

ORDIN nr. 14 din 16 martie 2023 privind modificarea și completarea unor ordine ale președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei și de abrogare a Ordinului președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale

Având în vedere dispozițiile art. 99 lit. c) și d), art. 102¹ alin. (8), art. 138 alin. (1) lit. n), art. 143 alin. (1) lit. f), h)-l), n)-p), r)-t), art. 145 alin. (1¹) și (4), art. 174 alin. (1) și (6) și ale art. 177 alin. (1) și (3) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, ale art. 11, 12 și anexei nr. 5 din Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 1 alin. (14) și art. 2 alin. (3) și (3¹) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 27/2022 privind măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică și gaze naturale în perioada 1 aprilie 2022-31 martie 2023, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 206/2022, cu modificările și completările ulterioare, în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c), art. 8 lit. g) și ale art. 10 alin. (1) lit. q) și u) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare, **președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei** emite prezentul ordin.

Art. I

Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 29/2016, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 510 din 7 iulie 2016, cu modificările și completările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 3, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 3

(1) În înțelesul prezentului regulament, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

1. *cod loc de consum* - codul unic atribuit de operator fiecărui loc de consum din zona proprie de licență de operare, la înregistrarea acestuia în baza de date a operatorului, care asigură identificarea locului de consum, precum și căutarea operativă a datelor de consum aferente acestuia, respectiv punerea lor la dispoziția solicitanților care au drept de acces la acestea;

2. *componenta de achiziție* - componenta de preț care include:

a) costul unitar al gazelor naturale achiziționate de către furnizor de pe piața angro de gaze naturale, inclusiv din import, sau, după caz, valoarea de transfer între activitatea de producție și activitatea de furnizare în cazul producătorilor care furnizează gaze naturale clienților finali;

b) costul serviciilor de rezervare de capacitate de intrare în SNT;

c) costul de înmagazinare, după caz, care conține costul de transport aferent gazelor naturale înmagazinate în depozitele subterane și costul aferent prestării serviciilor de înmagazinare;

3. *componenta de furnizare* - componenta de preț care conține costul specific furnizorului de gaze naturale aferent activității desfășurate în baza licenței de furnizare a gazelor naturale și profitul aferent activității de furnizare a gazelor naturale;

4. *date de consum* - date privind consumul efectiv de gaze naturale realizat la un loc de consum, puse la dispoziție de către operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum respectiv;

5. *interval de citire* - intervalul de timp între două citiri consecutive ale indexului echipamentului de măsurare pentru determinarea cantității de gaze naturale corespunzătoare acestui interval;

6. *istoric de consum* - consumul de gaze naturale realizat într-o anumită perioadă la un loc de consum;

7. *loc de consum* - amplasamentul instalațiilor de utilizare ale unui client final, raportat la adresa poștală, unde măsurarea cantităților de gaze naturale consumate se face prin intermediul sistemului de măsurare și pentru care există toate documentele necesare pentru a fi alimentat cu gaze naturale, conform legislației în vigoare; în cazul în care predarea/preluarea comercială a gazelor naturale se face prin mai multe stații de reglare-măsurare și/sau posturi de reglare-măsurare aflate la aceeași adresă poștală sau prin mai multe sisteme de măsurare comercială în cadrul aceleiași stații de reglare-măsurare ori aceluiași post de reglare-măsurare, amplasamentul instalațiilor de utilizare trebuie considerat din punct de vedere comercial un singur loc de consum; fac excepție cazul în care soluția tehnică de alimentare cu gaze naturale, pentru aceeași adresă poștală, a fost expres solicitată de clientul final, precum și situația în care la aceeași adresă poștală există ambele tipuri de clienți, casnici și noncasnici, consumul acestora fiind măsurat distinct;

8. *operator* - operatorul economic care operează conductele de alimentare din amonte aferente producției/sistemului de transport/sistemului de distribuție/sistemului de distribuție închis, din conducta/sistemul căreia/căruia este alimentat cu gaze naturale locul de consum al clientului final;

9. *perioada de facturare* - intervalul de timp pentru care se emite factura reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale din acest interval la locul de consum al clientului final;

10. *prețul gazelor naturale* - preț care include componenta de achiziție și componenta de furnizare a gazelor naturale;

11. *preț de furnizare* - preț care include prețul gazelor naturale și, după caz, tarifele aferente serviciilor de transport și/sau distribuție necesare pentru vehicularea gazelor naturale până la locul de consum al clientului final în situația în care contractul are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu aceste servicii incluse;

12. *preț final facturat* - preț care include prețul de furnizare și valoarea taxelor/impozitelor/contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare;

13. *preț fix* - preț convenit prin contractul de furnizare a gazelor naturale, ce include valoarea componentelor de achiziție și de furnizare, nesupus modificărilor pe perioada prevăzută prin oferta de furnizare a gazelor naturale și/sau convenită de către părți la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;

14. *preț variabil* - preț care se modifică în timpul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale în funcție de evoluția valorii componentei de achiziție și/sau a componentei de furnizare; condițiile în care se modifică prețul se precizează de către furnizor atât în ofertă, cât și în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu clientul final;

15. *regulament POSF* - Regulamentul privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului

de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

16. *servicii de transport și/sau distribuție* - serviciile necesare pentru vehicularea gazelor naturale până la locul de consum al clientului final care pot fi, după caz, servicii de transport al gazelor naturale prin sisteme de transport și prin conductele de alimentare din amonte, servicii de distribuție a gazelor naturale prin sisteme de distribuție/prin sistem de distribuție închis, în conformitate cu prevederile legale."

2. La articolul 3 alineatul (3), după punctul 3 se introduc două noi puncte, punctele 4 și 5, cu următorul cuprins:

" 4 . POSF - platforma online destinată schimbării de către clientul final a furnizorului de gaze naturale și încheierii contractelor de furnizare a gazelor naturale;

5. PVT - punct virtual de tranzacționare."

3. La articolul 9 alineatul (1), după litera b) se introduce o nouă literă, litera c), cu următorul cuprins:

"c) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți."

4. La articolul 9 alineatul (3), după litera d) se introduce o nouă literă, litera e), cu următorul cuprins:

"e) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți."

5. La capitolul II, secțiunea a 3-a "Alte categorii de clienți finali" se abrogă.

6. La articolul 12, alineatul (3) se abrogă.

7. Articolul 13 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 13

(1) Clientul final are dreptul să își schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF.

(2) Clientul final are dreptul să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de ajungerea la termen, cu respectarea condițiilor contractuale. Încetarea contractului de furnizare prin denunțare unilaterală de către clientul final nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia."

8. La articolul 14, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1), clientul final cu consum mare poate încheia pentru respectivul loc de consum simultan mai multe contracte aferente furnizării gazelor naturale, cu furnizori diferiți, situație în care se procedează după cum urmează:

a) dacă clientul final nu are calitatea de UR sau nu alege să devină UR, toți furnizorii cu care încheie contracte de furnizare vor livra gazele naturale la locul de consum, situație în care clientul final, furnizorii și operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum au obligația să încheie, cu cel puțin 5 zile calendaristice anterior perioadei de livrare, o convenție comună privind modalitatea de alocare a cantităților furnizate de fiecare dintre furnizori; în cazul în care părțile nu încheie această convenție și cantitățile de gaze naturale furnizate înregistrează diferențe față de programele stabilite, alocarea cantităților furnizate de fiecare furnizor se face de către operator, proporțional, conform principiului pro rata, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

b) dacă clientul final are calitatea de UR sau alege să devină UR, toți furnizorii cu care încheie contracte de furnizare vor livra gazele naturale în PVT, situație în care contractul de distribuție îl încheie clientul final, fără a fi necesară încheierea între părți a convenției comune privind modalitatea de alocare a cantităților furnizate, iar toate obligațiile referitoare la siguranța în alimentare cu gaze naturale îi revin clientului final."

9. La articolul 15, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 15

(1) Încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale de către clientul final se poate realiza atât prin intermediul POSF, cât și în afara POSF prin mecanisme alternative puse la dispoziția clientului final de către furnizori, cu respectarea regulamentului POSF și a legislației în vigoare."

10. La articolul 15, după alineatul (1) se introduce un nou alineat, alineatul (1¹), cu următorul cuprins:

"(1¹) Paginile de internet ale furnizorilor trebuie să conțină o legătură către POSF."

11. La articolul 15 alineatul (3), litera a) se modifică și va avea următorul cuprins:

"a) acordul solicitantului, exprimat prin cererea de încheiere a contractului sau prin mijloace de comunicare la distanță, conform dispozițiilor legale în vigoare; în cazul solicitantului care alege o ofertă-tip, în cerere trebuie să se precizeze opțiunea acestuia privind oferta aleasă;"

12. La articolul 15, după alineatul (6) se introduc două noi alineate, alineatele (7) și (8), cu următorul cuprins:

"(7) Furnizorul încheie cu clientul final contractul de furnizare a gazelor naturale în maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a tuturor datelor/informațiilor/documentelor corecte și complete necesare încheierii contractului.

(8) Prin derogare de la prevederile alin. (7), în cazul încheierii contractului de furnizare de către clientul final prin intermediul POSF, termenul de încheiere a contractului de către furnizor este cel prevăzut în regulamentul POSF."

13. Articolul 16 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 16

(1) Contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat de furnizor cu clientul final trebuie să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, prezentate într-o manieră clară, completă și lizibilă, să respecte prevederile legislației în vigoare și să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, cel puțin următoarele:

1. a) identitatea, adresa și datele de contact ale furnizorului;

2. b) identitatea, adresa și datele de contact ale clientului final;

3. c) obiectul, data intrării în vigoare și durata contractului, cu precizarea datei încetării acestuia în situația în care se încheie pe o durată determinată;

4. d) prețul gazelor naturale, care include componenta de achiziție și componenta de furnizare a gazelor naturale;

5. e) tipul prețului gazelor naturale din contract, respectiv fix sau variabil, caz în care se precizează în mod complet și transparent motivele care pot conduce la variația prețului și metoda prin care prețul respectiv variază;

6. f) perioada de aplicare a prețului gazelor naturale și a condițiilor asociate după intrarea în vigoare a contractului;

7. g) tarifele pentru serviciile de transport și/sau distribuție în vigoare la data încheierii contractului, în situația în care contractul are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu servicii de transport și/sau distribuție incluse, care pot fi, după caz, tariful reglementat de ANRE pentru prestarea serviciului de distribuție realizat de operatorul de distribuție, corespunzător categoriei de consum în care este încadrat clientul final, și/sau costul de transport care include costurile furnizorului aferente serviciului de transport al gazelor naturale, determinat de acesta pe baza tarifelor reglementate de

ANRE pentru activitatea de transport al gazelor naturale, cu excepția celor incluse în prețul gazelor naturale, și/sau tariful pentru accesul terților la conductele de alimentare din amonte stabilit de către operatorul conductei de alimentare din amonte și/sau tariful pentru prestarea serviciului de distribuție dintr-un sistem de distribuție închis stabilit de către operatorul economic care desfășoară această activitate;

8. h) prețul de furnizare a gazelor naturale, care include prețul prevăzut la lit. f) și, după caz, tarifele prevăzute la lit. g);

9. i) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, valabile la data încheierii contractului;

10. j) prețul final facturat, care include prețul prevăzut la lit. h) și elementele prevăzute la lit. i), valabile la data încheierii contractului;

11. k) valoarea componentei fixe, stabilită în lei/lună sau lei/zi, dacă oferta-tip include această componentă;

12. l) după caz, valoarea componentei fixe, stabilită în lei/lună sau lei/zi, și tarifele altor servicii oferite;

13. m) perioada de facturare;

14. n) termenele, modalitățile și condițiile de plată a facturii;

15. o) modalitatea și termenul de returnare a sumelor, inclusiv la încetarea contractului;

16. p) indicarea anexelor la contract;

17. q) modalitatea de transmitere de către clientul final a indexului autocitit;

18. r) modalitatea de transmitere a facturilor și a documentelor anexate acestora/notificărilor/solicitărilor/comunicărilor;

19. s) condițiile de aplicare a dobânzilor penalizatoare pentru întârziere la plata facturii;

20. t) modalitatea de comunicare de către furnizor a preavizului de întrerupere a furnizării gazelor naturale la locul de consum și a preavizului de reziliere a contractului pentru situația neachitării de către clientul final a facturii;

21. u) calitatea serviciilor oferite, cu respectarea cerințelor minime de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale prevăzute în standardul de performanță, aprobat de ANRE;

22. v) compensațiile acordate și modalitatea de rambursare a acestora, în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și/sau realizate cu întârziere;

23. w) tipurile de servicii de mentenanță oferite, dacă este cazul;

24. x) condițiile de reînnoire și de încetare a contractului și a serviciilor, inclusiv a produselor sau serviciilor oferite suplimentar, prin contract, față de furnizarea gazelor naturale;

25. y) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;

26. z) drepturile și obligațiile părților contractante, cu menționarea expresă a obligației clientului final de a permite accesul reprezentantului operatorului în scopul citirii indexului echipamentului de măsurare, când acesta se află amplasat pe proprietatea clientului final, respectiv în scopul prestării activităților prevăzute la art. 61 lit. f);

27. aa) termenele și condițiile de denunțare unilaterală de către clientul final a contractului;

28. bb) informații privind modalitatea de soluționare a plângerilor, precum și privind modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a neînțelegerilor apărute la încheierea actelor adiționale la contract și a disputelor apărute în derularea relațiilor contractuale;

29. cc) modalitatea de constituire/actualizare/restituire a unei garanții financiare și modul de executare a acesteia, după caz;

30. dd) orice alte informații prevăzute în oferta care a stat la baza încheierii contractului.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) lit. q)-dd), precum și cadrul general aplicabil relațiilor contractuale derulate între furnizor și clienții finali dintr-o anumită categorie pot fi înscrise de către furnizor într-o anexă denumită «Condiții generale pentru furnizarea gazelor naturale», care face parte integrantă din contract, se afișează pe pagina de internet a furnizorului și se pune în mod gratuit la dispoziția clientului final la încheierea contractului.

(3) În contractul de furnizare a gazelor naturale este interzisă includerea unor clauze care împiedică schimbarea furnizorului de gaze naturale.

(4) Contractul de furnizare a gazelor naturale se încheie în scris, cu un font lizibil, având mărimea de cel puțin 10 pt, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit sau, dacă clientul final este de acord, în formă electronică ori, după caz, prin mijloace de comunicare la distanță, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.

(5) La încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale furnizorul își asumă responsabilitatea respectării tuturor obligațiilor sale pe piața de gaze naturale, aferente furnizării gazelor naturale la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile legale în vigoare și pune la dispoziția clientului final datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctelor de informare regională/locală.

(6) Condițiile/Clauzele prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale se pot modifica și/sau completa prin acte adiționale, cu acordul părților, cu condiția ca acestea să nu contravină prevederilor legale în vigoare, după cum urmează:

a) furnizorul poate să inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului de furnizare a gazelor naturale și a anexelor la acesta, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze contractuale;

b) clientul final are dreptul să solicite furnizorului modificarea și/sau completarea contractului de furnizare și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale.

(7) Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziții ale actelor normative se modifică de drept la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective; în acest caz, furnizorul are obligația să notifice clientului final modificările intervenite, în termenul și prin modalitatea stabilite prin contractul de furnizare a gazelor naturale.

(8) Furnizorul are obligația să notifice clientul final cu privire la orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să informeze în momentul notificării cu privire la dreptul de a denunța contractul, în cazul în care clientul final nu acceptă noile condiții notificate.

(9) În situația în care prețul gazelor naturale prevăzut în contract este variabil, furnizorul are obligația să îi notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a acestuia, precizând motivele modificării și metoda prin care se modifică prețul, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru clienții noncasnici și cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru

clienții casnici, precum și dreptul acestuia de a denunța unilateral, în mod gratuit, contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul gazelor naturale."

14. Articolul 17 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 17

(1) În cazul neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul gazelor naturale sau a actelor adiționale aferente contractelor respective, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei, aprobată de ANRE.

(2) În cazul disputelor apărute în derularea relațiilor contractuale, dacă nu ajung la o înțelegere, părțile se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale, aprobat de ANRE."

15. La articolul 22, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(2) Furnizarea gazelor naturale în regim concurențial reprezintă activitatea comercială de vânzare a gazelor naturale către clienții finali, desfășurată de furnizor în baza licenței emise de ANRE."

16. La articolul 22, alineatul (5) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(5) Clientul final poate încheia contractul aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial în următoarele variante:

a) cu servicii de transport și/sau distribuție incluse, situație în care deținerea contractelor pentru prestarea acestor servicii revine furnizorului, iar prețul de furnizare a gazelor naturale include și tarifele corespunzătoare serviciilor prestate pentru respectivul client final; în acest caz furnizorul livrează gazele naturale la locul de consum al clientului final;

b) fără servicii de transport și/sau distribuție incluse, numai pentru cantitatea de gaze naturale contractată, situație în care deținerea contractelor pentru prestarea acestor servicii revine clientului final, iar prețul de furnizare nu include tarifele aferente acestor servicii; în acest caz furnizorul livrează gazele naturale în PVT."

17. La articolul 22, alineatul (6) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(6) Contractul pentru prestarea unui serviciu de transport și/sau distribuție se încheie cu operatorul conductei/sistemului respectiv, în conformitate cu prevederile legale în vigoare."

18. Articolul 23 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 23

În situația în care deținerea contractelor pentru prestarea serviciilor de transport și/sau distribuție revine furnizorului, acesta asigură legătura între clientul final și operatorul conductei/sistemului respectiv."

19. Articolul 28 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 28

În funcție de modalitatea de încheiere a contractului de furnizare a gazelor naturale, clientul final primește:

a) facturi emise de furnizor, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu servicii de transport și/sau distribuție incluse, iar prețul de furnizare prevăzut în contract include atât prețul gazelor naturale, cât și tarifele pentru transportul/distribuția acestora, după caz, la locul de consum al clientului final;

b) facturi separate, în situația în care contractul de furnizare este încheiat fără servicii de transport și/sau distribuție incluse, iar prețul de furnizare prevăzut în contract include doar prețul gazelor naturale, respectiv facturi emise de furnizor pentru gazele naturale furnizate și facturi emise de operator/operatori pentru transportul/distribuția acestora, după caz, la locul de consum, conform contractelor încheiate cu clientul final pentru prestarea acestor servicii."

20. La articolul 29, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 29

(1) Facturarea gazelor naturale furnizate la locul de consum al clientului final se realizează de către furnizor luând în considerare:

a) consumul de gaze naturale, exprimat în unități de energie, aferent perioadei de facturare, stabilit conform prevederilor contractuale și dispozițiilor legale în vigoare;

b) prețul gazelor naturale stabilit prin contract sau, după caz, prin acte normative incidente pe perioada de aplicare a acestuia;

c) tarifele pentru serviciile de transport și/sau distribuție a gazelor naturale în vigoare în perioada de facturare;

d) taxele, impozitele și contribuțiile stabilite prin dispoziții legale, în vigoare în perioada de facturare;

e) valoarea componentei fixe, dacă este prevăzută în contractul de furnizare a gazelor naturale și dacă aplicarea acesteia nu contravine dispozițiilor actelor normative incidente, în vigoare;

f) alte servicii prevăzute în contractul de furnizare;

g) alte mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice, în vigoare;

h) prevederile actelor normative incidente, în vigoare."

21. La articolul 29, după alineatul (2) se introduce un nou alineat, alineatul (3), cu următorul cuprins:

"(3) Factura emisă de către furnizor clienților finali poate conține și contravaloarea unor servicii prestate de către furnizor, altele decât cele de furnizare sau prestate de către alți operatori economici cu care furnizorul are încheiate contracte, în vederea facturării acestor servicii. În acest caz, furnizorul nu poate condiționa furnizarea gazelor naturale către client de achiziționarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii care nu fac obiectul activității de furnizare a gazelor naturale, iar pentru facturarea lor acestea se evidențiază separat."

22. La articolul 35, după alineatul (2) se introduce un nou alineat, alineatul (3), cu următorul cuprins:

"(3) Operatorul are obligația să transmită furnizorului informații privind intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare de către operator și perioada/data din lună în care acesta efectuează citirea indexului, precum și informații privind modificarea acestora, dacă este cazul, cu cel puțin 60 de zile înainte de data modificării; după primirea de la operator a acestor informații furnizorul este obligat să notifice clientul final prin intermediul facturii."

23. La articolul 36, alineatele (4) și (5) se modifică și vor avea următorul cuprins:

"(4) În situația în care în perioada de facturare are loc o modificare a prețului final, valoarea consumului de gaze naturale pentru fiecare dintre perioadele de aplicare a prețurilor din perioada de facturare se determină proporțional cu numărul de zile de aplicare a prețului.

(5) În procesul de schimbare a furnizorului, indexul echipamentului de măsurare care este luat ca referință pentru

facturarea consumului de gaze naturale este stabilit prin autocitire de către clientul final sau prin citire de către operator, în conformitate cu prevederile regulamentului POSF."

24. La articolul 36, alineatul (6) se abrogă.

25. La articolul 37, după alineatul (1) se introduce un nou alineat, alineatul (1¹), cu următorul cuprins:

"(1¹) Intervalul de timp în care se poate transmite indexul autocitit trebuie să fie corelat cu perioada stabilită de către operator pentru citirea indexului echipamentului de măsurare de către reprezentantul operatorului."

26. Articolul 39 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 39

(1) Informațiile prioritare sunt incluse de către furnizor pe prima și pe a doua pagină a facturii emise clientului final.

(2) Prima pagină a facturii cuprinde cel puțin următoarele informații prioritare:

a) datele de identificare și de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistență pentru clienți și o adresă de e-mail/un link către un formular electronic online care să permită înregistrarea automată a solicitării;

b) datele de identificare ale clientului final, adresa locului de consum și adresa de corespondență, în cazul în care aceasta este diferită față de adresa locului de consum;

c) codul de client atribuit de furnizor;

d) data de încetare a contractului, dacă contractul este încheiat pe perioadă determinată;

e) numărul și data emiterii facturii;

f) data de începere și de sfârșit a perioadei de facturare;

g) consumul de gaze naturale facturat exprimat în kWh sau MWh;

h) termenul scadent de plată;

i) obligații de plată neachitate, dacă este cazul;

j) dobânzi penalizatoare pentru întârziere la plata facturii, conform contractului, dacă este cazul;

k) valoarea totală de plată cu TVA;

l) numărul de telefon pus la dispoziție de operator pentru sesizarea situațiilor de urgență privind funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului; pentru clienții finali care au încheiat un contract de furnizare cu mai multe locuri de consum, iar acestea nu sunt racordate în conducta/sistemul aceluiași operator, această informație va fi cuprinsă în factură la detaliile aferente fiecărui loc de consum în parte, iar prima pagină a facturii va include o referință cu privire la locul din factură unde pot fi găsite aceste detalii;

m) datele de contact ale punctului unic de contact pus la dispoziție de furnizor;

n) intervalul de timp în care clientul final poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile;

o) modalitatea/modalitățile prin care clientul final poate transmite indexul echipamentului de măsurare determinat prin autocitire, în cazul clientului final la care intervalul de citire de către operator este mai mare decât perioada de facturare (linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului și alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, mijloace electronice);

p) intervalul de citire de către operator a indexului echipamentului de măsurare (în cazul clienților casnici se va înscrie în mod specific în factură mențiunea «maximum 3 luni»); pentru clienții finali care au încheiat un contract de furnizare cu mai multe locuri de consum, această informație va fi cuprinsă în factură la detaliile aferente fiecărui loc de consum în parte, iar prima pagină a facturii va include o referință cu privire la locul din factură unde pot fi găsite aceste detalii.

(3) A doua pagină a facturii reprezintă detaliile facturii și cuprinde cel puțin următoarele informații:

a) denumirea produselor/serviciilor facturate, după caz, și unitățile de măsură ale acestora;

b) codul locului de consum atribuit de operator - CLC, cu respectarea termenului prevăzut la art. 25 alin. (7);

c) seria contorului;

d) indexul echipamentului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de gaze naturale, exprimată în mc; în cazul clientului final la care intervalul de citire de către operator este mai mare decât perioada de facturare se va preciza modul prin care a fost determinat indexul, respectiv citire de către operator/autocitire de către clientul final/estimare pe baza convenției de consum;

e) cantitatea de gaze naturale, exprimată în mc, aferentă perioadei de facturare;

f) valoarea puterii calorifice superioare aferente perioadei de facturare;

g) cantitatea de energie, exprimată în MWh/kWh, ce reprezintă consumul de gaze naturale facturat;

h) modalitatea de conversie a cantității de gaze naturale, exprimată în mc, în cantitatea de energie, exprimată în kWh/MWh;

i) perioada/data stabilită de operator în care acesta efectuează citirea indexului echipamentului de măsurare;

j) prețul final facturat exprimat în lei/kWh sau lei/MWh;

k) defalcarea componentelor incluse în prețul de furnizare a gazelor naturale, cu precizarea tipului prețului gazelor naturale și a componentelor care sunt reglementate, sau o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;

l) valoarea unitară a TVA, a accizei și a altor impozite, comisioane, taxe și contribuții prevăzute de legislația în vigoare, după caz;

m) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat.

(4) În situația în care clientul final nu achită o factură în termenul scadent, factura/facturile ulterioară/ulterioare trebuie să cuprindă informații privind debitul anterior neachitat la momentul emiterii facturii și semnificația fiecărei obligații de plată cuprinse în factură.

(5) În cazul modificării unor elemente aferente activității operatorului, acestea sunt notificate clientului final de către furnizor în prima factură emisă după modificare; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.

(6) În cazul modificării tarifelor pentru serviciile de transport și/sau distribuție facturate furnizorului de către operator, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului final de către furnizor; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.

(7) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii unitare a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului final de către furnizor; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale.

(8) La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă/un nou impozit, respectiv la data abrogării prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeași dată, cu notificarea clientului final de către furnizor; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de gaze naturale."

27. La articolul 40 alineatul (1), partea introductivă se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 40

(1) Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul documentelor anexate facturii cel puțin următoarele informații adiționale:"

28. La articolul 40 alineatul (1), litera a) se modifică și va avea următorul cuprins:

"a) informații privind dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale și ale regulamentului POSF;"

29. La articolul 40 alineatul (1), după litera a) se introduc două noi litere, literele a¹) și a²), cu următorul cuprins:

"a¹) un link sau o trimitere la aplicația «Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale»;

a²) modalitățile de plată a facturii;"

30. La articolul 40 alineatul (1), după litera b) se introduce o nouă literă, litera b¹), cu următorul cuprins:

"b¹) informații privind drepturile clientului final în ceea ce privește soluționarea alternativă a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor/actelor adiționale la acestea și a disputelor apărute în derularea relațiilor contractuale, inclusiv datele de contact ale entității responsabile;"

31. La articolul 40, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(2) Suplimentar față de informațiile prevăzute la alin. (1), furnizorul va pune la dispoziția clienților casnici, prin intermediul documentelor anexate acesteia, informații privind tipurile de facilități puse la dispoziție de furnizor clienților vulnerabili sau o referință cu privire la locul unde acestea pot fi consultate."

32. La articolul 41 alineatul (1), partea introductivă se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 41

(1) Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul documentelor anexate facturii cel puțin următoarele informații privind facturarea:"

33. La articolul 41 alineatul (1), după litera c) se introduce o nouă literă, litera d), cu următorul cuprins:

"d) un link sau o trimitere la pagina de internet în care se găsesc, într-o formă clară și ușor de înțeles, consumurile de gaze naturale ale clienților finali etalon, pe categorii de consum, în cazul în care astfel de pagini de internet există."

34. La articolul 43, după alineatul (2) se introduce un nou alineat, alineatul (3), cu următorul cuprins:

"(3) În cazul în care furnizorul emite factura pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare, acesta are obligația să eșaloneze la plată sumele datorate de clientul final, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura."

35. La articolul 44, alineatul (5) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(5) Furnizorul este responsabil de transmiterea către clienții finali a facturilor, în mod gratuit și cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței."

36. La articolul 50, alineatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(3) În situația în care decontul final de lichidare conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final suma datorată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii prevăzute la alin. (1) sau, dacă este cazul, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data primirii de la clientul final a informațiilor necesare plății."

37. La articolul 50, după alineatul (3) se introduce un nou alineat, alineatul (4), cu următorul cuprins:

"(4) În cazul în care clientul final a încheiat un nou contract de furnizare a gazelor naturale cu același furnizor, la solicitarea clientului final/prin acordul părților, regularizarea sumelor ce decurg din vechiul contract se face în prima factură emisă în cadrul noului contract, inclusiv prin compensarea sumelor, cu respectarea prevederilor legale."

38. La capitolul V, după secțiunea a 8-a se introduce o nouă secțiune, secțiunea a 9-a, cu următorul cuprins:

"SECȚIUNEA 9: Soluționarea de către furnizor a plângerilor clientului final privind facturarea

Art. 50¹

(1) Furnizorul are obligația să analizeze plângerea clientului final referitoare la factura emisă, comunicată furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii facturii, indiferent dacă factura a fost sau nu achitată, și să transmită acestuia rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

(2) În situația în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor de măsurare a consumului, la data transmiterii către operator a solicitării de verificare a datelor contestate, furnizorul înștiințează clientul final asupra acestui aspect. Comunicarea informațiilor între furnizor, operator și client se realizează cu respectarea termenelor prevăzute în standardele de performanță aprobate de ANRE și prin mijloacele de comunicare convenite între aceștia.

(3) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică clientului final acest lucru, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE, iar clientul final are obligația să efectueze plata facturii în termenul prevăzut în contractul de furnizare sau, în situația în care rezultatul analizei este comunicat ulterior termenului de plată, în cel mult 5 zile lucrătoare de la data comunicării, urmând ca eventualele dobânzi penalizatoare să fie calculate conform prevederilor contractuale.

Art. 50²

(1) În cazul în care clientul final contestă corectitudinea facturii, furnizorul are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu gaze naturale doar după comunicarea către client a rezultatului verificării plângerii, dacă în urma verificării a rezultat că factura emisă este corectă și dacă factura nu a fost achitată, cu respectarea prevederilor standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

(2) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că plângerea este întemeiată, iar clientul final nu a achitat factura supusă plângerii, stornează factura respectivă și emite o nouă factură cu suma corect calculată și cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică clientului rezultatul final în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

(3) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că plângerea este întemeiată, iar clientul final a achitat factura supusă plângerii, suma achitată fiind mai mare decât cea corect calculată, furnizorul restituie, la cererea clientului, diferența dintre suma încasată și cea calculată ulterior, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către client a facturilor de gaze naturale, sau compensează diferența rezultată în factura următoare, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Dobânzile penalizatoare se calculează pentru perioada dintre data plății efectuate de client și data la care se regularizează/se restituie suma încasată nejustificat.

(4) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii și, după caz, a primirii răspunsului de la operator, că plângerea este întemeiată, iar clientul final a achitat factura supusă plângerii, suma achitată fiind mai mică decât cea corect calculată, stornează factura respectivă și emite o nouă factură cu suma corect calculată și cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică clientului rezultatul final în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

(5) Clientul final nu este obligat să achite factura pentru care a înaintat o plângere furnizorului, până la soluționarea plângerii.

(6) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la modul de soluționare a plângerii, acestea pot proceda conform prevederilor art. 17 alin. (2)."

39. La articolul 59, litera a) se modifică și va avea următorul cuprins:

"a) să asigure oferte-tip cel puțin pentru clienții finali cu consum mic de gaze naturale, pe categoriile de clienți aflați în portofoliul propriu;"

40. La articolul 59, după litera h) se introduce o nouă literă, litera h¹), cu următorul cuprins:

"h¹) să transmită, la cererea clientului final, o copie a facturii, în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării; copia facturii se transmite prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform opțiunii clientului;"

41. La articolul 59, litera j) se modifică și va avea următorul cuprins:

"j) să notifice clientului final, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și orice majorare a prețului/tarifului practicat, doar în situația în care contractul de furnizare încheiat cu clientul prevede posibilitatea modificării prețului în perioada de valabilitate a acestuia, precizând motivele, condițiile și amploarea acestei majorări, 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, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru clienții noncasnici, iar în ceea ce îi privește pe clienții casnici, 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 informeze clientul final, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța în mod gratuit contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții;"

42. La articolul 59, litera l) se modifică și va avea următorul cuprins:

"l) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;"

43. La articolul 59, după litera r) se introduc două noi litere, literele r¹) și r²), cu următorul cuprins:

"r¹) să transmită clientului final, cu cel puțin 30 de zile înainte de încetarea contractului de furnizare a gazelor naturale, o informare, preferabil anexată facturii, cu privire la data la care încetează contractul, dacă acesta este încheiat pe durată determinată;

r²) să transmită operatorului informațiile primite de la clientul final cu privire la schimbarea datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de maximum 5 zile de la data primirii acestora;"

44. La articolul 60 alineatul (1), litera k) se modifică și va avea următorul cuprins:

"k) să denunțe unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, și să își schimbe efectiv furnizorul, cu respectarea regulamentului POSF;"

45. La capitolul VIII, titlul secțiunii a 3-a se modifică și va avea următorul cuprins:

"SECȚIUNEA 3: Activitatea de informare a clienților finali"

46. La articolul 63 alineatul (1), litera a) se modifică și va avea următorul cuprins:

"a) prin intermediul unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, la un număr apelabil gratuit sau cu tarif normal, disponibil minimum 8 ore în zilele lucrătoare;"

47. La articolul 63, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(2) Punctul de informare regională/locală este constituit dintr-o structură specializată în comunicarea cu clientul final care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită, prevăzută cu registratură proprie, dispune de personal specializat și de o dotare corespunzătoare pentru informarea clienților finali, inclusiv pentru preluarea plângerilor sau redirecționarea acestora către alte entități responsabile, și este ușor accesibil, în conformitate cu prevederile legale în vigoare."

48. După articolul 63 se introduc cinci noi articole, articolele 64-68, cu următorul cuprins:

"Art. 64

(1) Furnizorul are obligația de a desfășura activitatea de informare a clienților finali proprii, în principal, prin următoarele modalități:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) publicarea în mass-media;
- c) transmiterea de materiale informative către clienți;
- d) răspunsuri în scris, pe format hârtie sau e-mail, ori telefonic la întrebările clienților finali.

(2) Pentru realizarea activității de informare a clienților finali, furnizorul are obligația de a-și asigura resursele financiare necesare.

(3) Informațiile destinate clienților finali trebuie să fie de actualitate și să fie redactate și prezentate într-un mod clar, precis, accesibil și inteligibil, care să excludă orice echivoc și să permită parcurgerea cu ușurință a acestora, indiferent de modalitățile prin care acestea sunt puse la dispoziție.

Art. 65

(1) Furnizorul are obligația să dețină o pagină de internet proprie care să permită înregistrarea numărului de accesări

într-o perioadă dată și care să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) datele de contact ale furnizorului;
 - b) datele de contact ale punctelor de informare regională/locală;
 - c) ofertele-tip de furnizare a gazelor naturale;
 - d) informațiile strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate;
 - e) formularul de cerere și documentele necesare pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;
 - f) condițiile generale pentru furnizarea gazelor naturale;
 - g) facilitățile oferite clienților vulnerabili;
 - h) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu gaze naturale, dacă este cazul;
 - i) ghidul explicativ privind elementele din factură;
 - j) modalitățile de plată a facturii;
 - k) drepturile și obligațiile clienților finali prevăzute de legislația în vigoare, inclusiv obligația acestora de a asigura și efectua pe cheltuiala proprie, la intervalele corespunzătoare de timp, verificarea și revizia instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, cu orice firmă autorizată de ANRE;
 - l) modalitatea de acordare a penalităților/compensațiilor;
 - m) actele normative care reglementează activitatea de furnizare a gazelor naturale, respectiv relația directă între furnizor și clientul final;
 - n) procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului, precum și dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF;
 - o) modalitatea de transmitere, înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor, în conformitate cu procedura internă a furnizorului;
 - p) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a disputelor apărute pe parcursul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale;
 - q) recomandări pentru îmbunătățirea eficienței energetice: informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților și ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obține recomandări privind măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice, specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.;
 - r) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;
 - s) legătura cu pagina de internet a ANRE și cu aplicația «Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale»;
 - t) o referință cu privire la paginile de internet ale operatorilor unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienții finali, cum ar fi drepturile/obligațiile atât ale operatorului, cât și ale clientului final, indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile planificate, racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale, modul de accesare de către clientul final a datelor de consum propriu, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării la sistemul de distribuție a gazelor naturale etc.
- (2) Pagina de internet a furnizorului de gaze naturale și aplicația dedicată, dacă aceasta a fost creată de furnizor, trebuie să pună la dispoziția clientului final prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat cel puțin:
- a) accesarea datelor proprii privind valoarea facturilor emise și istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;
 - b) transmiterea indexului autocitit;
 - c) comparație între consumul actual și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;
 - d) transmiterea și gestionarea plângerilor.

Art. 66

(1) Furnizorul, de două ori într-un an calendaristic, prin mass-media națională și/sau locală, are obligația de a informa clienții asupra unuia sau mai multora din domeniile prevăzute la art. 65 alin. (1) lit. k)-p).

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplică furnizorului pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1.000 pentru oricare lună a anului calendaristic.

Art. 67

(1) Furnizorii au obligația de a elabora și transmite clienților finali proprii materiale informative referitoare la unul sau mai multe dintre domeniile prevăzute la art. 65 alin. (1) lit. k)-p), de două ori într-un an calendaristic.

(2) La solicitarea ANRE, furnizorii au obligația de a transmite clienților finali proprii materialele informative elaborate de ANRE sau alte materiale informative, la termenele și în condițiile comunicate de către ANRE prin solicitarea transmisă.

Art. 68

(1) Furnizorii au obligația să întocmească și să înainteze ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali.

(2) Raportul privind activitatea de informare a clienților finali se întocmește ținând cont de următoarele elemente:

- a) domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare, numărul de acțiuni;
- b) numărul solicitărilor de informații primite, defalcate în funcție de canalele de intrare (portal, scris, telefonic etc.);
- c) primele 5 subiecte întâlnite cel mai des în apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare.

(3) Prin derogare de la prevederile alin. (2) pentru anul 2022, raportul prevăzut la alin. (2) se transmite în formatul prevăzut de Regulamentul privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 96/2015.

(4) Raportul prevăzut la alin. (2) se transmite la ANRE atât pe suport hârtie, cât și în format electronic, până cel târziu la data de 31 martie a anului următor celui pentru care se face raportarea.

(5) ANRE are dreptul să solicite furnizorilor completarea, clarificarea, detalierea și/sau exemplificarea, după caz, a datelor și informațiilor cuprinse în raportul prevăzut la alin. (2).

(6) Termenul pentru înaintarea de către furnizor a răspunsului de clarificare este stabilit de ANRE și este de maximum 30 de zile de la data solicitării.

(7) Anexat raportului prevăzut la alin. (2), furnizorul transmite la ANRE:

- a) copia contractelor încheiate cu publicația/publicațiile prin intermediul căreia/căroră s-a efectuat informarea clienților,

precum și copia materialelor informative publicate conform prevederilor art. 66 alin. (1);

b) un exemplar al materialelor informative transmise clienților finali, conform prevederilor art. 67 alin. (1)."

Art. II

Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 106/2014 privind modalitățile de informare a clienților finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 781 din 27 octombrie 2014, cu modificările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 2, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 2

(1) Furnizorii de gaze naturale, denumiți în continuare *furnizori*, au obligația de a pune la dispoziția clienților finali, în etapa precontractuală, informații transparente, prezentate într-o manieră clară, completă și lizibilă, privind condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale."

2. La articolul 2 alineatul (2), litera b) se modifică și va avea următorul cuprins:

"b) prin intermediul unei aplicații web interactive, realizată și administrată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare *ANRE*, în condițiile prevăzute la art. 5 și 5¹."

3. La articolul 2, alineatul (3) se abrogă.

4. Articolul 3 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 3

Pentru a asigura posibilitatea clientului final de a lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de furnizare a gazelor naturale, pe baza clauzelor și a condițiilor de contractare oferite de către furnizor, precum și, după caz, a opțiunilor exprimate de către clientul final, furnizorul pune la dispoziția clientului final, în mod gratuit, informațiile necesare privind condițiile sale comerciale, cu respectarea cerințelor în materie de informare prevăzute de legislația în vigoare."

5. Articolul 4 se modifică și va avea următorul cuprins:

"Art. 4

(1) Pentru a da posibilitatea clientului final de a compara mai multe oferte, furnizorul care are în portofoliu clienți finali cu un consum anual de gaze naturale mai mic sau egal cu 28.000 MWh are obligația să elaboreze oferte-tip pentru respectivele categorii.

(2) Furnizorii publică ofertele-tip prevăzute la alin. (1), cumulativ, prin următoarele mijloace proprii:

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

(3) Oferta-tip se pune la dispoziția clientului final, la cerere, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică.

(4) În situația acceptării de către clientul final a unei oferte-tip, furnizorul are obligația să includă în contractul de furnizare a gazelor naturale toate informațiile din respectiva ofertă-tip, fără a se limita la acestea.

(5) Ofertele-tip prevăzute la alin. (1) trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) datele de identificare ale furnizorului ofertant;
- b) data întocmirii ofertei-tip, cu precizarea perioadei de valabilitate, în situația în care aceasta are un termen limitat;
- c) categoria și tipul de client final care poate opta pentru oferta-tip respectivă;
- d) prețul gazelor naturale exprimat în lei/MWh sau lei/kWh, care include componenta de achiziție și componenta de furnizare a gazelor naturale;
- e) tipul prețului gazelor naturale din oferta-tip, respectiv fix sau variabil; în cazul prețului variabil se precizează în mod complet și transparent condițiile în care acesta se poate modifica, respectiv motivele care pot conduce la variația prețului și metoda prin care prețul respectiv variază;
- f) perioada de aplicare a prețului gazelor naturale din oferta-tip și a condițiilor asociate, după încheierea contractului de furnizare aferent ofertei-tip;
- g) tarifele pentru serviciile de transport și/sau distribuție necesare pentru vehicularea gazelor naturale până la locul de consum al clientului final, în vigoare la data publicării ofertei-tip, exprimate în lei/MWh sau lei/kWh, în situația în care oferta-tip are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu aceste servicii incluse, respectiv tariful reglementat de ANRE pentru prestarea serviciului de distribuție realizat de operatorul de distribuție, diferențiat în funcție de tranșele de consum anual, și costul de transport care include costurile furnizorului aferente serviciului de transport al gazelor naturale, determinat de acesta pe baza tarifelor reglementate de ANRE pentru activitatea de transport al gazelor naturale, cu excepția celor incluse în prețul gazelor naturale;
- h) prețul de furnizare a gazelor naturale exprimat în lei/MWh sau lei/kWh, care include prețul prevăzut la lit. d) și, după caz, tarifele prevăzute la lit. g); se va preciza că, în funcție de soluția tehnică de alimentare a clientului final, dacă este cazul, prețul de furnizare poate include și tariful pentru accesul terților la conductele de alimentare din amonte stabilit de către operatorul conductei de alimentare din amonte (lei/MWh) și/sau tariful pentru prestarea serviciului de distribuție dintr-un sistem de distribuție închis stabilit de către operatorul economic care desfășoară această activitate;
- i) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, valabile la data publicării ofertei-tip;
- j) prețul final facturat exprimat în lei/MWh sau lei/kWh, care include prețul prevăzut la lit. h) și elementele prevăzute la lit. i);
- k) valoarea componentei fixe stabilită în lei/lună sau lei/zi, dacă oferta-tip include această componentă sub forma unui abonament;
- l) descrierea serviciilor oferite; în cazul în care este oferit un «pachet de servicii», prin includerea în acesta, pe lângă furnizarea gazelor naturale, și a altor servicii, se vor prezenta condițiile în care se oferă acestea, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;
- m) tarifele aferente serviciilor incluse pe lângă furnizarea gazelor naturale în «pachetul de servicii», după caz;
- n) garanțiile solicitate, după caz;
- o) perioada de facturare;
- p) termenele, modalitățile și condițiile de plată a facturii;
- q) opțiunile privind modul de transmitere a facturii;
- r) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de încetare a prestării serviciilor și a contractului, cu

precizarea termenelor și a condițiilor de denunțare unilaterală/reziliere a acestuia;

s) modalitatea de acceptare a ofertei-tip;

t) documentele necesare pentru încheierea contractului.

(6) Informațiile prevăzute la alin. (5) sunt redactate și prezentate într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă, care să faciliteze înțelegerea acestora. Condițiile sau termenele care afectează oferta-tip sunt prezentate în același format, cu caractere de același tip și de aceeași dimensiune ca și cele folosite pentru redactarea acesteia.

(7) Pe perioada în care produc efecte dispoziții legale care modifică condițiile din oferta-tip de furnizare a gazelor naturale, oferta-tip se elaborează cu respectarea dispozițiilor legale aplicabile.

(8) O ofertă-tip de furnizare nu poate fi modificată de către furnizor în perioada de valabilitate a acesteia, iar clientul final poate încheia contractul de furnizare a gazelor naturale dacă data transmiterii solicitării de încheiere a contractului în baza ofertei este în perioada de valabilitate a ofertei și sunt îndeplinite condițiile prevăzute în aceasta.

(9) Furnizorul pune la dispoziția clientului final, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului de furnizare a gazelor naturale, înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia."

6. La articolul 5, alineatul (3) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(3) Criteriile și opțiunile utilizate de aplicația web interactivă prevăzută la alin. (1) în scopul realizării listei ofertelor-tip care corespund opțiunilor exprimate de utilizator, formatul în care furnizorii introduc ofertele-tip pentru a asigura conținutul necesar funcționării aplicației, precum și orice alte elemente și condiții necesare pentru dezvoltarea și funcționarea aplicației se stabilesc de către ANRE."

7. La articolul 5, alineatul (5) se modifică și va avea următorul cuprins:

"(5) Furnizorii sunt obligați să precizeze perioada de valabilitate și orice condiții care afectează ofertele-tip, cu respectarea formatului stabilit de ANRE."

8. La articolul 5, alineatul (6) se abrogă.

9. După articolul 5 se introduce un nou articol, articolul 5¹, cu următorul cuprins:

"Art. 5¹

(1) Furnizorii de gaze naturale au obligația de a introduce în baza de date a aplicației web interactive prevăzute la art. 5 alin. (1), prin intermediul interfeței dedicate, ofertele-tip publicate pe paginile proprii de internet, contractul aferent fiecărei oferte-tip, precum și orice alte date, informații sau documente necesare stabilite de ANRE.

(2) Fiecare ofertă-tip de furnizare a gazelor naturale introdusă în baza de date a aplicației prevăzute la art. 5 alin. (1) reprezintă o obligație fermă a furnizorului pentru întreaga perioadă de valabilitate a acesteia.

(3) Oferta-tip de furnizare a gazelor naturale a cărei perioadă de valabilitate a expirat este exclusă de la publicare începând cu ziua următoare încetării perioadei de valabilitate.

(4) Furnizorii de gaze naturale au obligația actualizării ofertelor-tip de furnizare a gaze naturale introduse în baza de date a aplicației web interactive prevăzute la art. 5 alin. (1). În cazul în care furnizorii lansează o nouă ofertă-tip, aceștia au obligația de a o introduce în formă electronică în baza de date a aplicației, în termen de maximum 1 zi lucrătoare de la data lansării ofertei-tip.

(5) Furnizorii de gaze naturale introduc/actualizează ofertele-tip de furnizare în baza de date a aplicației web interactive prevăzute la art. 5 alin. (1) într-un mod securizat, care garantează autenticitatea și integritatea informațiilor, utilizând datele de utilizator și parola puse la dispoziție de către ANRE.

(6) Începând cu data operaționalizării platformei online destinate schimbării de către clientul final a furnizorului, denumită în continuare POSF, furnizorii au obligația să încarce în comparatorul de oferte din POSF toate datele, informațiile și documentele necesare clientului final pentru alegerea unei oferte-tip și încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale prin intermediul POSF."

10. Capitolul III "Informații în etapa contractuală" se abrogă.

Art. III

Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 492 din 6 iulie 2015, se abrogă.

Art. IV

Furnizorii, operatorii și clienții finali de gaze naturale au obligația să ducă la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei vor urmări respectarea acestora.

Art. V

Furnizorii au obligația de implementare în sistemul informatic a prevederilor privind factura la gaze naturale astfel încât să fie aplicate în mod unitar începând cu facturile aferente consumului de gaze naturale din luna aprilie 2023.

Art. VI

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 aprilie 2023.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Dumitru Chiriță

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 225 din data de 20 martie 2023