de consum; OS este obligat să pună la dispoziția clientului final aceste documente.
- 6) În situația în care tipul și debitul nominal al aparatelor consumatoare de combustibili gazoși corespund cu cele din notificarea transmisă de furnizorul de gaze naturale, verificarea sau revizia tehnică prevăzută la art. 3 alin. (2) sau (3) se realizează în baza documentației/documentelor prevăzute la alin. (5).
- 7) În situația prevăzută la alin. (5), dacă OS sau operatorul economic autorizat de ANRE care a executat instalația de utilizare nu deține documentația tehnică sau documentația tehnică a instalației de utilizare nu poate fi pusă la dispoziția OE, iar tipul și debitul nominal al aparatelor consumatoare de combustibili gazoși nu corespund cu cele din notificarea transmisă de furnizorul de gaze naturale, clientul final are obligația să întocmească, prin intermediul unui operator economic autorizat de ANRE pentru proiectarea instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, tip autorizație PT/PDIB, în baza unui contract de prestări servicii, documentația tehnică, în conformitate cu prevederile Normelor tehnice; documentația tehnică se întocmește numai pentru punctele de consum care nu corespund notificării. 03/11/2023
- 8) În situația în care clientul final deține documentația prevăzută la alin. (4), tipul și debitul nominal al aparatelor consumatoare de combustibili gazoși corespund cu cele din notificarea transmisă de furnizorul de gaze naturale, dar nu corespund cu cele constatate la locul de consum, clientul final are obligația să procedeze în conformitate cu una dintre următoarele variante:
 - a) să întocmească, prin intermediul unui operator economic autorizat de ANRE pentru proiectarea instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, tip autorizație PT/PDIB, în baza unui contract de prestări servicii, documentația tehnică privind modificările survenite, în conformitate cu prevederile Normelor tehnice; 03/11/2023
 - b) să dezafecteze tronsonul/tronsoanele din instalația de utilizare executat/executate fără forme legale, prin intermediul unui OE, în baza unui contract de prestări servicii.
- 9) Clientul final are obligația să prezinte OE documente din care:
 - a) să rezulte că au fost efectuate curățarea și verificarea coșurilor și canalelor de evacuare a gazelor de ardere în conformitate cu prevederile art. 304 alin. (2) din Normele tehnice;
 - b) să rezulte efectuarea în termen a verificării tehnice periodice a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși.
- 10) Dacă în urma verificării sau reviziei tehnice a instalației de utilizare sunt constatate defecte, clientul final are obligația remedierii acestora prin intermediul OE care a efectuat verificarea ori revizia tehnică sau prin intermediul altui OE, în baza unui contract de prestări servicii.

- 11) Contractele prevăzute la alin. (2), (3), alin. (8) lit. b) și la alin. (10) cuprind elementele minime obligatorii prevăzute în anexa nr. 2, care face parte integrantă din prezenta procedură.
- 12) Contractele prevăzute la alin. (7) și la alin. (8) lit. a) cuprind elementele minime obligatorii prevăzute în anexa nr. 3, care face parte integrantă din prezenta procedură.
- 13) Clientul final care optează pentru realizarea activităților prevăzute la alin. (1) - (3), alin. (6), (7), (8) și (10) cu un singur operator economic care deține autorizații ANRE tip PDIB și EDIB poate încheia un singur contract de prestări servicii care să conțină elementele minime obligatorii prevăzute în anexele nr. 2 și 3.
- 14) Clientul final semnează Fișa de evidență întocmită în urma verificării sau reviziei tehnice a instalației de utilizare.

ART. 7

- 1) În situația în care o instalație de utilizare deservește mai mulți clienți finali, aceștia pot hotărî să efectueze, la aceeași dată, verificarea sau revizia tehnică a instalației comune de utilizare în condițiile stabilite de comun acord; verificarea sau revizia tehnică a instalației comune de utilizare a gazelor naturale se realizează în conformitate cu prevederile art. 6.
- 2) Data prevăzută la alin. (1) nu poate depăși prima dată scadentă a verificării sau a reviziei tehnice periodice a instalației de utilizare, notificată unuia dintre clienții finali deserviți de către instalația comună de utilizare.
- 3) În situația în care verificarea sau revizia tehnică a instalației comune de utilizare se realizează în condițiile precizate la alin. (1), clienții finali deserviți de aceasta pot decide efectuarea verificării sau reviziei tehnice a instalației individuale de utilizare a gazelor naturale la aceeași dată, caz în care notificarea furnizorului de gaze naturale precizată la art. 5 alin. (1) lit. b) se solicită anticipat; verificarea sau revizia tehnică a instalațiilor individuale de utilizare a gazelor naturale se realizează în conformitate cu prevederile art. 6.
- 4) Verificarea sau revizia tehnică a instalației comune de utilizare a gazelor naturale, prevăzută la alin. (1), se realizează în baza documentației tehnice care cuprinde în întregime instalația comună de utilizare.
- 5) În cazul în care nu se regăsește documentația tehnică prevăzută la alin. (4), aceasta se poate reconstitui conform prevederilor art. 6 alin. (6).
- 6) În situația în care clienții finali sunt constituiți într-o asociație de proprietari, aceasta poate realiza verificarea sau revizia tehnică a instalației comune de utilizare, prevăzută la alin. (1), cu respectarea prevederilor alin. (2), (4) și (5).
- 7) Data scadentă a verificării sau reviziei tehnice periodice a instalației comune de utilizare se determină luând în considerare data la care a fost efectuată verificarea sau revizia tehnică în conformitate cu prevederile alin. (1).
- 8) Revizia tehnică a instalației de utilizare care deservește mai mulți clienți finali, după orice eveniment care ar putea afecta instalația de utilizare, se realizează de către aceștia, în baza notificării prevăzute la art. 5 alin. (1) lit. b).
- 9) Dacă în urma verificării sau reviziei tehnice a instalației comune de utilizare sunt constatate defecte, acestea se remediază prin intermediul OE care a efectuat verificarea ori revizia tehnică sau prin intermediul altui OE, în baza unui contract de prestări servicii.
- 10) În situația prevăzută la alin. (9), cheltuielile aferente remedierii defectelor sunt suportate de către toți clienții finali deserviți de instalația comună de utilizare.

ART. 71

- 1) În situația în care clienții finali nu procedează conform prevederilor art. 7 alin (1) și nu există informații privind termenele scadente, verificarea sau revizia tehnică a instalației comune se realizează obligatoriu odată cu fiecare verificare sau revizie tehnică a instalațiilor individuale de utilizare.
- (2) În situația prevăzută la alin. (1), informațiile privind verificarea sau revizia tehnică a instalației comune de utilizare, realizate conform prevederilor art. 6, se consemnează în Fișa de evidență întocmită odată cu verificarea/revizia tehnică a instalației individuale de utilizare.

ART. 8

- 1) Clientul final și/sau membrii asociațiilor de proprietari/locatari au/are obligația să asigure respectarea condițiilor tehnice pentru funcționarea în siguranță a instalației de utilizare.
- 2) În situația în care, în urma verificării sau a reviziei tehnice a instalației de utilizare, OE constată că nu sunt îndeplinite condițiile tehnice de funcționare în siguranță a instalației de utilizare, clientul final are obligația să facă toate demersurile necesare pentru îndeplinirea acestor condiții, inclusiv prin montarea detectoarelor automate de gaze cu limita de sensibilitate de cel puțin 2% metan (CH₄) în aer, care acționează asupra robinetului de închidere a conductei de alimentare cu gaze naturale a aparatelor consumatoare de combustibili gazoși.
- 3) În situația în care, în urma verificării sau a reviziei tehnice a instalației de utilizare, OE constată că nu sunt îndeplinite condițiile tehnice de funcționare în siguranță a instalației comune de utilizare, clientul final clienții finali are/au obligația să facă toate demersurile necesare pentru îndeplinirea acestor condiții, inclusiv prin montarea de detectoare automate de gaze cu limita de sensibilitate de cel puțin 2% metan (CH₄) în aer, dotate cu sisteme de semnalizare optică sau alarmare acustică la atingerea concentrațiilor periculoase și cu comanda închiderii automate a alimentării cu gaze naturale.

- 4) Clientul final are obligația să înlocuiască racordul flexibil montat în instalația de utilizare, înaintea expirării duratei normale de utilizare a acestuia, în conformitate cu prescripțiile tehnice ale producătorului.
- 41) Înlocuirea racordului flexibil prevăzut la alin. (4) se realizează de un OE sau o persoană fizică autorizată de ANRE, deținător al autorizației destinate racordării aparatelor consumatoare de combustibili gazoși, tip RPFA, selectat de clientul final, în baza unui contract de prestări servicii. 28/04/2020
- 5) Clientul final/Membrul asociației de proprietari/locatari are obligația să înlocuiască detectorul/detecatoarele automat/automate de gaze montat/montate, înaintea expirării duratei normale de utilizare a acestora, în conformitate cu prescripțiile tehnice ale producătorului; înlocuirea se realizează prin intermediul unui OE. 28/04/2020
- 6) Clientul final are obligația să păstreze, pe întreaga durată de funcționare a instalației de utilizare, următoarele documente:
 - a) documentația tehnică aferentă instalației de utilizare, cu modificările la zi;
 - b) instrucțiunile pentru utilizarea gazelor naturale, întocmite conform prevederilor Procedurii privind proiectarea, verificarea proiectului tehnic, execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalației de utilizare a gazelor naturale, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 156/2020;
 - c) fișele de evidență aferente tuturor lucrărilor periodice de verificare și/sau de revizie tehnică a instalației de utilizare.
- 7) Pentru preîntâmpinarea unor evenimente tehnice la clienții finali casnici și/sau noncasnici care folosesc aparate consumatoare de combustibili gazoși racordate la coșuri sau aparate consumatoare de combustibili gazoși cu flacără liberă tip aragaz, reșou, radiante etc., se recomandă instalarea detectoarelor pentru monoxid/dioxid de carbon; decizia instalării aparțină în exclusivitate clientului final, iar detectoarele trebuie să respecte prevederile art. 173 alin. (3) din Normele tehnice.

ART. 81 03/11/2023 - ART. 8¹

- 1) Clienții finali prevăzuți la art. 11 lit. a) sau b) au obligația încheierii unui contract de prestări servicii pentru realizarea verificării sau reviziei tehnice periodice a instalației de utilizare, care să includă și obligațiile prevăzute la art. 122.
- 2) În situația în care clientul final, prevăzut la art. 11 lit. a) sau b), își schimbă furnizorul de gaze naturale, acesta are obligația să îi comunice lui OE, cu care a încheiat contractul prevăzut la alin. (1), noul furnizor de gaze naturale, în termen de maximum 10 zile lucrătoare.

ART. 82

Clienții finali au dreptul să notifice ANRE cu privire la încălcarea de către furnizorul de gaze naturale/OS/OE a prevederilor prezentei proceduri, după ce în prealabil s-a adresat furnizorului de gaze naturale/OS/OE pentru clarificarea aspectelor privind verificarea sau revizia tehnică a instalației de utilizare.