

## Condiții generale de furnizare pe piața concurențială pentru clienții finali nongasnici

### Obiect

#### Art.1

Condițiile generale pentru serviciul de furnizare a gazelor naturale completează prevederile contractului de furnizare a gazelor naturale, stabilind cadrul general aplicabil în relația contractuală dintre client și furnizor și fac parte intergrantă din Contract.

### Condiții de facturare și termenul de plată

**Art. 2.** (1) În cazul în care Clientul beneficiază de regim de scutire/exceptare de la plata accizelor pentru gaze naturale, conform Codului Fiscal, acesta va notifica Furnizorul și va pune la dispoziția acestuia toate documentele prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv declarația pe propria răspundere în acest scop. Nerespectarea prevederilor legale de către Client va avea drept consecință imposibilitatea acestuia de a solicita restituirea de accize.

(2) Furnizorul va refactura orice alte taxe percepute de către Operatorul de distribuție sau transport și care nu sunt incluse în prețul final de vânzare gaze naturale prevăzut la art.2. din Contract și Anexa A (spre exemplu, dar fără a se limita la taxa de deconectare/reconectare).

(3) Furnizorul facturează contravaloarea consumului de gaze naturale, exprimate în unități de energie (kWh), în baza indexului echipamentului de măsurare citit și transmis de către operatorul de distribuție sau, în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale operatorului de distribuție, fie în baza consumului autocitit de către client și transmis în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor, fie, în lipsa acestuia, în baza consumului lunar estimat transmis furnizorului de către operatorul de distribuție în baza istoricului locului de consum, sau, pe baza datelor de consum estimate de comun acord cu clientul final, din Anexa B, în situația în care OD accepta cantitățile estimate din Anexa B în vederea decontului final cu furnizorul.

În cazul în care consumul efectiv înregistrat și citit de către operatorul de distribuție este diferit de consumul estimat facturat lunar, furnizorul va proceda la regularizarea consumului, începând cu prima factură emisă după momentul citirii echipamentului de măsurare și va emite factură de regularizare. Citirea de regularizare se efectuează la maxim 6 luni.

(4) Transmiterea facturilor se va realiza la adresa de corespondență sau poștă electronică indicată de Client.

(5) Clientul poate contesta o factură în termen de 10 zile de la data primirii acesteia. Obligația de plată se suspendă până la clarificarea și/sau soluționarea aspectelor ce au dus la contestarea facturii. În cazul în care, contestarea facturii se dovedește a fi justificată, nu se vor calcula dobânzi penalizatoare pentru diferența rezultată din recalculare. În cazul în care, contestarea facturii se dovedește a fi nejustificată, se vor calcula dobânzi penalizatoare, în condițiile în care s-a depășit termenul de scadență, conform art. 3 din Anexa A. Revenirea clientului cu o nouă contestație privitoare la aceeași factură, după ce furnizorul a analizat și a transmis clientului rezultatul analizei, nu suspendă obligația de plată, iar furnizorul are dreptul să aplice sancțiunile contractuale.

(6) La încetarea contractului, în termen de 42 de zile, Furnizorul va emite și va transmite clientului factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată; achitarea acesteia de către Client se va face în termenul prevăzut în Anexa A.

**Art. 3** - (1) Plata poate fi efectuată prin transfer bancar sau prin orice alt mijloc de plată indicat de Furnizor prin factură sau pe site-ul Furnizorului. Obligația de plată se consideră îndeplinită la data intrării sumelor respective în contul Furnizorului.

(2) În cazul în care data scadenței este o zi nelucrătoare, termenele prevăzute la alin. (1) se prelungesc până la prima zi lucrătoare de după aceasta.

(3) Neachitarea facturii emise de Furnizor în termenul de scadență menționat în anexa A atrage perceperea de dobânzi penalizatoare care se vor calcula pentru fiecare zi de întârziere, începând cu ziua imediat următoare termenului de scadență și până la data achitării sumei datorate, procentul aplicabil fiind cel al dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor către bugetul de stat. Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare nu poate depăși valoarea facturii.

(4) Eventualele compensații/despăgubiri pe care furnizorul trebuie să le plătească clientului în cazul nerespectării calității serviciilor prevăzute în contract/standardul de performanță, inclusiv în cazul facturării inexacte și/sau realizate cu întârziere vor fi evidențiate cu minus în factura clientului și vor fi rambursate prin compensarea cu valoarea facturilor de furnizare emise ulterior.

### Garanții

#### Art. 4.

(1) În cazul clientului final căruia i-a fost întreruptă furnizarea gazelor naturale la locul de consum pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea

consumului de gaze naturale, furnizorul are dreptul să solicite acestuia constituirea unei garanții financiare.

Valoarea garanției va fi corelată cu consumul de gaze naturale estimate pe o durată echivalentă cu doua cicluri de facturare.

(2) În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsură sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul este obligat să constituie în favoarea furnizorului o garanție financiară. Valoarea garanției trebuie să acopere contravaloarea consumului mediu anual de gaze naturale aferent unei perioade de maxim un an.

(3) Refuzul constituirii garanției financiare sau neconstituirea acesteia în termen de 15 zile de la data transmiterii notificării către Client, dă dreptul Furnizorului ca în termen de 3 zile de expirarea acestuia să solicite Operatorului de rețea deconectarea de la rețea a locului de consum care aparține Clientului, notificarea de constituire a garanției fiind și preaviz în acest sens.

(4) Garanția se va returna la solicitarea Clientului:

a) la încetarea Contractului sau, în cazul în care la încetarea acestuia mai există debite restante, la momentul stingerii în totalitate a acestora

b) în cazul în care timp de 1 an de la data constituirii garanției, acesta nu a ajuns în situația de a fi întreruptă alimentarea cu gaze naturale pentru neplata contravalorii facturilor de gaz naturale.

### Drepturile și obligațiile furnizorului

**Art. 5.** - (1) Furnizorul are dreptul să încaseze de la Clientul final contravaloarea consumului de gaze naturale, a dobânzilor penalizatoare pentru întârzierea la plată, a tarifelor aferente reluării alimentării cu gaze sau a altor tarife percepute de distribuitor și/sau a garanțiilor constituite conform prezentului contract precum și a altor taxe/contribuții facturate în temeiul legislației incidente.

(2) Furnizorul are dreptul să dispună încetarea/limitarea furnizării gazelor naturale, direct sau la cererea operatorului de distribuție/transport în următoarele situații:

(a) neachitarea de către client a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, la termenele stabilite în contractul de furnizare, și, după caz, a dobânzilor penalizatoare aferente pentru întârzierea în efectuarea plății;

(b) refuzul clientului de a constitui garanție financiară conform art 7;

(c) stare de necesitate, când este periclitată viața sau sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;

(d) solicitarea scrisă a operatorului de transport în situații justificate (de exemplu, dar fără a se limita la deficit de presiune și/sau debit) care periclitează siguranța sistemului;

(e) solicitarea scrisă a operatorului de rețea în cazul întreruperilor programate;

(f) forță majoră;

(g) neefectuarea de către client a operațiilor de verificare/revizie a instalațiilor de gaze naturale.

(h) neacordarea accesului de către Client în scopul montării, verificării sau citirii instalațiilor de măsurare a gazelor naturale când acestea se află pe proprietatea clientului;

(i) alimentarea cu gaze naturale a unor terți consumatori sau a altor instalații de utilizare decât a celor legal aprobate, constatate de Operator, prin ocolirea echipamentelor de măsurare/mijloacelor de măsurare, alterarea măsurii, deteriorarea echipamentelor de măsurare/mijloacelor de măsurare sau instalații improvizate;

(j) furtul de gaze naturale, definit în conformitate cu prevederile Codului penal, constat de organele competente la un loc de consum prevăzut în contractul de distribuție a gazelor naturale;

(3) Furnizorul are dreptul să factureze cantitatea de gaze naturale recalculată conform prevederilor legale și trimisă de către operatorul de distribuție/transport, exprimată în unitati de energie (kWh) pentru următoarele cazuri:

a) în cazul neînregistrării sau înregistrării eronate a consumului de către echipamentul de măsurare;

b) în cazul unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare.

(4) Furnizorul va analiza cererea clientului final aflat în dificultate de plată și va decide cu privire la oportunitatea oferirii unei modalități alternative de efectuare a plății, respectiv de negociere cu acesta a unui plan de eşalonare la plată a sumelor datorate.

(5) Furnizorul are dreptul să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale în situația încetării dreptului de proprietate sau de folosință al clientului final asupra locului de consum, în situația neachitării de către clientul final a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare; rezilierea din inițiativa furnizorului se efectuează cu transmiterea, în mod gratuit, a unui preaviz de cel puțin 15 zile calendaristice;

(6) Furnizorul va avea orice alte drepturi prevăzute de legislația incidentă, în vigoare.

**Art.6.** - (1) Furnizorul are următoarele obligații:

(a) să asigure furnizarea gazelor naturale, în condițiile prevăzute în contract, în conformitate cu reglementările în vigoare;

(b) să factureze clientului final contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate la locul de consum, a dobânzilor penalizatoare, dacă e cazul și să asigure transmiterea facturii către clienți;

UZ PUBLIC

Conform Politicii de Clasificare și Tratare a Informației nr. 59

- (c) să asigure preluarea de la operator a datelor de consum înregistrate de echipamentele de măsurare de la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale;
- (d) să informeze clientul în legătură cu serviciile prestate de către operatorul de sistem, a căror contravaloare nu este cuprinsă în prețul negociat;
- (e) să preavizeze clientul atunci când se află în situația întreruperii/limitării furnizării gazelor naturale la locul de consum în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare;
- (f) să furnizeze la cererea clientului gratuit, pe baza datelor puse la dispoziție de operatorul de sistem, informații privind istoricul de consum lunar avut în vedere la emiterea facturii conform prevederilor legale incidente;
- (g) să anunțe clientul, în baza informațiilor primite de la operatorul de sistem, asupra necesității efectuării reviziilor și a reparațiilor instalațiilor operatorului de sistem aflate pe proprietatea clientului;
- (h) să notifice clientului orice schimbare a datelor sale de identificare, prevăzute în contractul de furnizare;
- (i) să notifice clientului orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale precum și orice majorare a pretului, cu precizarea motivului și a dreptului clientului de a denunța contractul în caz de neacceptare a noilor condiții;
- (j) să transmită clientului final, la cerere, o explicație clară și ușor de înțeles a modului de stabilire a sumelor de plată cuprinse în factură;
- (k) să răspundă la solicitările clientului final referitoare la desfășurarea activității de furnizare, conform reglementărilor în vigoare, și să le soluționeze conform standardului de performanță aplicabil;
- (l) să asigure clientului nivelul de calitate a activității de furnizare stabilit prin standardul de performanță aprobat de către ANRE. Pentru nerespectarea nivelului de calitate garantat prin standard, Furnizorul are obligația să plătească o penalitate/compensație clientului afectat, în cuantumul și în condițiile prevăzute în standardul de performanță aprobat de ANRE;
- (m) să asigure întreruperea furnizării gazelor naturale la cererea clientului;
- (n) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și în conformitate cu procedura specifică aprobată de ANRE;
- (o) orice alte obligații care îi revin potrivit legislației aplicabile, în vigoare.

### Drepturile și obligațiile clientului

**Art. 7** - Clientul are următoarele drepturi:

- (a) să aleaga o ofertă și să beneficieze de furnizarea gazelor naturale în condiții de calitate, conform contractului și a legislației aplicabile;

- (b) să solicite furnizorului întreruperea/limitarea/reluarea furnizării gazelor naturale în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- (c) să sesizeze furnizorul constatari referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale către locul de consum propriu și să beneficieze de un standard ridicat de soluționare a plângerilor; în cazul în care clientul final este nemulțumit de răspunsul furnizorului 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;
- (d) să primească de la furnizor/operator penalități/compensații pentru nerespectarea nivelurilor garantate de calitate, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de ANRE;
- (e) să denunțe unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și să schimbe efectiv furnizorul, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
- (f) să denunțe în mod gratuit contractul de furnizare a gazelor naturale în situația în care nu accepta modificările și/sau completările condițiilor/clauzelor contractuale, precum și majorarea pretului, notificat de furnizor;
- (g) să solicite intermedierea pentru înlocuirea echipamentului de măsurare, pe cheltuielile sale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- (h) să aibă acces la aparatele de măsurare pentru decontare care nu sunt pe proprietatea sa, în prezența personalului împuternicit al operatorului sistemului de distribuție/transport al gazelor naturale;
- (i) orice alte drepturi prevăzute de contract și de legislația aplicabilă.

**Art. 8** - Clientul are următoarele obligații:

- (a) să respecte clauzele contractului de furnizare precum și obligațiile care îi revin, potrivit legislației aplicabile, în vigoare;
- (b) 1. să comunice în scris Furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului, în termen de 30 de zile de la data intervenirii acesteia;  
2. să anunțe furnizorul de îndată și să solicite în scris încetarea contractului în cazul în care nu mai deține dreptul de proprietate/folosință asupra locului de consum;
- 3. să notifice furnizorului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare.
- (c) să achite integral și la termen factura emisă de furnizor precum și, dacă e cazul, dobânzile penalizatoare aferente, inclusiv în cazul exercitării dreptului de schimbare furnizor;
- (d) să facă dovada achitării tarifului perceput de operator pentru prestarea activității de reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, tarife percepute în condițiile stabilite de reglementările în vigoare, precum și dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul;

UZ PUBLIC

Conform Politicii de Clasificare și Tratare a Informatiei nr. 59

(e) 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;

(f) să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția furnizorului conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de gaze naturale în vigoare și publicată pe site-ul furnizorului.;

(g) să folosească exclusiv aparatele consumatoare de combustibili gazoși care respectă cerințele legislației în vigoare, să efectueze verificarea și repararea acestora prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE și să nu realizeze și/sau să permită intervenții neautorizate asupra acestora.

(h) să nu revândă gazele naturale contractate;

(i) să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a echipamentelor de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate la cererea/din culpa clientului sau ca urmare a unei reclamații din partea clientului care s-a dovedit neîntemeiată;

(j) să sesizeze imediat distribuitorul/furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea echipamentului de măsurare și să asigure accesul împuternicitului operatorului de sistem la acesta;

(k) să permită accesul reprezentantului operatorului în scopul de a presta activitatea de întrerupere a furnizării/limitarea parametrilor tehnici/reluarea alimentării, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul echipamentului de măsurare în orice moment pe perioada derulării contractului, în situația în care echipamentul de măsurare se află pe proprietatea clientului;

(l) să asigure efectuarea verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;

(m) să asigure remedierea defecțiunilor în funcționarea instalației de utilizare, numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE, conform reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE;

(n) să întrețină și să exploateze instalația industrială/neindustrială de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE; modificarea instalației de utilizare se efectuează numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE;

(o) înainte de a adresa o plângere către ANRE, dacă aceasta privește activitatea unui prestator de servicii/de activități, clientul trebuie în prealabil să se adreseze spre soluționare prestatorului de serviciu/activității de a cărei prestație este nemulțumit.

(p) orice alte obligații prevăzute de contract și legislația aplicabilă.

### Răspunderea contractuală

**Art. 9.** – (1) Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în contractul de furnizare, părțile răspund conform reglementărilor legale în vigoare (Cod Civil, Legea Energiei, Regulamentul de furnizare, Reglementări ANRE etc.).

(2) Pentru neîndeplinirea de către Client a obligațiilor de plată rezultate din contract, Furnizorul are dreptul să aplice succesiv următoarele etape:

(a) perceperea de dobânzi penalizatoare, calculate pe zi de întârziere asupra valorii neachitate a facturii, începând cu ziua imediat următoare datei scadente, până la achitarea integrală a debitului, exclusiv ziua plății, conform prevederilor din Anexa A;

(b) întreruperea furnizării gazelor naturale la locul de consum al Clientului, acesta fiind notificat cu minim 3 zile calendaristice înainte. Reluarea furnizării gazelor naturale va fi solicitată de către Furnizor Operatorului de Distribuție, după înlăturarea de către client a cauzei care a condus la întreruperea furnizării gazelor naturale și transmiterea către furnizor a dovezii achitării tarifului aferent reluării alimentării precum și dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul. Operatorul de Distribuție va presta activitatea de reluare a furnizării gazelor naturale în conformitate cu prevederile legale incidente și sub condiția permiterii accesului de către client pe proprietatea sa;

(c) rezilierea contractului după transmiterea unui preaviz de cel puțin 15 zile calendaristice, data rezilierii fiind menționată în preaviz; în cazul în care contractul de furnizare a fost reziliat, părțile pot încheia un nou contract de furnizare, sub condiția achitării în prealabil de către client a obligațiilor de plată restante.

### Încetarea contractului

**Art. 10.** - (1) Contractul de furnizare a gazelor naturale încetează:

(a) la data ajungerii la termen a contractului;

(b) prin acordul părților;

(c) prin reziliere pentru neplată cu respectarea termenului de preaviz sau în situația încetării dreptului de proprietate sau de folosință al clientului final asupra locului de consum;

(d) în baza unei hotărâri judecătorești rămasă definitivă, în cazul închiderii procedurii insolvenței a furnizorului și/sau a clientului, cu consecința radierei societății sau în perioada derulării procedurii, în condițiile Legii insolvenței.;

(e) în cazul constatării de către Operatorul de Distribuție a unei acțiuni de consum fraudulos, în condițiile legii.

(2) Încetarea contractului, prin denunțarea unilaterală de către client, se va face numai cu o notificare prealabilă transmisă furnizorului cu cel puțin 21 de zile calendaristice

Înainte ca denunțarea să producă efecte, cu respectarea termenelor și condițiilor din Anexa A.

(3) Încetarea contractului de furnizare nu produce efecte asupra obligațiilor partilor ce decurg din executarea contractului născute anterior încetării acestuia.

## Litigii

### Art.11

11.1 Litigiile care decurg din interpretarea și/sau executarea contractului, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă sau prin intermediul comisiei de soluționare a disputelor numită prin decizia președintelui ANRE, vor fi deduse spre soluționare instanței judecătorești competente.

11.2 Procedurile prealabile de soluționare a litigiilor apărute cu ocazia derulării contractului nu sunt obligatorii, iar procedurile de soluționare extrajudiciară a litigiilor pot avea o durată de 90 de zile. Totuși, Părțile se pot adresa direct instanței de judecată competente.

## Modificarea circumstanțelor

### Art. 12.

(1) Se consideră modificare de circumstanțe modificarea sau introducerea unor noi taxe, impozite, schimbarea modalităților de impunere sau taxare și a referinței pentru prețul gazelor din producția internă sau aplicarea unei noi cerințe legale referitoare la achiziția, transportul, distribuția sau înmagazinarea gazelor naturale.

(2) Părțile convin ca orice modificare prevăzută la alin. (1) să se aplice automat prin simpla notificare conform clauzelor contractuale.

## Forța majoră

### Art. 13.

Raspunderea părților este înlăturată atunci când prejudiciul este cauzat de forța majoră, în condițiile prevăzute de Codul Civil.

## Clauze finale

**Art. 14.** - Termenii utilizați sunt definiți în Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și în celelalte reglementări incidente sectorului gazelor naturale. Dispozițiile prezentului contract se completează cu prevederile Codului civil, Legii energiei și a gazelor naturale, Regulamentului de furnizare a gazelor naturale, precum și cu celelalte reglementări legale în vigoare, aplicabile.

**Art. 15.** - Neînțelegerile privind validitatea contractului și/sau cele rezultate din interpretarea, executarea sau încetarea acestuia, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă, se soluționează de către instanța de judecată competentă din punct de vedere material, cu sediul în municipiul București.

**Art. 16.** - Măsurarea gazelor naturale furnizate se face în conformitate cu prevederile legislației specifice din sectorul gazelor naturale.

**Art. 17.** - Nulitatea sau inaplicabilitatea oricăreia dintre prevederile prezentului Contract nu va avea niciun efect asupra valabilității celorlalte prevederi ale Contractului care își vor păstra forța obligatorie și efectele. Părțile contractante se obligă să înlocuiască prevederea devenită nulă sau inaplicabilă printr-una nouă, care să fie cât se poate de apropiată de cea inițială din punct de vedere al efectului economic.

**Art. 18.** – Orice modificare a clauzelor prezentului contract, cu excepția modificării tarifelor sau a altor componente reglementate ale prețului ori atunci când legislația nu impune, se poate face doar pe bază de act adițional.

Prezentele condiții generale de furnizare sunt valabile pentru furnizarea de gaze naturale la clienții **noncasnici** începând cu data prevăzută la art. 3 din contract și fac parte integrantă din contractul de furnizare a gazelor naturale.