

- **Condițiile standard de furnizare – consumatori casnici (Ordin ANRE nr. 77/2009-extras)**

Drepturile și obligațiile consumatorului casnic de gaze naturale

– Consumatorul are următoarele drepturi:

- a) să fie alimentat cu gaze naturale în temeiul contractului de furnizare;
- b) să solicite furnizorului întreruperea alimentării cu gaze naturale, inclusiv în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor proprii;
- c) să transmită indexul echipamentului de măsurare, determinat lunar prin autocitire, în condițiile și la termenele precizate de furnizor;
- d) să solicite informații cu privire la serviciul de furnizare reglementată;
- e) drepturile corelative obligațiilor furnizorului.

– Consumatorul are următoarele obligații:

- a) să achite integral și la termen factura emisă de furnizor, reprezentând contravaloarea serviciului pentru furnizarea reglementată a gazelor naturale, precum și după caz, a majorărilor de întârziere aferente;
- b) să folosească exclusiv aparate de utilizare, care respectă cerințele legislației în vigoare, să efectueze verificarea periodică a acestora în conformitate cu reglementările în vigoare și să nu realizeze intervenții neautorizate asupra aparatelor și instalațiilor de utilizare a gazelor naturale;
- c) să suporte cheltuielile legate de instalația de utilizare;
- d) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice, precum și toate celelalte instalații ale operatorului de sistem aflate pe proprietatea consumatorului;
- e) să efectueze modificările instalației de utilizare numai pe baza aprobărilor legale și numai cu operatori economici autorizați de autoritatea competentă;
- f) să sesizeze imediat furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea echipamentului de măsurare sau a instalației de utilizare;
- g) să permită accesul în vederea citirii indexului echipamentului de măsurare, pe perioada derulării contractului, în situația în care echipamentul de măsurare se află pe proprietatea consumatorului;
- h) să notifice furnizorului orice schimbare a datelor sale de identificare, prevăzute în contractul de furnizare.

- **Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali (Ordin ANRE nr. 42/2012 – extras)**

- Clientul final de gaze naturale are, în principal, următoarele drepturi:

- a) să își aleagă furnizorul și să negocieze direct contracte de furnizare cu acesta;
- b) să fie alimentat cu gaze naturale, în baza contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat cu furnizorul, în conformitate cu reglementările ANRE;
- c) să solicite și să primească penalitățile suportate de către furnizor/operatorul de sistem pentru neîndeplinirea obligațiilor, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de ANRE;
- d) să solicite și să primească de la furnizor toate datele relevante privind propriul consum, referitoare la cantitatea de gaze naturale consumată lunar și anual, exprimată în mc și MWh, pe ultimii 5 ani, fără să i se perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- e) să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale, în termen de 3 săptămâni de la data solicitării, conform procedurii aprobate de ANRE;
- f) să i se pună la dispoziție de către furnizor cel puțin două modalități de plată, care să îi permită să își îndeplinească obligațiile de plată a facturii prevăzute în contract;
- g) să solicite furnizorului întreruperea furnizării gazelor naturale, în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor proprii sau ale operatorului de sistem;
- h) să solicite furnizorului/operatorului de sistem să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor survenite în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor operatorului de sistem amplasate pe proprietatea sa;
- i) să solicite furnizorului 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;
- j) să fie notificat de către furnizor în mod corespunzător cu privire la orice intenție de modificare a contractului și să fie informat, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța contractul, cu respectarea prevederilor contractuale în vigoare, în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- k) alte drepturi prevăzute de reglementările în vigoare sau convenite cu furnizorul de gaze naturale, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

- Clientul final de gaze naturale are, în principal, următoarele obligații:

- a) să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizor în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta;
- b) să achite majorările de întârziere solicitate de furnizor pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea serviciilor prestate, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare;
- c) să achite furnizorului tariful aferent reconectării, în vederea reluării furnizării gazelor naturale sistate pentru neîndeplinirea obligației de plată scadente, conform prevederilor contractuale;
- d) să permită accesul reprezentantului operatorului de sistem în scopul montării/demontării, sigilării, întreținerii, verificării sau citirii indexului echipamentului de măsurare, în situația în care acesta este amplasat pe proprietatea sa;
- e) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale operatorului de sistem, precum și toate celelalte instalații ale operatorului de sistem amplasate pe proprietatea sa;
- f) să sesizeze imediat furnizorul/operatorul de sistem în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor operatorului sistemului la care este racordat, amplasate pe proprietatea sa, și să permită accesul reprezentantului operatorului de sistem la acestea, în vederea verificării și remedierii defecțiunilor survenite;
- g) să constituie în favoarea furnizorului de gaze naturale o garanție financiară pentru un consum maxim echivalent pentru 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;
- h) să respecte limitele zonelor de protecție și de siguranță ale instalațiilor operatorului de sistem aflate pe proprietatea sa, conform legislației în vigoare;
- i) să folosească exclusiv aparate de utilizare care respectă cerințele legislației în vigoare și să efectueze verificarea periodică a acestora, în conformitate cu reglementările în vigoare;
- j) să efectueze modificarea instalației de utilizare cu respectarea prevederilor legale în vigoare;
- k) să permită accesul reprezentantului operatorului de sistem la instalațiile de utilizare pentru verificarea informațiilor referitoare la debitele instalate, modificările efectuate, precum și ori de câte ori este necesară intervenția în scopul menținerii siguranței în funcționare a acestora;
- l) să încheie un contract cu un operator economic autorizat de ANRE pentru a efectua, contra cost, verificarea și revizia tehnică periodică a instalației de utilizare, în conformitate cu normele tehnice specifice aprobate de ANRE; operațiunile de verificare tehnică a instalației de utilizare se vor efectua la maximum 2 ani, iar cele de revizie tehnică la maximum 10 ani;
- m) să permită accesul reprezentantului operatorului economic autorizat de ANRE pentru a efectua verificarea și revizia tehnică periodică a instalației de utilizare, în conformitate cu normele tehnice specifice aprobate de ANRE;
- n) să prezinte reprezentantului operatorului economic autorizat de ANRE documente din care să reiasă că a fost efectuată curățarea coșurilor și a canalelor de evacuare a gazelor arse de către operatorii economici autorizați, conform reglementărilor în vigoare, emise cu cel mult 6 luni înainte de data verificării periodice a instalației de utilizare;
- o) să asigure efectuarea reviziei tehnice a instalației de utilizare, după întreruperea utilizării instalației pentru o perioadă de timp care depășește 6 luni sau după orice eveniment care ar fi putut afecta instalația de utilizare a gazelor naturale;
- p) să suporte cheltuielile aferente remedierii defecțiunilor constatate în urma verificărilor/reviziilor tehnice la instalațiile de utilizare și înlocuirii elementelor defecte de către operatorii economici autorizați de ANRE;
- q) să sesizeze imediat furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea instalației de utilizare;
- r) să asigure remedierea defecțiunilor în funcționarea instalației de utilizare, prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE;
- s) să își asume responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piața de gaze naturale, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;
- t) să notifice furnizorului orice modificare a elementelor de natură juridică sau administrativă avute în vedere la data semnării contractului;
- u) alte obligații prevăzute de reglementările în vigoare sau convenite cu furnizorul de gaze naturale, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.