

PROCEDURA PRIVIND SCHIMBAREA FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE

Scop

Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale de către clientul final, denumită în continuare procedură, stabilește etapele și regulile procedurii de schimbare a furnizorului, precum și responsabilitățile clientului final și operatorilor economici implicați în schimbarea furnizorului.

Procedura se aplică în relațiile dintre clienții finali, furnizorii de energie electrică și de gaze naturale, operatorii de rețea la instalațiile cărora sunt racordate locurile de consum ale clienților finali, precum și de către alte categorii de operatori economici care sunt implicați în schimbarea furnizorului de către clientul final, prevăzute în regulament.

Definiții și abrevieri

În sensul prezentului regulament, termenii și expresiile de mai jos au următorul înțeles:

- a)** *contract de rețea/acces la sistem* - contract pentru prestarea serviciului de distribuție/transport a/al energiei electrice/gazelor naturale, după caz;
- b)** *data schimbării efective a furnizorului* - data de la care produce efecte contractul de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale încheiat cu furnizorul nou;
- c)** *furnizor actual* - furnizorul care desfășoară activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale pentru clientul final la data la care clientul final decide schimbarea furnizorului;
- d)** *furnizor nou* - furnizorul care urmează să desfășoare activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale pentru clientul final, după schimbarea furnizorului;
- e)** *operator de rețea* - operatorul de transport și de sistem, operatorul de distribuție, inclusiv al unui sistem de distribuție închis, producătorul de energie electrică la instalațiile cărora sunt racordate locuri de consum ale unor clienți finali, operatorul conductelor de alimentare din amonte aferente producției de gaze naturale, la sistemul/rețeaua/conducta cărui este racordat locul de consum al clientului final pentru care se solicită schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale;
- f)** *procedura de schimbare a furnizorului* - totalitatea etapelor prin care, pe parcursul derulării unui contract de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, clientul final optează pentru schimbarea furnizorului actual și încheie un contract de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale cu un furnizor nou.

Definițiile prevăzute mai sus se completează cu definițiile din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, din Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, în vigoare, și din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, în vigoare.

Abrevierile utilizate în cadrul prezentului regulament au următoarele semnificații:

- a)** *ANRE* - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- b)** *CF* - client final;
- c)** *CLC* - cod loc de consum gaze naturale;
- d)** *CNP* - cod numeric personal;
- e)** *CUI* - cod unic de înregistrare persoane juridice;
- f)** *FA* - furnizor actual de energie electrică și/sau gaze naturale;
- g)** *FN* - furnizor nou de energie electrică și/sau gaze naturale;
- h)** *FUI* - furnizor de ultimă instanță;
- i)** *ONRC* - Oficiul Național al Registrului Comerțului;
- j)** *OPE* - operatorul pieței de echilibrare;
- k)** *OR* - operator de rețea (de energie electrică și/sau de gaze naturale);
- l)** *POD* - punct de livrare energie electrică;
- m)** *POSF* - platforma online destinată schimbării de către CF a furnizorului de energie electrică și/sau de gaze naturale;

Organizarea și operarea POSF

POSF reprezintă platforma informatică unică la nivel național prin intermediul căreia se realizează schimbarea furnizorului de energie electrică și/sau de gaze naturale de către CF, precum și încheierea unui contract de furnizare de energie electrică și/sau de gaze naturale cu un furnizor. Administratorul și operatorul POSF este ANRE.

Operatorii economici implicați în contractarea furnizării gazelor naturale, precum și CF care încheie un contract de furnizare sau schimbă furnizorul se înregistrează în POSF conform prevederilor prezentului regulament.

Utilizatorii POSF sunt persoanele fizice sau juridice - CF de energie electrică/gaze naturale, precum și operatorii economici implicați în procedura de schimbare de către CF a furnizorului de energie electrică și/sau de gaze naturale și de contractare a furnizării de energie electrică și/sau de gaze naturale, înregistrați în POSF.

Înregistrarea CF în POSF se face direct de către acesta, prin accesarea interfeței dedicate din cadrul POSF, crearea unui cont dedicat și validarea identității persoanei. Introducerea datelor, informațiilor și documentelor despre CF, prevăzute de regulament, se realizează de către:

- a)** CF, prin utilizarea contului de acces în POSF creat;
- b)** furnizor, atunci când CF a ales în acest fel sau când CF nu are un cont de acces în POSF.

Drepturi și obligații ale utilizatorilor POSF

✓ Clientul final are următoarele drepturi în cadrul POSF:

- a)** să schimbe furnizorul conform prezentului regulament și/sau să încheie un contract de furnizare de gaze naturale;
- b)** să acceseze POSF în baza unui cont dedicat și a unei parole de acces, stabilite conform prezentului regulament, și să utilizeze toate resursele POSF dedicate CF pentru realizarea dreptului prevăzut la lit. a);
- c)** să acceseze toate datele aferente locului/locurilor de consum proprii/contractele încheiate de el sau pe seama lui în situația în care este înregistrat în POSF direct, prin interfața specifică pusă la dispoziție de POSF sau prin intermediul furnizorului;
- d)** să înregistreze și să actualizeze direct sau prin intermediul furnizorului datele și documentele prevăzute de regulament sau de contractul de furnizare în sarcina sa;
- e)** să aleagă/accepte o ofertă-tip de furnizare a gazelor naturale și să încheie un contract de furnizare a gazelor naturale, atât în cadrul POSF, cât și în afara acesteia, precum și să aleagă data de la care contractul și, după caz, schimbarea furnizorului devin efective;
- f)** să renunțe la un contract încheiat prin intermediul POSF sau prin mijloace de încheiere a contractelor la distanță puse la dispoziție de furnizor, în condițiile legislației în vigoare;
- g)** să denunțe un contract de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale în vederea schimbării furnizorului de gaze naturale, cu respectarea prevederilor contractuale, care nu pot fi contrare prevederilor prezentului regulament;
- h)** să primească mesaje și notificări în legătură cu contractele și operațiunile de contractare/schimbarea furnizorului de gaze naturale realizate de el în cadrul POSF, conform prezentului regulament;
- i)** să fie asistat la utilizarea POSF de către un robot de conversație.

✓ Clientul final are următoarele obligații la utilizarea POSF:

- a)** să respecte prevederile prezentului regulament;
- b)** să furnizeze în cadrul POSF date/informații și documente corecte, complete și care nu induc în eroare, conform cerințelor din POSF, inclusiv să furnizeze indexul autocitit conform prevederilor din prezentul regulament;

Încheierea contractului de furnizare de gaze naturale de către clientul final se poate face:

- prin intermediul POSF, prin parcurgerea următoarelor etape:

(i) alegerea de către CF a unei oferte dintre ofertele-tip din cadrul comparatorului de oferte al POSF;

(ii) încărcarea de către CF în POSF a documentelor, datelor și informațiilor necesare încheierii contractului, inclusiv a indexului contorului autocitit de CF și semnarea contractului de către CF; furnizarea indexului autocitit condiționează încheierea contractului, cu excepția cazului unui loc de consum nou, care nu are instalat un contor;

(iii) verificarea și validarea în POSF de către furnizor a documentelor, datelor și informațiilor furnizate de CF și semnarea contractului de furnizare; termenul pentru semnarea contractului sau notificarea CF prin intermediul POSF pentru completarea/corectarea datelor/documentelor încărcate de CF este de 24 de ore de la data primirii acestora; în cazul transmiterii de date/informații/documente incomplete sau eronate, furnizorul notifică CF în vederea corectării/completării acestora;

- în afara POSF,

- prin intermediul furnizorului, cu încărcarea ulterioară de către acesta în POSF a datelor despre CF și despre contractul încheiat cu acesta, inclusiv a indexului contorului autocitit de CF, în termen de cel mult două zile lucrătoare de la data încheierii contractului; CF consimte în acest caz ca furnizorul să efectueze pentru el înregistrarea datelor și documentelor necesare în POSF.

Clientul final are dreptul să schimbe furnizorul de energie electrică și/sau de gaze naturale ori de câte ori dorește, fără ca vreunul dintre operatorii economici implicați să aibă dreptul să se opună. În acest scop, clientul final are dreptul să denunțe contractul încheiat cu FA.

În acest sens, clientul final poate accesa în comparatorul de oferte din cadrul POSF informațiile și documentele necesare încheierii contractelor de furnizare a gazelor naturale.

Comparatorul de oferte din cadrul POSF este utilizat de clientul final pentru alegerea unei oferte-tip și încheierea contractului de furnizare de gaze naturale prin intermediul POSF.

Comparatorul de oferte din cadrul POSF furnizează clientului final cel puțin informații privind:

- ofertele-tip care corespund criteriilor selectate;
- o comparație a ofertelor atât în vederea alegerii furnizorului, cât și a contractului de furnizare;
- informații privind documentele necesare încheierii contractului de furnizare de gaze naturale.

Schimbarea furnizorului și, ulterior, încheierea contractului de furnizare sunt gratuite pentru clientul final, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de inițierea sau parcurgerea acestei proceduri de schimbare a furnizorului sau de contractare.

