

**CYEB SRL**Nr. inregistrare GR05/05 Data18/03/2020

# CONDITII GENERALE

## pentru furnizarea gazelor naturale la clientii finali

### (denumit in continuare: CGF)

## 1. Obiect

Conditiiile generale pentru furnizarea gazelor naturale la clientii finali (CGF) se aplica in cazul fiecarui loc de consum pentru care consumatorul de gaze naturale a semnat Conventia-Contract de Furnizare (CCF) si Anexa - Cantitati Contractate (ACC), stabilind cadrul general aplicabil in relatiile dintre client, care are si calitatea de utilizator al sistemelor de distributie al gazelor naturale (GN), CYEB SRL, in calitate de furnizor (furnizor), autorizat de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE), si operatorul de retea/operator de masurare (OR) prin reseaua caruia este alimentat locul de consum, in vederea asigurarii alimentarii cu gaze naturale.

## 2. Dispozitii generale

- (1) Furnizorul publica pe site-ul propriu forma actualizata a CGF si le pune in mod gratuit la dispozitia clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre urmatoarele mijloace, dar fara a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin posta pe suport hartie, conform solicitarii clientului.
- (2) Prin semnarea contractului de furnizare (CCF), clientul declara ca a citit, a inteles, este de acord si accepta in mod expres clauzele asa cum sunt stipulate in prezentele conditii generale, parte a contractului de furnizare.
- (3) In cuprinsul CGF, termenul "client" se refera atat la clientul casnic, cat si la clientul noncasnic al furnizorului. In cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clientilor casnici sau numai clientilor noncasnici se utilizeaza, dupa caz, termenul de "client casnic", respectiv "client noncasnic".
- (4) In cazul aplicarii unei/unor clauze care contin referiri la reglementari/acte normative in vigoare, furnizorul informeaza clientul, la cererea acestuia, referitor la denumirea reglementarilor/actelor normative in cauza, precum si la continutul aplicabil.

## 3. Notificari/Solicitari/Comunicari

- (1) Orice solicitare/comunicare din partea clientului catre furnizor se transmite utilizand una dintre urmatoarele modalitati:

Nr. crt.	Modalitate	Indicatii
1	Posta/Curier	Romania, Cluj-Napoca, Calea Turzii 111B, cod postal 400501
2	La sediu	Romania, Cluj-Napoca, Calea Turzii 111B, cod postal 400501
3	Email	info@cyeb.ro
4	Fax	0364-116228
5	TelVerde	0800-080133

- (2) Informatiile comerciale legate de activitatea de furnizare a gazelor naturale prestate de catre furnizor pot fi obtinute de catre client la numarul de telefon 0264-443330 sau accesand pagina web a furnizorului:

<http://clienti.cyeb.ro/clienti.cyeb.ro/index.php?page=gaze>

- (3) Indexul autocitit al contorului se comunica de catre client:
  - a) prin telefon 0264-443330
  - b) prin e-mail: [facturare@cyeb.ro](mailto:facturare@cyeb.ro)
  - c) prin formularul online: <http://clienti.cyeb.ro/clienti.cyeb.ro/index.php?page=gaze&gpage=autocitiri>
- (4) Sesizarile referitoare la deranjamente/intreruperi in alimentarea cu gaze naturale se comunica:
  - d) telefonic de catre client la numarul de telefon dedicat, inscris pe factura emisa de furnizor.
  - e) folosind formularul online dedicat judetului in care este situat locul de consum, accesand:  
<http://clienti.cyeb.ro/clienti.cyeb.ro/index.php?page=gaze&gpage=reclamatii/index.php>
- (5) Orice notificare / comunicare din partea furnizorului catre client se comunica la adresa de corespondenta / domiciliu / sediu si / sau adresa de e-mail / nr. fax mentionate in CCF sau comunicate ulterior de client in cazul modificarii acesteia.

## 4. Conditii contractuale de furnizare

### 4.1. Serviciul prestat si durata acestuia

- (1) Furnizorul va presta serviciul de furnizare a gazelor naturale pentru locul de consum prevazut in CCF, cu respectarea conditiilor stabilite prin documentele tehnice de racordare.
- (2) Perioada de prestare a serviciului este specificata in CCF. Dupa incetarea perioadei, partile nu vor mai fi tinute de termenii si conditiile din CGF decat pentru punerea in executare a drepturilor si obligatiilor care iau nastere din derularea contractului, pana la data incetarii acestuia.
- (3) In cazul in care niciuna dintre Parti nu notifica, in scris, celeilalte Parti faptul ca nu doreste prelungirea prezentului Contract, cu minim 30 de zile calendaristice inainte de data expirarii Duratei contractuale, prezentul Contract va fi prelungit automat pentru o perioada de 1 (un) an calendaristic.

### 4.2. Preturi si tarife

- (1) Pretul componentei de gaze naturale este cel specificat in CCF incheiat pentru fiecare loc de consum.
- (2) Valorile tarifelor reglementate de transport si distributie a gazelor naturale sunt cele aprobate prin ordin al presedintelui ANRE si se aplica de furnizor conform prevederilor CCF si reglementarilor in vigoare. Acestea se pot consulta online accesand site-ul oficial al ANRE, la adresa: [www.anre.ro](http://www.anre.ro)
- (3) Valorile tarifelor aprobate/avizate de ANRE sau stabilite de furnizor conform prevederilor reglementarilor in vigoare sunt obligatorii si se aplica de furnizor de la data intrarii lor in vigoare, cu notificarea clientului prin intermediul facturii, fara a fi necesara incheierea unui act aditional la contract.

### 4.3. Facturare si conditii de plata

- (1) Facturarea gazelor naturale furnizate la locul de consum al clientului final se realizează de către furnizor pe baza consumului de gaze naturale. exprimat in unitati de energie, aferent perioadei de facturare și a prețului de furnizare prevăzut în contract (CCF), valabil în perioada de facturare și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.
- (2) Contravaloarea consumului de gaze naturale din factura emisa de furnizor, in temeiul CCF, se calculeaza pe baza pretului de gaze naturale, respectiv a pretului de rezervare capacitate (daca e cazul) stabilite prin contract, conform algoritmului prevazut de reglementarile in vigoare, aplicabil corespunzator perioadei de consum facturate, precum și a altor taxe și impozite prezente sau viitoare, stabilite în conformitate cu prevederile actelor normative aplicabile.
- (3) Procesul de facturare a gazelor naturale constă în următoarele activități:
  - a) preluarea și validarea datelor de consum;
  - b) determinarea valorii facturii;
  - c) întocmirea și emiterea facturilor;
  - d) transmiterea facturilor;
  - e) soluționarea plângerilor privind facturarea.
- (4) Factura pentru gaze naturale furnizate la locul de consum al clientului final se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare și în intervalul de timp care sunt prevăzute prin contractul de furnizare a gazelor naturale (CCF).

- (5) Perioada de facturare este fixă, stabilită de părți și prevăzută în contractul de furnizare.
- (6) Intervalul de timp în care se emite factura, prevăzut în contract, poate fi modificat cu notificarea prealabilă a clientului final.
- (7) Furnizorul determină valoarea facturii pentru gaze naturale consumată pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale.
- (8) Furnizorul emite factura reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, în cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum, pentru toate locurile sale de consum pentru care a încheiat contract de furnizare cu respectivul furnizor, după fiecare perioadă de facturare stabilită conform contractului de furnizare a gazelor naturale.
- (9) Pentru determinarea cantității de gaze naturale furnizate clientului final în vederea emiterii facturii pe baza consumului de gaze naturale efectiv realizat, OR (operatorul de rețea) la care este racordat locul de consum al clientului final are obligația să efectueze citirea indexului grupului de măsurare.
- (10) În cazul contoarelor inteligente, furnizorii au obligația de a factura consumul real de gaze naturale pe baza datelor de măsurare colectate de SMI și pentru care OR asigură accesul la aceste date, în conformitate cu reglementările specifice aprobate de ANRE.
- (11) Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare de către OR, în vederea emiterii facturii pe baza consumului de gaze naturale efectiv realizat, poate fi mai mare de o lună, dar nu trebuie să depășească 6 luni.
- (12) În cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a gazelor naturale, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR se realizează, succesiv:
  - a) pe baza consumului de gaze naturale determinat prin autocitirea indexului grupului de măsurare de către clientul final și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor; atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii;
  - b) în situația în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor: pe baza unui consum estimat de gaze naturale, prevăzut într-o convenție de consum stabilită de comun acord de clientul final cu furnizorul;
    - convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale, la inițiativa clientului final sau la inițiativa furnizorului, în situația în care furnizorul constată diferențe semnificative între consumul lunar estimat și consumul realizat.
- (13) În situațiile prevăzute la pct. (12) din acest capitol, regularizarea consumului de gaze naturale corespunzător valorilor citite se efectuează în prima factură emisă după citirea indexului grupului de măsurare de către OR.
- (14) Intervalul de timp în care clientul final poate transmite indexul autocitit sunt ultimele 5 zile din luna (de ex. 26-31, sau 25-30 ale lunii).
- (15) Factura emisă de furnizor se transmite clientului prin email la adresa menționată de acesta în Contractul de furnizare. În cazul în care adresa de email devine nefuncțională sau indisponibilă, consumatorul are obligația de a anunța furnizorul noua adresă de email la care urmează să fie trimise facturile. Lipsa unei adrese de email funcționale nu exonerează consumatorul de la plata facturilor emise. La cererea expresă a consumatorului, factura poate fi transmisă și prin fax sau serviciul postal.
- (16) Factura emisă de furnizor în temeiul contractului se achită de către client până la data scadenței, stabilită prin contract și menționată pe factura. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al furnizorului.
- (17) Plata facturii se poate face prin oricare dintre modalitățile de plată înscrise pe fiecare factură.
- (18) În cazul furnizării gazelor naturale în baza unui contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către clientul final în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale furnizorul are dreptul să aplice penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu prevederile prezentului CGF.
- (19) În cazul în care clientul final (CF) contestă valoarea unei facturi și comunică acest fapt furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii acesteia, furnizorul este obligat să analizeze temeinicia plângerii și să comunice CF rezultatul analizei în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia, indiferent dacă factura a fost sau nu a fost plătită de către CF. În cazul în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor măsurate, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite CF răspunsul primit de la OM; OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, cu condiția înștiințării CF prin intermediul furnizorului, în scris, asupra acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile lucrătoare. Furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate conform prevederilor din cap. 4.6. pct. (8), iar rezultatul analizei este comunicat CF prin intermediul furnizorului în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii

acestui de la OM.

- (20) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OM, că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică CF acest lucru, în termenele prevăzute la pct. (19) din acest capitol, iar CF este obligat să efectueze plata facturii.
- (21) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OM, că respectiva plângere este întemeiată, anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică CF rezultatul final în termenele prevăzute la pct. (19) din acest capitol).
- (22) În situația prevăzută la pct. (19) din acest capitol, dacă CF achită factura, dar se dovedește ulterior efectuării plății că suma facturată a fost mai mare decât cea corect calculată, plângerea fiind întemeiată, furnizorul restituie CF sau, după caz, compensează în contul facturilor următoare diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către CF a facturilor de gaze naturale, conform prevederilor legale în vigoare.
- (23) Chiar dacă exista obiecțiuni, divergente, nelămuriri parțiale, Consumatorul este obligat să achite cuantumul necontestat în termenul prevăzut la pct. (16) din acest capitol.
- (24) În cazul refacerii facturii lunare, dacă se depășește scadența prevăzută contractual, termenul scadentei acestei facturi se prelungește cu 2 zile calendaristice. În cazul în care Vanzatorul constată că obiecțiunile Cumparatorului nu au fost justificate, scadența facturii lunare rămâne cea prevăzută contractual, clauzele privitoare la penalități devenind incidente.
- (25) Orice plată în plus se va considera avans pentru livrările de gaze naturale aferente lunii următoare.
- (26) Furnizorul va putea emite facturi conexe serviciului de furnizare a gazelor naturale în cazul prestării unor servicii complementare, solicitate expres de consumator, la tarifele reglementate de ANRE (ex: citiri / deconectări / reconectări la cererea consumatorului etc.).
- (27) Dacă, la încetarea contractului, furnizorul datorează clientului sume rezultate din derularea contractului, acestea se returnează clientului de către furnizor în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la emiterea facturii cu decontul final.
- (28) În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a gazelor naturale, furnizorul are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată ori factura estimată pentru ultimul consum de gaze naturale, în cazul în care clientul final nu asigură OR accesul la contor.
- (29) În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la pct. (28) din acest capitol conține un sold pozitiv, clientul final are obligația să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent.
- (30) În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la pct. (28) din acest capitol conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final sumele datorate, în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la data emiterii acestora.

#### **4.4. Clasificarea clienților finali**

- (1) Pe piața cu amănuntul de gaze naturale, clienții finali cumpără gaze naturale pentru consumul propriu și, dacă este cazul, pentru consumul clienților finali racordați la locurile lor de consum.
- (2) În funcție de domeniul de utilizare a gazelor naturale consumate, clienții finali se împart în două categorii:
  - a) clienți casnici;
  - b) clienți finali noncasnici.
- (3) În funcție de numărul locurilor de consum, un client final poate avea:
  - a) un singur contract de furnizare a gazelor naturale cu unul sau mai multe locuri de consum;
  - b) mai multe contracte de furnizare a gazelor naturale.
- (4) Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:
  - a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
  - b) titularul contractului de furnizare a gazelor naturale declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu gaze naturale.
- (5) Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ condiții prevăzute la pct. (4) din acest capitol, acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii. În măsura în care autoritățile/instituțiile relevante/abilitate au stabilit criterii și reguli privind clienții vulnerabili pe motive de venituri reduse, precum și încadrarea clienților vulnerabili pe criterii de sănătate/vârstă, furnizorul trebuie să țină seama de acestea.
- (6) Furnizorul de gaze naturale are obligația să comunice OR în maximum 3 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar OR are obligația să țină evidența acestor clienți.
- (7) Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:

- a) acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
  - b) la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a gazelor naturale, relația sa cu furnizorul se poate desfășura prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de acesta să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum;
  - c) la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a gazelor naturale, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.
- (8) Pentru clienții vulnerabili prevăzuți la pct. (4), lit. b) din acest capitol OR ia următoarele măsuri:
- a) reduce la minim întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului, conform cap. 6, pct. (10), lit. a);
  - b) rezolvă cu prioritate întreruperile neplanificate apărute într-o zonă de rețea în care sunt clienți vulnerabili din această categorie;

## 4.5. Reguli de contractare a furnizării gazelor naturale

- (1) Contractul de furnizare încheiat pe piața concurențială, valabil pentru o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă determinată convenită de părți, trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare.
- (2) Pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:
  - a) cererea de încheiere a contractului; în cazul solicitantului care alege o ofertă-tip, în cerere trebuie să se precizeze opțiunea acestuia privind oferta aleasă;
  - b) copia actului de identitate/certificatului de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului al solicitantului;
  - c) copia actului de proprietate sau a altui document care atestă dreptul de folosință al solicitantului asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv, din care, la solicitarea și pentru protecția clientului final, se pot șterge/anonimiza părți nerelevante pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale; în cazul în care documentul atestă un drept de folosință temporară asupra acestui spațiu printr-un act încheiat cu proprietarul, solicitantul trebuie să prezinte acordul scris al proprietarului de drept pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă această mențiune nu se regăsește înscrisă în actul dovăditor al dreptului de folosință;
- (3) Furnizorul poate renunța la solicitarea prezentării actelor în original, caz în care solicitantul trebuie să dea o declarație pe propria răspundere că documentele prezentate sunt conforme cu originalele.
- (4) Transmiterea documentelor prevăzute la pct. (2) din acest capitol se poate realiza și pe cale electronică, cu respectarea legislației în vigoare.
- (5) Contractul de furnizare se încheie, de regulă, pentru un loc de consum. În cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum pentru care furnizorul este același, se poate încheia un singur contract de furnizare pentru toate sau o parte dintre locurile de consum, conform înțelegerii părților contractante. Contractul de furnizare conține în anexe datele specifice fiecărui loc de consum, iar includerea/excluderea unui loc de consum din contract se face prin act adițional.
- (6) Prevederile din contractul de furnizare pot fi modificate și completate prin acte adiționale, cu respectarea actelor normative în vigoare, la cererea oricărei părți și cu acordul celeilalte.
- (7) Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale în situația în care contractul de rețea pentru locul de consum este încheiat între OR și furnizor, aprobate prin ordin al președintelui ANRE, completează prevederile contractului de furnizare a gazelor naturale. Acestea sunt publicate pe pagina proprie de internet a furnizorului și, la solicitarea clientului final, se pun în mod gratuit la dispoziția acestuia prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare încheiat.
- (8) Convenția de consum încheiată de părți, acordul de acces, datele din anexele la contractul de rețea încheiat de furnizor cu OR, corespunzătoare locurilor de consum care fac obiectul contractului de furnizare, precum și orice alte anexe agreeate de părți care nu contravin prevederilor reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din contractul de furnizare a gazelor naturale.
- (9) În termen de 30 de zile de la producerea decesului titularului de contract de furnizare, un moștenitor al acestuia trebuie să notifice furnizorul asupra decesului, prezentând certificatul de deces, iar până la dezbaterile succesiunii, și la solicitarea moștenitorului furnizorul trebuie să încheie cu acesta un contract de furnizare a gazelor naturale pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire cu perioade succesive de câte un an, dacă succesiunea nu s-a finalizat.
- (10) În cazul prevăzut la pct. (10) din acest capitol, derularea contractului încheiat cu persoana decedată continuă până la încheierea unui contract de furnizare gaze naturale pe durată limitată cu un moștenitor, cu obligația achitării

facturilor și cu preluarea tuturor responsabilităților ce decurg ca urmare a derulării contractului, dar nu mai mult de 45 de zile.

- (11) În cazul în care clientul final are încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum, OR întocmește o convenție multipartită, asumată prin semnătură de acesta, de clientul final și de furnizor.
- (12) Contractul de furnizare a gazelor naturale poate fi încheiat cu clientul final în centrele de relații cu clienții ale furnizorului, la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale furnizorului, cu respectarea legislației în vigoare.
- (13) Contractul de furnizare a gazelor naturale se încheie în scris, cu un font lizibil, 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 legislației în vigoare.

#### **4.6. Raspunderea contractuala**

- (1) În cazul în care clientul achită în termen de 30 de zile de la data ultimului consum înregistrat factura emisă de furnizor, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.
- (2) Neachitarea facturii de către client în termen de 30 de zile de la data ultimului consum înregistrat conduce la facturarea de către furnizor și plata de către client a unor dobânzi penalizatoare:
  - a) egale cu cele stabilite în CCF
  - b) datorate începând cu prima zi după data scadenței și până în ziua plății (exclusiv);
  - c) a căror valoare nu poate depăși valoarea facturii.
- (3) Nerespectarea contractului de către client poate atrage oricare dintre următoarele consecințe:
  - a) plata dobânzilor penalizatoare;
  - b) obligația de a constitui garanții financiare;
  - c) întreruperea alimentării cu gaze naturale;
  - d) rezilierea de drept a contractului
  - e) majorarea pretului componentei de gaze naturale
- (4) Sesizările/Reclamațiile/Plăngerile/Solicitațiile care vizează sau necesită explicații/intervenții ale OR în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare și contractului de rețea încheiat de OR cu furnizor pot fi comunicate furnizorului de către client, în baza contractului. Furnizorul are obligația preluării, transmiterii și urmăririi rezolvării acestora de către OR, în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale și contractul de distribuție (rețea) încheiat de OR cu furnizorul. Furnizorul nu este responsabil de nerespectarea de către OR a obligațiilor sale stabilite în conformitate cu reglementările în vigoare și contractul de distribuție (rețea) încheiat de OR cu furnizorul.
- (5) Furnizorul care a încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum al CF, este obligat să asigure intermedierea între CF și OR.
- (6) Furnizorul comunică CF, în formă scrisă, pe factură sau pe un document separat (CCF), și afișează și pe pagina de internet propriu numărul unui post telefonic pus la dispoziție de OR la care este racordat locul de consum, la care CF poate anunța direct OR întreruperile în alimentarea cu gaze naturale.
- (7) Furnizorul comunică OR orice solicitare/plângere a CF, altele decât cele prevăzute la pct. (7) din acest capitol, referitoare la obligațiile OR care, conform standardului de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, intră în sarcina OR, la următoarele termene:
  - a) solicitarea/plângerea primită de la CF prin poștă electronică sau printr-un centru de telefonie se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a fost înregistrată;
  - b) solicitarea/plângerea primită în scris de la CF prin poștă, fax sau la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, în termen de 3 zile lucrătoare de la înregistrare.
- (8) Furnizorul comunică CF răspunsul primit de la OR la solicitările/plăngerile prevăzute la pct. (8) din acest capitol, în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea lui de la OR.
- (9) Notificarea clientului final cu privire la orice majorare a pretului/tarifului practicat se face de către furnizor în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă.
- (10) În cazul unor litigii aparute în cursul derulării contractului de furnizare și nesolutionate, clientul se poate adresa direct Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE, București str. Constantin Nacu nr. 3, anre@anre.ro, fax: 021-3124365) sau Instanțelor Judecătorești competente.



## 4.7. Incetarea contractului

- (1) Contractul inceteaza in oricare din urmatoarele situatii:
  - a) la incetarea perioadei de valabilitate a contractului;
  - b) prin acordul de vointa al partilor contractante;
  - c) prin denuntarea unilaterala de catre clientul final, cu respectarea condițiilor contractuale, cu obligația de a transmite furnizorului de gaze naturale o notificare cu cel puțin 21 de zile înainte, cu respectarea prevederilor procedurii specifice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE
  - d) prin reziliere - de catre una din partile contractante, furnizorul avand obligatia informarii cu privire la incetarea alimentarii locului de consum , cu minimum 5 zile lucrătoare .
- (2) În situația prevăzută la pct. (1), lit. a) din acest capitol furnizorul notifică clientul final cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puțin 30 de zile înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează. Notificarea poate fi comunicată clientului final în anexa la factură.
- (3) Furnizorul sau, după caz, clientul final are obligația să notifice OR cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează.
- (4) Contractul poate fi reziliat de drept de furnizor, in urmatoarele situatii:
  - a) sustragerea de gaze naturale de catre client, constatata prin hotarare judecatoreasca definitiva;
  - b) neplata de catre client a facturilor emise conform contractului, la termenele si in conditiile prevazute in contract, urmată de întreruperea alimentării cu gaze naturale la locul/locurile de consum in conformitate cu reglementarile in vigoare;
  - c) neconstituirea de catre client a garantiilor financiare solicitate de furnizor conform contractului si reglementarilor in vigoare;
  - d) refuzul clientului de modificare a contractului, comunicat de furnizor conform reglementarilor in vigoare, prin oricare din modalitatile prevazute in contract;
  - e) incetarea dreptului de folosinta al clientului (calitatea de detinator/chirias/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, cu excepția decesului titularului de contract (vezi pct. (5) si (6) din acest capitol);
  - f) alte situatii prevazute de actele normative in vigoare.
- (5) În situația prevăzută la pct. (4), lit. e) din acest capitol în termen de 30 de zile de la producerea decesului titularului de contract de furnizare, un moștenitor al acestuia trebuie să notifice furnizorul asupra decesului, prezentând certificatul de deces, iar până la dezbateră succesiunii, și la solicitarea moștenitorului furnizorul trebuie să încheie cu acesta un contract de furnizare a gazelor naturale pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire cu perioade succesive de câte un an, dacă succesiunea nu s-a finalizat.
- (6) În cazul prevăzut la pct. (5) din acest capitol, derularea contractului încheiat cu persoana decedată continuă până la încheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale pe durată limitată cu un moștenitor, cu obligația achitării facturilor și cu preluarea tuturor responsabilităților ce decurg ca urmare a derulării contractului, dar nu mai mult de 45 de zile.
- (7) În situațiile prevăzute la pct. (4), lit. b), c) și d) din acest capitol rezilierea contractului se face cu notificarea clientului final cu minimum 15 zile înainte și doar dacă, în această perioadă, clientul final nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere. Notificarea trebuie să cuprindă data la care se reziliază contractul de furnizare a gazelor naturale.
- (8) Prin derogare de la prevederile pct. (8) din acest capitol, în situația prevăzută la pct. (4), lit. e) din acest capitol, dacă noul deținător de drept de folosință aferent locului/locurilor de consum încheie contract de furnizare a gazelor naturale cu alt furnizor de gaze naturale, vechiul furnizor reziliază contractul de furnizare la data primirii notificării de la OR de încetare a contractului de rețea.

## 5. Drepturi si obligatii

### 5.1. Drepturile clientului

Clientul final de gaze naturale are următoarele drepturi:

- (1) să aibă acces la rețelele de gaze de interes public în condițiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele de gaze de interes public în vigoare și să consume gaze naturale în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a gazelor naturale;

- (2) să își aleagă furnizorul de gaze naturale și să accepte o ofertă-tip publicată de către furnizor sau să solicite furnizorului o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/ achiziție publică;
- (3) să denunțe unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu acceptă noile condiții contractuale/clauze sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;
- (4) să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
- (5) să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice clienților vulnerabili, prevăzute la cap. 4.4. pct. (7);
- (6) să primească de la furnizor decontul final de regularizare, în conformitate cu prevederile din cap. 4.3. pct. (28), (29),(30);
- (7) să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în forma tipărită sau, dacă solicită, în forma electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, un rezumat al principalelor condiții contractuale, redactate într-un limbaj concis și simplu;
- (8) să îi fie notificate de către furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prealabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile, și în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;
- (9) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale /odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;
- (10) să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;
- (11) să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de furnizor, și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil;
- (12) să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfășurată de către acesta la locul de consum; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;
- (13) să primească despăgubiri/compensații, în conformitate cu prevederile din cap. 8, pct. (1), (2) și (3);
- (14) să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului de gaze naturale) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- (15) să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către furnizor, și să fie informat de către OR cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu gaze naturale la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare;
- (16) să sesizeze furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu gaze naturale, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în vigoare;
- (17) în cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a gazelor naturale, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR să se realizeze în conformitate cu prevederile din cap. 4.3. alin (12);
- (18) să solicite furnizorului modificarea cantităților de gaze naturale convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare respective;
- (19) în cazul în care are montat un contor inteligent (SMI), care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa, în condițiile reglementărilor aplicabile, următoarele tipuri de informații suplimentare privind consumurile anterioare de gaze naturale:
  - a) date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 2 ani sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 3 ani;
  - b) date detaliate în funcție de perioada de utilizare pentru fiecare zi, săptămână, lună și an pentru o perioadă de cel puțin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 24 de luni;
- (20) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- (21) să solicite furnizorului și să primească de la acesta, în mod gratuit, explicații/informații privind conținutul facturilor de gaze naturale;



- (22) în cazul în care locul de consum este integrat în SMI, să i se factureze consumul real de gaze naturale pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care are acces gratuit furnizorul;
- (23) să solicite furnizorului date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, și să primească toate datele solicitate în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date; solicitarea clientului final trebuie să cuprindă datele de identificare ale acestuia, adresa locului de consum, perioada pentru care se solicită informațiile și modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate;
- (24) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform prevederilor prezentului contract.
- (25) de soluționare alternativă a litigiilor;

## 5.2. Obligatiile clientului

Clientul final de gaze naturale are următoarele obligații:

- (1) să respecte clauzele contractului de furnizare a gazelor naturale, precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei de gaze, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a gazelor naturale în vigoare;
- (2) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a gazelor naturale, în termen de 30 de zile de la modificare;
- (3) să achite facturile emise de furnizor în baza contractului de furnizare a gazelor naturale, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, a penalităților de întârziere specificate în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/rezare a alimentării cu gaze naturale, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale;
- (4) să permită accesul reprezentantului OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/rezare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de OR pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul OR are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită accesul la instalațiile de gaze aflate pe proprietatea clientului final;
- (5) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale OR, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;
- (6) să sesizeze imediat furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale;
- (7) să achite contravaloarea consumului de gaze naturale recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de gaze naturale;
- (8) să achite OR prin intermediul furnizorului sau, după caz, direct OR contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, de demontare, verificare și remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa clientului final;
- (9) să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de gaze naturale conform prezentului contract.
- (10) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite de OR;
- (11) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.
- (12) Clientul casnic trebuie să aducă la cunoștința furnizorului, în scris, orice schimbare a destinației consumului de gaze naturale la locurile de consum care fac obiectul contractului, în sensul utilizării acestuia pentru activități comerciale sau profesionale, cu minimum 3 zile lucrătoare înainte de data schimbării. Neanunțarea schimbării destinației consumului de gaze naturale da dreptul furnizorului de a recalcula contravaloarea acestuia corespunzător noii categorii în care se încadrează și de a solicita plata de către client a diferenței față de sumele efectiv plătite de acesta.
- (13) Consumatorul noncasnic are obligația să anunțe furnizorul în scris la adresa [info@cyeb.ro](mailto:info@cyeb.ro) despre orice variație a consumului care depășește cu cel puțin 15 % prognoza inițială (zilnică sau lunară). De ex. în situația când se dezinstalează sau se instalează alți consumatori de gaze, se porneste o nouă linie de producție, se extinde suprafața de lucru etc. Această notificare trebuie să ajungă la Furnizor cu cel puțin 5 zile înainte de data modificării semnificative a consumului. În cazul în care consumatorul nu își îndeplinește această obligație, furnizorul îi poate imputa consumatorului cheltuielile suplimentare rezultate (de ex. datorită costurilor ridicate de echilibrare).

- (14) De asemenea, consumatorul are obligatia de a anunta Furnizorul imediat, pe orice cale de comunicare, despre schimbarea radicala a prognozei de consum, chiar si in situatia cand aceasta schimbare nu este una prevazuta/programata, ci apare accidental, de ex. datorita unei situatii de forta majora.
- (15) Clientul noncasnic trebuie sa asigure prin solutii proprii, tehnologice si/sau energetice evitarea unor efecte deosebite la intreruperea alimentarii cu gaze naturale.

### 5.3. Drepturile furnizorului

Furnizorul de gaze naturale are următoarele drepturi:

- (1) să încaseze de la clientul final contravaloarea consumului de gaze naturale furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu gaze naturale, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale;
- (2) să perceapă clientului final penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;
- (3) să inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului de furnizare a gazelor naturale, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;
- (4) să solicite clientului final constituirea/actualizarea/reconstituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare și să execute această garanție;
- (5) să solicite OR prestarea activității de întrerupere/reluare a alimentării cu gaze naturale, în vederea întreruperii/reluării furnizării gazelor naturale la locul de consum al clientului final în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;
- (6) să emită facturi pe baza cantităților de gaze naturale estimate în condițiile din cap. 4.3. pct. (12);
- (7) să solicite clientului refacerea autocitirii, atunci când consideră eronată autocitirea;
- (8) să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;
- (9) să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a clientului final prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest sens la contract;
- (10) să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale în condițiile prevăzute la cap. 4.7. pct (4);
- (11) să factureze consumul recalculat de gaze naturale pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de gaze naturale sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de clientul final sau de furnizor;
- (12) să verifice, la interval de minimum 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a gazelor naturale cu clientul final;
- (13) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. [123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

### 5.4. Obligatiile furnizorului

Furnizorul de gaze naturale are următoarele obligații:

- (1) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege, și să respecte prevederile acesteia;
- (2) să respecte clauzele contractului de furnizare a gazelor naturale, precum și orice alte reglementări aplicabile;
- (3) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în vigoare;
- (4) să preia de la OR valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale, în vederea facturării acestora;
- (5) să faciliteze accesul clientului final la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent, conform reglementărilor specifice în vigoare;
- (6) să factureze consumul real de gaze naturale pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții finali și prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate

- în SMI;
- (7) să elaboreze oferte-tip pentru clienții finali;
  - (8) să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, prețurile/tarifele practicate, după caz, condițiile generale ale serviciilor oferite, drepturile și obligațiile clienților finali rezultate din contractul de rețea încheiat cu OR în vederea realizării activității de informare a clienților finali; ofertele-tip de furnizare a gazelor naturale se vor afișa pe pagina proprie de internet, la un loc vizibil, cu un link direct, și cu o denumire sugestivă către aceste oferte-tip;
  - (9) să desfășoare activitatea de furnizare a gazelor naturale pe bază de contracte de furnizare a gazelor naturale încheiate cu clienții finali, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările specifice;
  - (10) să factureze clientului final gazele naturale consumate la prețurile și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu acesta;
  - (11) să pună la dispoziția clientului final date comparative privind consumul actual de gaze naturale al clientului și consumul din anul anterior;
  - (12) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de plată a facturilor;
  - (13) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informațiilor privind facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;
  - (14) să transmită, la cererea clientului final, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;
  - (15) să notifice clientului final, în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului final de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
  - (16) să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării și, în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare;
  - (17) Modificarile se considera acceptate in mod tacit de catre client in cazul in care acesta nu comunica, in termen de 10 zile de la notificarea transmisa de furnizor, denuntarea contractului sau refuzul semnarii actului aditional la acesta.
  - (18) să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, cu ocazia primei facturi emise după modificare;
  - (19) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;
  - (20) să transmită clientului final un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în condițiile prevăzute la cap. 4.3 pct. (28), (29), (30).
  - (21) să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la clientul final care vizează activitatea OR la locul de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească și să comunice clientului răspunsul OR, în termenul prevăzut în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în vigoare;
  - (22) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
  - (23) să plătească clienților finali despăgubiri/compensații în condițiile prevăzute la cap. 8 pct. (1), (2) și (3);
  - (24) să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;
  - (25) să programeze și efectueze audiențe. Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/fax/telefon, clientul final care a solicitat în scris o audiență, în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile de la data solicitării acesteia;
  - (26) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția sa;
  - (27) să utilizeze datele personale ale clientului final cu respectarea prevederilor legislației privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și conform voinței clientului exprimate în contractul de furnizare a gazelor naturale;
  - (28) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. [123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

## 6. Intreruperea alimentarii cu gaze naturale

- (1) Intreruperea alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final poate fi dispusa de furnizor in situatiile prevazute in prezentul CGF, precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare, in care acesta are dreptul sa solicite OR intreruperea alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final.
- (2) Furnizorul poate solicita OR intreruperea alimentarii cu gaze naturale a locului de consum care face obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale, cu exceptia locurilor de consum ale clientilor vulnerabili, in urmatoarele situatii:
  - a) neplata facturilor emise de catre furnizor conform prevederilor contractului de furnizare a gazelor naturale; in situatia in care clientul final contesta, in termen de 30 de zile de la emitere, corectitudinea valorii facturii, furnizorul nu are dreptul sa dispuna intreruperea alimentarii cu gaze naturale pana nu comunica clientului final rezultatul verificarii din care rezulta ca aceasta este neintemeiata, cu respectarea prevederilor Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale in vigoare;
  - b) neconstituirea/neactualizarea de catre clientul final a garantiei financiare, solicitate de furnizor conform prevederilor contractuale si procedurii specifice aprobate de ANRE.
  - c) in alte situatii prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, precum si de legislatia in vigoare.
- (3) Furnizorii comunica clientilor casnici informatii adecvate cu privire la alternativele la intreruperea alimentarii cu gaze naturale cu suficient timp inainte de data prevazuta a intreruperii. Aceste masuri alternative pot sa priveasca surse de sprijin pentru evitarea intreruperii, sisteme de plata anticipata, servicii de consultanta in domeniul energiei, planuri alternative de plata, consiliere pentru gestionarea datoriilor sau moratorii privind intreruperea si nu constituie un cost suplimentar pentru clientii care se confrunta cu riscul intreruperii.
- (4) In cazul furnizarii gazelor naturale in baza unui contract incheiat pe piata concurentiala, pentru neachitarea de catre clientul final in termenul scadent prevazut in contractul de furnizare a gazelor naturale a facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, furnizorul are dreptul sa aplice penalitati de intarziere specificate in contract pentru intarziere in efectuarea platii, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, sa solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea garantiei financiare si sa ia, succesiv, urmatoarele masuri:
  - a) transmiterea clientului final printr-o modalitate de comunicare agreata de parti prin contractul de furnizare a gazelor naturale a unui preaviz cu minimum 3 zile calendaristice in cazul clientilor noncasnici si 15 zile calendaristice in cazul clientilor casnici inainte de data prevazuta pentru intreruperea alimentarii cu gaze naturale;
  - b) intreruperea alimentarii cu gaze naturale a locului de consum al clientului final, in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, cu conditia sa fie indeplinita masura prevazuta la lit. a);
  - c) transmiterea clientului final a unei notificari de reziliere, in situatia in care urmeaza sa rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale, in termenul si in conditiile prevazute in contract; notificarea de reziliere a contractului de furnizare a gazelor naturale este un document distinct in forma stabilita de catre furnizor, contine data la care se reziliaza contractul si se transmite clientului final cu minimum 15 zile calendaristice inainte de data rezilierii;
  - d) rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale, cu conditia sa fie indeplinita masura prevazuta la lit. c).
- (5) Preavizul prevazut la pct. (4) lit. a) din acest capitol este un document distinct, are forma stabilita de catre furnizor si contine cel putin urmatoarele elemente: suma datorata, termenul de plata dupa care urmeaza intreruperea alimentarii cu gaze naturale, data estimata a intreruperii alimentarii cu gaze naturale, informatii privind garantia financiara care trebuie constituita, daca este cazul, costul estimat al serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii cu gaze naturale a locului de consum.
- (6) Intreruperea alimentarii cu gaze naturale la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale poate fi efectuata de catre OR, pentru nerespectarea de catre clientul final a obligatiilor care ii revin in calitate de utilizator al retelei de gaze, conform Conditieiilor generale pentru prestarea serviciului de distributie a gazelor naturale, in situatia in care contractul de distributie pentru locul de consum este incheiat intre OR si furnizor, in vigoare, cu informarea furnizorului. In situatia in care intreruperea alimentarii se face cu preaviz, furnizorul comunica preavizul clientului final dupa primirea informarii de la OR.
- (7) Dupa intreruperea pentru neplata a alimentarii cu gaze naturale, reluarea alimentarii la locul de consum al clientului final se realizeaza in termenul prevazut in Standardul de performanta pentru serviciul de distributie a gazelor naturale in vigoare, dupa ce furnizorul a primit de la clientul final dovada efectuării platii integrale a sumei datorate, a costurilor aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii cu gaze naturale, precum si dovada constituirii/actualizării/reconstituirii garantiei financiare, dupa caz, conform prevederilor contractului semnat.
- (8) In toate cazurile In care intreruperea alimentarii cu gaze naturale are loc din culpa dovedita a clientului final, costurile aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii vor fi achitate OR de catre furnizor/clientul final in baza

contractului de rețea; costurile achitate de furnizor vor fi recuperate de la clientul final în baza contractului de furnizare a gazelor naturale.

- (9) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu gaze naturale la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului de furnizare are loc la solicitarea nejustificată a furnizorului, costurile OR aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de furnizor și recuperate de OR în baza contractului de rețea.
- (10) OR informează clienții finali și furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor planificate în alimentarea cu gaze naturale, prevăzute în standardele de performanță, prin următoarele mijloace:
  - a) în scris sau telefonic, clienților finali noncasnici mari, precum și clienților vulnerabili care necesită continuitatea alimentării cu gaze naturale; se poate folosi și calea electronică de transmitere, respectiv e-mail, SMS, cu confirmarea primirii;
  - b) prin mass-media, pagina proprie de internet și/sau afișaj la locurile de consum ale clienților finali noncasnici mici și ale clienților casnici.

## 7. Garanții financiare

- (1) În cazul furnizării gazelor naturale în baza unui contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către clientul final în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale furnizorul are dreptul să aplice penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu Procedura privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de gaze naturale în vigoare.
- (2) Cuantumul garanției nu poate depăși valoarea a 3 luni de consum.
- (3) Garanția se constituie în cel mult 15 zile calendaristice de la primirea solicitării emise de furnizor.
- (4) Modul de constituire a garanției (depunere în numerar, scrisoare de garanție de bancară sau alte modalități agreeate de parti) se va stabili prin acordul partilor.

## 8. Despăgubiri/Compensatii

- (1) Clientul final are dreptul să solicite furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanță garanțai privind calitatea activității de furnizare, prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în vigoare.
- (2) În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensatii de la OR, acestea sunt plătite clientului final de către:
  - a) OR, dacă contractul de rețea este încheiat de clientul final;
  - b) furnizor, dacă contractul de rețea este încheiat de furnizor și vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de rețea.
- (3) În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata compensațiilor/despăgubirilor și data plății acestora clientul final a schimbat furnizorul de gaze naturale, ompensațiile/despăgubirile sunt plătite clientului final de către vechiul furnizor, acesta având dreptul de a recupera compensațiile/despăgubirile de la OR.
- (4) Furnizorul/OR nu răspunde pentru daune materiale dacă întreruperea furnizării gazelor naturale sau calitatea necorespunzătoare a gazelor naturale se datorează următoarelor cauze:
  - a) forța majoră/condițiile meteorologice deosebite, pentru care furnizorul/OR poate dovedi că aceasta l-au împiedicat să își respecte obligațiile contractuale;
  - b) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale și, după caz, Standardului de performanță pentru serviciul de transport al gazelor naturale și pentru serviciul de sistem, în vigoare;
  - c) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OR și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.
- (5) În cazul contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat pe piața concurențială, furnizorul achită eventualele compensații clientului final în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, inclusiv în cazul facturării inexacte/realizate cu întârziere, conform prevederilor contractuale.

## 9. Modificarea circumstanțelor

- (1) În sensul contractului de furnizare a gazelor naturale și a prezentelor Condiții generale de furnizare, prin "modificare de circumstanțe" se înțelege apariția unor evenimente sau circumstanțe (care includ, fără a se limita la: evenimente de natură economică, tehnică, de reglementare, intrarea în vigoare a unor legi/reglementări sau stări/situații care nu au fost avute în vedere la încheierea contractului, precum și modificarea/abrogarea celor existente, ulterior încheierii prezentului contract) cu efecte economice sau juridice care se află în afara controlului părților și nu pot fi anticipate rezonabil la data încheierii contractului de furnizare.
- (2) În urma apariției unor evenimente sau circumstanțe, conform alin 1, părțile vor modifica prezentul contract astfel încât să se restabilească echilibrul inițial al relațiilor contractuale, după cum urmează:
  - a) partea care invocă modificarea trimite celeilalte părți o notificare în scris, cu confirmare de primire, care să conțină o descriere a circumstanțelor, evenimentelor respective și a consecințelor acestora;
  - b) părțile pot să renegocieze prestațiile afectate în termen de 10 (zece) zile de la notificarea intenției de renegociere de către partea interesată;
  - c) în cazul în care partea notificată nu uzează de dreptul de a negocia în termen de 10 zile de la primirea notificării, se va considera că partea notificată a acceptat tacit noile prevederi contractuale;
  - d) dacă nu se ajunge la un acord, în termen de 10 (zece) zile de la primirea notificării, fiecare parte are dreptul să rezilieze prezentul contract cu un preaviz de 21 (douăzeci și unu) de zile.

## 10. Procedura de soluționare a litigiilor

- (1) Clientul final de gaze naturale are dreptul să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfășurată de către acesta la locul de consum; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;
- (2) Clientul final de gaze naturale are dreptul de a recurge la o soluționare alternativă a litigiilor;
- (3) Furnizorul de gaze naturale este obligat să analizeze plângerile clienților finali privind facturarea și să comunice acestora rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în vigoare, respectiv conform cap. 4.3. pct. (19), (20), (21).
- (4) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la modul de soluționare a plângerii, acestea pot proceda conform prevederilor din pct. (5) al acestui capitol.
- (5) În cazul disputelor pe piața cu amănuntul apărute în derularea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea 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 în vigoare.

## 11. Dispoziții finale

- (1) Furnizorul de gaze naturale este obligat să dețină pagina proprie de internet în conținutul căreia trebuie să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, la drepturile clienților finali, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.
- (2) În cazul în care prevederile stipulate în contract (CCF) sunt diferite de cele stipulate în CGF, sunt aplicabile prevederile din contract.
- (3) Furnizorul se obligă să informeze Consumatorul asupra CGF, precum și a oricăror modificări și completări ale acestora, dispuse de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei sau efectuate de către Vânzător, și, la cererea Consumatorului, să pună la dispoziția acestuia un exemplar prin remitere/transmitere, la momentul solicitării (solicitarea poate fi făcută prin oricare dintre mijloacele: telefon, fax, email, scrisoare, s.a.).
- (4) CGF pot fi modificate oricând de către Vânzător cu condiția notificării Consumatorului prin e-mail cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor. CGF pot fi accesate oricând la adresa: [www.cyeb.ro/repository](http://www.cyeb.ro/repository).
- (5) Consumatorul final (CF) nu are dreptul să (re)vândă gazele naturale achiziționate de la furnizor.
- (6) Consumatorul se obligă să respecte obligația de confidențialitate și să nu divulge niciunei terțe persoane prevederile prezentului contract, în caz contrar fiind obligată la plata prejudiciului pe care l-a cauzat.



## **12. Data intrarii in vigoare**

Prezentele Conditii Generale de Furnizare se vor aplica incepand cu data de 20.04.2020 pentru toate Conventiile-Contract de furnizare aflate in perioada de valabilitate. Conditile General de Furnizare anterioare isi inceteaza efectele odata cu 20.04.2020.

Cluj-Napoca, 18/03/2020