



Act:	Ordinul nr. 106/22.10.2014
Autoritate emitenta:	AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI
Publicat in:	MO nr. 781 din 27.10.2014
Privind:	modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale
In vigoare din	6 noiembrie 2014

presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

CAPITOLUL I

Obiect si domeniu de aplicare

Art. 1.

- (1) Prezentul ordin stabileste modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.
- (2) Ordinul se aplica in relatia dintre furnizorii de gaze naturale si clientii finali.

Art. 2.

- (1) Furnizorii de gaze naturale, denumiti in continuare furnizori, au obligatia de a pune la dispozitia clientilor finali, in etapa precontractuala si in etapa contractuala, informatii transparente, prezentate intr-un maniera clara, completa si lizibila, privind conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.
- (2) In etapa precontractuala, informatiile privind conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale sunt puse la dispozitia clientilor finali prin urmatoarele modalitati:
 - a) prin mijloace proprii, in conditiile prevazute la art. 3 si 4;
 - b) prin intermediul unei aplicatii web interactive, realizata si administrata de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei, denumita in continuare ANRE, in conditiile prevazute la art. 5.
- (3) In etapa contractuala, informatiile privind conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale sunt puse la dispozitia clientilor finali prin urmatoarele modalitati:
 - a) prin intermediul contractului privind furnizarea gazelor naturale, in conditiile prevazute la art. 6;
 - b) prin intermediul facturilor si/sau documentelor anexate acestuia, in conditiile prevazute la art. 7.

CAPITOLUL II

Informatii in etapa precontractuala

SECTIUNEA 1

Informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor

Art. 3.

- (1) Pentru a asigura posibilitatea clientului final de a lua o decizie informata cu privire la eventuala incheiere a unui contract de vanzare-cumparare a gazelor naturale, pe baza clauzelor si a conditiilor de contractare oferite de catre furnizor, precum si, dupa caz, a optiunilor exprimate de catre clientul final, furnizorul pune la dispozitia clientului final, in mod gratuit, informatiile necesare privind conditiile sale comerciale, cu respectarea cerintelor in materie de informare prevazute de legislatia in vigoare.
- (2) Furnizorul pune la dispozitia clientului final, in mod gratuit, in forma tiparita sau, daca se solicita astfel, in forma electronica, o copie a contractului de vanzare-cumparare a gazelor naturale, inainte de incheierea sau confirmarea incheierii acestuia.

Art. 4.

- (1) Clientul final are dreptul de a incheia contractul de vanzare-cumparare a gazelor naturale prin negocierea directa cu furnizorul sau prin acceptarea unei oferte-tip publicate de furnizor.



Act:	Ordinul nr. 106/22.10.2014
Autoritate emitenta:	AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI
Publicat in:	MO nr. 781 din 27.10.2014
Privind:	modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale
In vigoare din	6 noiembrie 2014

(2) Pentru a da posibilitatea clientului final de a compara mai multe oferte, furnizorul are obligatia sa elaboreze oferte-tip pentru categoriile de clienti finali aflati in portofoliul propriu, care se incadreaza in categoriile A1-A2 si B1-B4.

(3) Furnizorii publica ofertele-tip prevazute la alin. (2), cumulativ, prin urmatoarele mijloace proprii:

- a) pe pagina proprie de internet;
- b) la punctul unic de contact.

(4) Oferta-tip se pune la dispozitia clientului final, la cerere, in mod gratuit, in forma tiparita sau, daca se solicita astfel, in forma electronica.

(5) In situatia acceptarii de catre clientul final a unei oferte-tip, furnizorul are obligatia sa includa in contractul de vanzare- cumparare a gazelor naturale toate informatiile din respectiva oferta-tip, fara a se limita la acestea.

(6) Ofertele-tip prevazute la alin. (2) trebuie sa contina cel putin urmatoarele informatii:

- a) datele de identificare ale furnizorului ofertant;
- b) data intocmirii ofertei-tip, cu precizarea duratei de valabilitate, in situatia in care aceasta are un termen limitat;
- c) categoria si tipul de client final care poate opta pentru oferta-tip respectiva;
- d) descrierea serviciilor oferite; in cazul in care este oferit un "pachet de servicii", prin includerea in acesta, pe langa furnizarea gazelor naturale, si a altor servicii, se vor prezenta conditiile in care se ofera acestea, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informatiile corespunzatoare categoriei de servicii din care face parte;
- e) pretul de furnizare (lei/MWh) si tarifele aferente serviciilor incluse in "pachetul de servicii", dupa caz; in situatia in care oferta-tip are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu servicii reglementate de distributie/transport/inmagazinare subterana a gazelor naturale incluse, se va preciza tipul serviciului reglementat care este inclus in pretul final de furnizare;
- f) garantiile solicitate, dupa caz;
- g) termenele, modalitatile si conditiile de plata a facturii;
- h) optiunile privind modul de transmitere a facturii, printre care si transmiterea pe cale electronica;
- i) durata contractului, conditiile de reinnoire/prelungire si de incetare a prestarii serviciilor si a contractului, cu precizarea termenelor si a conditiilor de denuntare unilaterala a acestuia;
- j) modalitatea de acceptare a ofertei-tip;
- k) documentele necesare pentru incheierea contractului.

(7) Informatiile prevazute la alin. (6) sunt redactate si prezentate intr-o maniera simpla, clara, lizibila si accesibila, care sa faciliteze intelegerea acestora. Conditii sau termenele care afecteaza oferta-tip sunt prezentate in acelasi format, cu caractere de acelasi tip si de aceeasi dimensiune ca si cele folosite pentru redactarea acesteia.

(8) Informatiile prevazute la alin. (6) sunt actualizate ori de cate ori intervine modificarea acestora, precizandu-se data ultimei actualizari.

SECTIUNEA a 2-a **Informarea prin intermediul ANRE**

Art. 5.

(1) ANRE va realiza, va administra si va pune la dispozitia clientilor finali o aplicatie web interactiva care va oferi informatii comparative privind ofertele-tip ale furnizorilor.



Act:	Ordinul nr. 106/22.10.2014
Autoritate emitenta:	AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI
Publicat in:	MO nr. 781 din 27.10.2014
Privind:	modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale
In vigoare din	6 noiembrie 2014

(2) Aplicatia web interactiva prevazuta la alin. (1) va efectua, pe baza unui set de optiuni introduse de utilizator, analize comparative ale ofertelor-tip existente pe piata si va returna o lista a ofertelor care corespund optiunilor exprimate de utilizator.

(3) Criteriile si optiunile utilizate de aplicatia web interactiva prevazuta la alin. (1) in scopul realizarii listei ofertelor-tip care corespund optiunilor exprimate de utilizator, formatul in care furnizorii introduc ofertele-tip pentru a asigura continutul necesar functionarii aplicatiei, precum si orice alte elemente si conditii necesare pentru dezvoltarea si functionarea aplicatiei vor fi stabilite de catre ANRE, pe baza consultarii furnizorilor.

(4) In termen de 30 de zile de la data primirii unei notificari din partea ANRE cu privire la finalizarea aplicatiei web interactive prevazute la alin. (1), furnizorii au obligatia sa introduca ofertele- tip proprii in forma electronica, in baza de date a aplicatiei prevazute la alin. (1), prin intermediul unei interfete web puse la dispozitie in acest scop de ANRE.

(5) In cazul in care furnizorii lanseaza o noua oferta-tip sau o modifica pe cea existenta, acestia au obligatia de a le introduce in forma electronica in baza de date a aplicatiei, in termen de 5 zile lucratoare de la data lansarii sau modificarii ofertei-tip. Furnizorii sunt obligati sa precizeze perioada de valabilitate si orice conditii care afecteaza ofertele-tip, cu respectarea formatului stabilit de ANRE.

(6) Ofertele-tip se introduc in baza de date a aplicatiei web interactive prevazute la alin. (1) intr-un mod securizat, care sa garanteze autenticitatea si integritatea informatiilor.

CAPITOLUL III

Informatii in etapa contractuala

SECTIUNEA 1

Informatiile cuprinse in contractul de vanzare-cumparare a gazelor naturale

Art. 6.

(1) Furnizorul are obligatia sa incheie cu clientul final un contract care sa prevada conditii/clauze contractuale echitabile si transparente, prezentate intr-o maniera clara, completa si lizibila, si care sa contina cel putin urmatoarele informatii:

- a) identitatea si adresa furnizorului;
- b) serviciile oferite, calitatea serviciilor oferite, precum si termenul de incepere a derularii contractului, respectiv termenul prevazut pentru inceperea alimentarii initiale cu gaze naturale, dupa caz;
- c) tipurile serviciilor de mentenanta oferite, dupa caz;
- d) mijloacele prin care se pot obtine informatii actualizate privind toate preturile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanta, dupa caz;
- e) durata contractului, conditiile de reinnoire/prelungire si de incetare a prestarii serviciilor si a contractului, cu precizarea termenelor si a conditiilor de denuntare unilaterala a acestuia;
- f) eventualele compensatii/despagubiri si modalitatea de rambursare aplicabila in cazul nerespectarii calitatii serviciilor prevazute in contract, inclusiv in cazul facturarii inexacte si/sau realizate cu intarziere;
- g) informatii privind drepturile clientilor finali, inclusiv privind modalitatea de solutionare a plangerilor;
- h) modalitatile de initiere a procedurilor de solutionare a litigiilor.

(2) Furnizorul are obligatia sa notifice clientul final cu privire la orice intentie de modificare a conditiilor/clauzelor contractuale si sa informeze in momentul notificarii cu privire la dreptul de a denunta contractul, in cazul in care clientul final nu accepta noile conditii notificate; notificarea clientului final cu privire la orice majorare a pretului/tarifului



Act:	Ordinul nr. 106/22.10.2014
Autoritate emitenta:	AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI
Publicat in:	MO nr. 781 din 27.10.2014
Privind:	modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale
In vigoare din	6 noiembrie 2014

practicat se face de catre furnizor in mod direct si in timp util, dar nu mai tarziu de sfarsitul primei perioade de facturare care urmeaza intrarii in vigoare a majorarii, intr-o maniera simpla, clara, lizibila si accesibila.

SECTIUNEA a 2-a

Informatiile cuprinse in facturile emise de furnizor si/sau in documentele anexate acestora

Art. 7.

Furnizorul are obligatia sa puna la dispozitia clientului final, intr-o forma clara, completa, lizibila si usor de inteles, prin intermediul facturii si/sau a documentelor anexate acesteia, urmatoarele date:

- a) elementele componente ale pretului final, cu precizarea celor care sunt reglementate si care, pe cale de consecinta, nu pot face obiectul negocierii cu clientul final;
- b) modul de determinare a consumului facturat, respectiv prin citire directa a indexului echipamentului de masurare, prin autocitire sau prin estimare consum;
- c) informatii privind dreptul clientului final de a schimba furnizorul, in mod gratuit, cu respectarea conditiilor contractuale, cu precizarea ca "Lista operatorilor economici, titulari de licenta de furnizare a gazelor naturale" este publicata pe pagina de internet a ANRE;
- d) informatii privind modalitatile de transmitere a plangerilor.

(2) Furnizorul are obligatia sa transmita clientului final, la cerere, o explicatie clara si usor de inteles a modului de stabilire a sumelor de plata cuprinse in factura, in special in cazul in care facturile nu sunt bazate pe consumul real.

(3) In cazul in care contractul de vanzare-cumparare a gazelor naturale este incheiat pe durata determinata, cu cel putin 45 de zile inainte de expirarea duratei de valabilitate a acestuia, furnizorul are obligatia de a transmite, preferabil anexata facturii, o informare cu privire la data la care expira contractul.

(4) Pentru a oferi clientilor finali posibilitatea sa isi ajusteze propriul consum de gaze naturale, furnizorul are obligatia sa puna la dispozitia clientilor finali, cel putin o data la 6 luni, intr-o forma clara, completa, lizibila si usor de inteles, prin intermediul facturii si/sau a documentelor anexate acesteia, urmatoarele date:

- a) pretul actual si consumul real de gaze naturale;
- b) comparatii intre consumul actual al clientului final si consumul corespunzator aceleiasi perioade a anului anterior, in masura in care aceste informatii sunt disponibile, preferabil sub forma grafica;
- c) informatii privind conceptul de eficienta energetica, respectiv datele de contact ale unor institutii cu atributii in domeniul energiei, de unde clientii finali pot obtine informatii privind masurile disponibile de imbunatatire a eficientei energetice, profilurile de referinta privind consumul individual si alte specificatii tehnice ale aparatelor energetice care pot contribui la reducerea consumului.

(5) Informatiile prevazute la alin. (4) se transmit de catre furnizor, cel putin trimestrial:

- a) clientului final care a optat sa primeasca factura in forma electronica;
- b) la cererea clientului final.

(6) Pentru a oferi clientilor finali informatii complete, corecte si precise privind consumul efectiv de gaze naturale, facturarea consumului de gaze naturale trebuie sa fie efectuata de catre furnizor pe baza consumului real, cel putin o data la 6 luni.

(7) Clientii finali primesc in mod gratuit toate facturile si toate informatiile privind facturarea consumului de gaze naturale, precum si datele privind propriul consum.



Act:	Ordinul nr. 106/22.10.2014
Autoritate emitenta:	AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI
Publicat in:	MO nr. 781 din 27.10.2014
Privind:	modalitatile de informare a clientilor finali de catre furnizorii de gaze naturale cu privire la conditiile comerciale de furnizare a gazelor naturale
In vigoare din	6 noiembrie 2014

CAPITOLUL IV Dispozitii finale

Art. 8.

Furnizorii de gaze naturale vor duce la indeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei vor urmari respectarea acestora.

Art. 9.

Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, si intra in vigoare la 10 zile de la data publicarii, cu exceptia prevederilor art. 7, care intra in vigoare la 30 de zile de la data publicarii.