

## **Informare a clienților cu privire activitatea de furnizare de gaze naturale**

Prin prezenta, informăm clienții SNGN Romgaz SA cărora li se asigură furnizarea de gaze naturale, cu privire la drepturile și obligațiile aferente Ordinului ANRE nr. 96/25.06.2015 pentru aprobarea *Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale*.

### **a) Drepturile și obligațiile clienților finali;**

Drepturile și obligațiile clienților de gaze naturale sunt prevăzute în articolele 58 – 61 din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții, aprobat prin Ordin ANRE nr. 29/2016 din 28 iunie 2016 și în contractul de furnizare gaze naturale încheiat de către societatea noastră cu clienții de gaze naturale.

### **b) Prețurile și tipurile de tarife practicate;**

Prețul de contract al gazelor naturale este prețul aplicat cantităților de gaze naturale vândute la punctul/punctele de consum și include prețul de achiziție al gazelor, tarifele reglementate de transport, înmagazinare și distribuție.

Prețul de contract nu include: TVA și accize, aceste taxe fiind evidențiate distinct în factură și incluse în suma totală de plată.

Tarifele reglementate de transport, înmagazinare și distribuție sunt diferențiate în funcție de categoria de consum în care este încadrat clientul final. Categoriile de consum sunt stabilite în funcție de consumul anual aferent anului precedent după cum urmează:

- C1 cu consum până la 280 MWh
- C2 cu consum anual între 280 și 2.800 MWh
- C3 cu consum anual între 2.800 și 28.000 MWh

Societatea noastră nu furnizează gaze naturale în regim reglementat.

### **c) Modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;**

**Modul de determinare a consumului de gaze naturale, aferent unei perioade de facturare**, se face în conformitate cu prevederile articolelor 33 - 37 din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții, aprobat prin Ordin ANRE nr. 29/2016 și în conformitate cu prevederile Regulamentului de măsurare aprobat de ANRE.

Conform art. 39 din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții, aprobat prin Ordin ANRE nr. 29/2016, **factura emisă de furnizor clientului final cuprinde cel puțin următoarele informații principale:**

a) datele de identificare și de contact ale furnizorului; b) datele de identificare ale clientului final, adresa locului de consum și adresa de facturare, în cazul în care aceasta este diferită față de adresa locului de consum; c) codul de client atribuit de furnizor; d) codul locului de consum atribuit de operator - CLC; e) numărul și data emiterii facturii; f) data de începere și de sfârșit a perioadei de facturare; g) termenul scadent de plată; h) denumirea produselor/serviciilor facturate, după caz, și unitățile de măsură ale acestora; i) prețul unitar pentru furnizarea gazelor naturale, exprimat în lei/MWh sau în submultiplu lei/kWh, și prețul unitar/tarifele/taxele aplicat/aplicate pentru fiecare produs/serviciu care este facturat distinct pe lângă furnizarea gazelor naturale, nefiind inclus în prețul unitar pentru aceasta, după caz; j) tipul prețului unitar pentru furnizarea gazelor naturale (fix/variabil); k) componentele incluse în prețul unitar pentru furnizarea gazelor naturale, cu precizarea celor care sunt reglementate sau o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora; l) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat; m) intervalul de timp și modalitatea/modalitățile prin care clientul 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; n) 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; o) cantitatea de gaze naturale, exprimată în mc, aferentă perioadei de facturare; p) valoarea puterii calorifice superioare aferente perioadei de facturare; q) cantitatea de energie, exprimată în MWh/kWh, ce reprezintă consumul de gaze naturale facturat; r) modalitatea de conversie a cantității de gaze naturale, exprimată în mc, în cantitatea de energie, exprimată în MWh/kWh; s) informații legate de accizarea gazelor naturale; ș) valoarea TVA; t) valoarea totală de plată (cu TVA); ț) modalitățile de plată a facturii; u) datele de contact ale centrului de relații cu clienții pus la dispoziție de furnizor;

Facturarea și mijloacele de plată respectă prevederile Legii nr. 227/2015 privind Codul fiscal cu modificările și completările ulterioare.

#### **d) Principalele clauze ale contractului de furnizare;**

Conform art. 16 (1) din **contractul de furnizare a gazelor naturale trebuie să cuprindă cel puțin informațiile prevăzute în 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 și anume:

- a) identitatea și adresa furnizorului;
- b) serviciile oferite, calitatea serviciilor oferite, precum și termenul de începere a derulării contractului, respectiv termenul prevăzut pentru începerea alimentării inițiale cu gaze naturale, după caz;
- c) tipurile serviciilor de mentenanță oferite, după caz;
- d) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;
- e) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de încetare a prestării serviciilor și a contractului, cu precizarea termenelor și a condițiilor de denunțare unilaterală a acestuia;
- f) eventualele compensații/despăgubiri și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul nerespectării calității serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și/sau realizate cu întârziere;
- g) informații privind drepturile clienților finali, inclusiv privind modalitatea de soluționare a plângerilor;
- h) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor.

#### **e) Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;**

Clientul trimite cerere de ofertă de furnizare către Furnizor, la care atașează următoarele documente: Istoric de consum gaze naturale pe ultimele 12 luni, Număr locuri de consum pe fiecare zonă de licență și Prognoza lunară de consum.

Furnizorul transmite oferta de furnizare către client. Oferta conține următoarele informații: datele de identificare ale furnizorului; zona de distribuție și prețul contractual al gazelor naturale, obiectul ofertei; condiții de livrare a gazelor naturale; garanții; condiții facturare și plată; modalitatea de acceptare a ofertei; documentele necesare pentru încheierea contractului; data întocmirii ofertei; valabilitatea ofertei.

Dacă clientul acceptă oferta de furnizare, furnizorul transmite acestuia modelul de contract, care va fi negociat.

După negocierea contractuală contractul se semnează de către ambele părți. Clientul și furnizorul trebuie să respecte procedura ANRE de schimbare a furnizorului.

Furnizorul notifică operatorul de transport și distribuție pentru încheierea contractelor de transport și de distribuție.

Durata contractului de furnizare gaze naturale va fi de minim 1 an.

Condiții de reînnoire și de renunțare la servicii: Reînnoirea contractului de furnizare gaze naturale se realizează prin act adițional la contractul existent și/sau un nou contract de furnizare.

Renunțarea la serviciul de furnizare gaze naturale se poate face cu acordul părților sau unilateral conform legislației ANRE. Procesul de schimbare al furnizorului de gaze naturale nu presupune plata nici unei taxe reglementate.

**f) Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali;**

**Procedura** soluționării a plângerilor clienților finali privind contractarea energiei, facturarea contravalorii energiei furnizate, ofertarea de prețuri și tarife, continuitatea în alimentarea cu energie, asigurarea calității energiei furnizate, funcționarea grupurilor de măsurare, schimbarea furnizorului, informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare, modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare se va desfășura conform prevederilor Ordinului ANRE nr. 16/2015 și Ordin ANRE nr. 61/2013.

**Etapete** soluționării disputelor apărute în derularea contractelor în sectorul gazelor naturale sunt:

- a) concilierea la nivelul participanților la piața de gaze naturale;
- b) soluționarea la nivelul Autorității competente.

Soluționarea plângerilor clienților finali în sectorul gazelor naturale se realizează prin

- preluarea fie prin punctele unice de contact ale SNGN ROMGAZ SA sau prin intermediul centrului de telefonie, a adresei de e-mail ori a Formularul de înregistrare a plângerii on-line publicate pe site-ul companiei, fie prin fax sau poștă.
- înregistrarea, Formularului în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", și transmiterea către clientul final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.
- analizarea plângerii în baza documentelor probatorii puse la dispoziție de clientul final cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clientului final.
- stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, cu aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii cu indicarea dreptului acestora de a apela la ANRE pentru soluționarea plângerii

**Documentele** necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali:

- Formularul de înregistrare a plângerii
- documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final
- răspunsul către clientul final

**g) Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;**

Renunțarea la serviciul de furnizare gaze naturale se poate face cu acordul părților sau unilateral conform legislației ANRE. Procesul de schimbare al furnizorului de gaze naturale nu presupune plata nici unei taxe reglementate.

Clientul are dreptul să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de **21 de zile** de la data solicitării, conform Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale de către clientul final, aprobată prin Ordinul ANRE nr. 234/2019.

**Procedura** procesului de schimbare a furnizorului este prevăzută în Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale de către clientul final, aprobată prin Ordinul ANRE nr. 234/2019. De asemenea, conform prevederilor art 143 (1) lit. g. din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr.123/2012, clientul final are dreptul să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale, în termen de 3 săptămâni de la data solicitării.

**Etapete** procesului de schimbare a furnizorului sunt:

- Alegerea de către client a furnizorului nou de gaze naturale;
- Încheierea contractului de furnizare cu furnizorul nou și rezilierea contractului de furnizare cu furnizorul actual;

- Notificarea distribuitorului/transportatorului și transferul capacității rezervate;
- Determinarea indexului contorului consumatorului de gaze naturale.

**Documentele principale** necesare procesului de schimbare a furnizorului,

- Notificarea prin care clientul solicită furnizorului actual rezilierea contractului de furnizare întocmită conform modelului prevăzut în anexa nr. 1 din Ordinul ANRE nr. 234/2019,
- Notificarea furnizorului făcută distribuitorului/ transportatorului asupra faptului că acesta va deveni furnizorul clientului noncasnic începând cu data convenită de cele două părți;
- Notificarea furnizorului făcută distribuitorului/transportatorului privind capacitatea predată/prelucată aferentă clientului noncasnic de gaze naturale care schimbă furnizorul;
- Contractul de furnizare gaze naturale transmis de către furnizorul actual clientului;
- Orice alte documente/informații considerate relevante pentru încheierea contractului de furnizare gaze naturale.

#### **h) Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;**

**Procedura** de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale se desfășoară potrivit art. 7 din Ordinul ANRE nr.128/2020

#### **Etapile procesului de soluționare a neînțelegerilor precontractuale;**

Pentru soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractului solicitantul depune o cerere scrisă în care prezintă neînțelegerile, însoțită de documentele în copie datate și certificate conform cu originalul pe baza cărora își întemeiază susținerile

Dacă documentația nu este completă, furnizorul este îndreptățit ca, în termen de 7 zile de la înregistrare să solicite completarea documentației. În această situație, solicitantul are obligația completării documentației în maxim 5 zile de la data primirii solicitării de la furnizor, în caz contrar, furnizorul va putea analiza și soluționa cererea doar pe baza documentelor depuse inițial.

Furnizorul are obligația ca în termen de 20 de zile de la data depunerii cererii inițiale să organizeze o ședință comună în vederea soluționării neînțelegerilor.

În situația în care solicitantul nu participă la ședința comună, furnizorul va soluționa cererea pe baza documentelor depuse și va transmite procesul verbal în care sunt consemnate concluziile comisiei de analiză.

În cazul în care documentul încheiat este însușit de părți, în maxim 5 zile de la data întocmirii sale va încheia contractul în cauză.

În cazul în care documentul încheiat nu este însușit, sau este însușit parțial de părți, în termen de 30 de zile de la data depunerii cererii inițiale, furnizorul transmite la ANRE o cerere pentru soluționarea neînțelegerilor la nivelul Autorității competente. Acest demers va fi adus la cunoștința solicitantului de către furnizor în termen de 3 zile.

#### **Documentele necesare procesului de soluționare a neînțelegerilor precontractuale;**

- Invitația la conciliere lansată de către una dintre părți celeilalte;
- Punctul de vedere al părții invitată la conciliere, referitor la Invitația de conciliere, transmis în scris, însoțit de toate documentele pe care își întemeiază susținerea;
- Nota de conciliere care să consfințească înțelegerea între părți dacă părțile implicate soluționează disputa;
- Dacă este cazul, proces-verbal în care se menționează că partea invitată la conciliere nu s-a prezentat la ședința comună de conciliere.

**i) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;**

**Procedura** de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale se desfășoară potrivit art. 8 și următoarele din Ordinul ANRE nr.128/2020

**Etapile procesului de soluționare a disputelor contractuale**

Odată cu înregistrarea la ANRE a cererii și a documentației transmise de furnizor, se consideră declanșată procedura de soluționare a neînțelegerilor.

După înregistrarea cererii, ANRE întrunește comisia de analiză, pregătește audierea și convocarea părților, audiază părțile. După parc urgerea acestor etape ANRE comunică părților decizia luată.

Este posibil ca ANRE, în termen de 10 zile, să solicite, în scris informații suplimentare sau completarea documentației depusă la furnizor. Termenul de depunere la ANRE a datelor și/sau documentelor solicitate este de 5 zile de la data primirii solicitării. Soluționarea neînțelegerilor se va realiza și în cazul în care nu se va da curs solicitării scrise a autorității.

Cu privire la data audierii, părțile vor fi informate în scris de către ANRE, cu cel puțin 5 zile înainte de termenul fixat. Audierea are loc, de regulă, la sediul ANRE, în cel mult 15 zile de la data înregistrării cereri furnizorului. În cazul în care ANRE va solicita părților date/documente suplimentare, acest interval se poate prelungi cu 5 zile. La audiere se poate participa personal sau prin împuternicit, persona împuternicită trebuind să probeze cu înscrisuri această calitate. Partea care nu dorește sau se află în imposibilitate de a participa la audiere, poate solicita în scris la ANRE, cu cel puțin 2 zile înainte de data stabilită pentru audiere, ca audierea să se facă în lipsă. Lipsa uneia dintre părți la audiere nu afectează derularea procedurii sau luarea unei hotărâri de către ANRE. Comisia ANRE își va clasa plângerea, dacă ambele părți nu se prezintă la dezbateri.

Dacă cu cel puțin 3 zile înainte de data audierii, una din părți solicit reprogramarea, audierea poate fi amânată, urmând ca ANRE să stabilească o nouă zi de audiere, fără ca data acesteia să depășească zile de la data stabilită inițial.

În situația în care comisia ANRE consideră că este necesar, poate stabili în termen de 10 zile de la prima audiere o a doua audiere și să solicite ca în termen de 5 zile să se depună de către părți și alte documente relevante pentru soluționarea cererii.

În termen de 5 zile de la data ultimei audieri, ANRE emite o decizie care are caracter obligatoriu pentru ambele părți. Decizia se transmite părților în termen de 5 zile și poate fi atacată de oricare dintre părți la Curtea de Apel București, în termen de 30 de zile de la comunicare.

În cazul în care pe durata desfășurării procedurii, dar nu mai târziu de data la care se emite decizia ANRE, neînțelegerile apărute se soluționează pe cale amiabilă, Părțile sunt obligate să comunice Autorității competente înțelegerea la care au ajuns, în termen de 3 zile lucrătoare

**Documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale:**

- Cererea de soluționare a disputei transmisă de solicitant către Autoritatea competentă;
- Documentele ce însoțesc cererea de declanșare a procedurii de soluționare a disputei la nivelul Autorității competente trebuie să cuprindă, cel puțin: copia notei de conciliere/procesului-verbal menționate la A. 3. și 4.; copia contractului în derularea căruia au apărut disputele; corespondența dintre părți privind contractul în discuție; decizii ale organelor statului, în măsura în care acestea există; indicarea temeiului legal în baza căruia își fundamentează pretențiile; alte documente cuprinzând informații tehnice sau de altă natură, necesare soluționării disputei.

**j) Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali;**

- Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ANRE nr. 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale
- Ordinul ANRE nr. 46/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice;
- Ordinul ANRE nr. 128/2020 pentru aprobarea Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ANRE 234/2019 pentru aprobarea Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale de către clientul final;
- Ordinul ANRE nr. 29/2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ANRE nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul ANRE nr. 61/2013 pentru aprobarea 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 natural, cu modificările și completările ulterioare;

**k) alte informații de interes pentru clienții finali, inclusiv cele privind eficiența energetică prevăzute la art. 11 alin. (5) lit. d) pct. (ii) și (iii) și lit. f) din Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014.**

Indiferent dacă au fost instalate sau nu contoare inteligente, clienții au dreptul:

- să primească de la furnizorii de energie, cel puțin o dată pe an, într-o factură sau într-o anexă a acesteia următoarele date:
  - datele de contact (adresele de site-uri de internet) ale unor instituții cu atribuții în domeniul energiei, de unde consumatorii pot obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profiluri comparative ale utilizatorilor finali și specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice;
  - adresa de site în care se găsesc, într-o formă clară și ușor de înțeles, consumurile de energie electrică ale clienților finali etalon, pe categorii de consum, în cazul în care astfel de site-uri există;
- să primească, la cerere, informațiile privind costul actual și cel estimat al energiei electrice, în timp util și într-un format ușor de înțeles, care să le permită acestora să compare diferite oferte pentru condiții identice/similare.

<https://www.romgaz.ro/distributie-gaze-naturale/>

**secțiunea Rapoarte Si Informari De Interes Public - Informatii privind masurile de imbunatatire eficientei energetice**