**Proiect de Ordin**

**pentru modificarea şi completarea unor Ordine ale preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei şi de abrogare a Ordinului preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clienţilor finali de energie electrică şi gaze naturale, cu modificările şi completările ulterioare**

Având în vedere dispoziţiile art. 99 lit. c) şi d), art. 143, art. 144, art. 145, art. 174, art. 177 alin. (1) şi (3) şi ale art. 179 alin. (2) şi (4) din Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012 din Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) şi ale art. 10 alin. (1) lit. q) din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea şi funcţionarea Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări şi completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările şi completările ulterioare,

**preşedintele Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei emite prezentul ordin**

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

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

„(1) În înţelesul prezentului regulament, termenii de mai jos au semnificaţiile următoare:

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

2. componenta de achiziție – componenta de preţ care include:

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

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

iii) costul de înmagazinare, după caz;

3. componenta de furnizare – componenta de preţ care conţine costul specific furnizorului de gaze naturale aferent activităţii desfăşurate în baza licenţei de furnizare a gazelor naturale şi profitul aferent activităţii de furnizare a gazelor naturale;

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

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

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

7. loc de consum - amplasamentul instalaţiilor de utilizare ale unui client final, raportat la adresa poştală, unde măsurarea cantităţilor de gaze naturale consumate se face prin intermediul sistemului de măsurare şi pentru care există toate documentele necesare pentru a fi alimentat cu gaze naturale, conform legislaţiei în vigoare; în cazul în care predarea/preluarea comercială a gazelor naturale se face prin mai multe staţii de reglare-măsurare şi/sau posturi de reglare-măsurare aflate la aceeaşi adresă poştală sau prin mai multe sisteme de măsurare comercială în cadrul aceleiaşi staţii de reglare-măsurare ori post de reglare-măsurare, amplasamentul instalaţiilor de utilizare trebuie considerat din punct de vedere comercial un singur loc de consum; fac excepţie cazul în care soluţia tehnică de alimentare cu gaze naturale, pentru aceeaşi adresă poştală, a fost expres solicitată de clientul final, precum şi situaţia în care la aceeaşi adresă poştală există ambele tipuri de clienţi, casnici şi noncasnici, consumul acestora fiind măsurat distinct;

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

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

10. preţul gazelor naturale - preţ care include componenta de achiziţie şi componenta de furnizare a gazelor naturale;

11. preţ de furnizare – preţ care include preţul gazelor naturale şi, după caz, tarifele aferente serviciilor de transport şi/sau distribuţie necesare pentru vehicularea gazelor naturale până la locul de consum al clientului final în situaţia în care contractul are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu aceste servicii incluse;

12. preţ final facturat – preţ care include preţul de furnizare şi valoarea taxelor/impozitelor/contribuţiilor stabilite prin dispoziţiile legale în vigoare;

13. preţ fix – preţ convenit prin contractul de furnizare a gazelor naturale, ce include valoarea componentelor de achiziţie şi de furnizare, nesupus modificărilor pe perioada prevăzută prin oferta de furnizare a gazelor naturale şi/sau convenită de către părţi la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;

14. preţ variabil – preţ care se modifică în timpul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale în funcţie de evoluţia valorii componentei de achiziţie şi/sau a componentei de furnizare; condiţiile în care se modifică preţul se precizează de către furnizor atât în ofertă, cât şi în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu clientul final;

15. regulament POSF - Regulamentul privind organizarea şi funcţionarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică şi gaze naturale şi pentru contractarea furnizării de energie electrică şi gaze naturale, aprobat prin ordin al preşedintelui ANRE;

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

**2. La articolul 3 alineatul (3) după punctul 3 se introduc două puncte noi, punctele 4 şi 5, care vor avea următorul cuprins:**

„4. POSF – platforma online destinată schimbării de către clientul final a furnizorului de gaze naturale;

5. PVT - punct virtual de tranzacţionare.”

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

„ c) eşalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părţi.”

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

„ c) eşalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părţi.”

**5. La Capitolul II, Secţiunea a 3-a „Alte categorii de clienţi finali” se abrogă.**

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

**7. Articolul 13 se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„Art.13 - (1) Clientul final are dreptul să îşi schimbe furnizorul, cu respectarea condiţiilor/clauzelor contractuale şi ale regulamentului POSF.

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

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

„(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1), clientul final cu consum mare poate încheia pentru respectivul loc de consum simultan mai multe contracte aferente furnizării gazelor naturale în regim concurenţial, cu furnizori diferiţi, situaţie în care are obligaţia să încheie cu aceştia şi cu operatorul conductei/ sistemului la care este racordat locul de consum, cu cel puţin 5 zile calendaristice anterior perioadei de livrare, o convenţie comună privind modalitatea de alocare a cantităţilor furnizate de fiecare dintre furnizori; în cazul în care părţile nu încheie această convenţie şi cantităţile de gaze naturale furnizate înregistrează diferenţe faţă de programele stabilite, alocarea cantităţilor furnizate de fiecare furnizor se face de către operator, proporţional, conform principiului pro rata, în conformitate cu prevederile legale în vigoare. În cazul în care un furnizor livrează gazele naturale în PVT, acesta nu are obligaţia să încheie convenţia comună privind modalitatea de alocare a cantităţilor furnizate, situaţie în care toate obligaţiile referitoare la siguranţa în alimentare cu gaze naturale îi revin clientului final.”

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

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

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

„(11) Paginile de internet ale furnizorilor trebuie să conţină o legătură către POSF.”

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

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

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

„(7) Furnizorul încheie cu clientul final contractul de furnizare a gazelor naturale în maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a tuturor datelor/informaţiilor/documentelor corecte şi complete necesare încheierii contractului. Data intrării în vigoare a unui nou contract de furnizare a gazelor naturale nu poate fi anterioară datei de încetare a contractului existent, pentru același loc de consum.

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

**13. Articolul 16 se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„Art. 16 - (1) Contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat de furnizor cu clientul final trebuie să prevadă condiţii/clauze contractuale echitabile şi transparente, prezentate într-o manieră clară, completă şi lizibilă, să respecte prevederile legislaţiei în vigoare şi să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, cel puţin următoarele:

a) identitatea, adresa şi datele de contact ale furnizorului;

b) identitatea, adresa şi datele de contact ale clientului final;

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

d) prețul gazelor naturale exprimat în lei/kWh sau lei/MWh, care include componenta de achiziție și componenta de furnizare a gazelor naturale;

e) tipul prețului gazelor naturale din contract, respectiv fix sau variabil, caz în care se precizează în mod complet şi transparent motivele care pot conduce la variaţia preţului şi metoda prin care preţul respectiv variază;

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

g) tarifele pentru serviciile de transport și/sau distribuție în vigoare la data încheierii contractului, în situaţia în care contractul are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu servicii de transport și/sau distribuție incluse, care pot fi, după caz, tariful reglementat de ANRE pentru prestarea serviciului de distribuţie realizat de operatorul de distribuţie, corespunzător categorie de consum în care este încadrat clientul final, și/sau costul de transport care include costurile furnizorului aferente serviciului de transport al gazelor naturale, determinat de acesta pe baza tarifelor reglementate de ANRE pentru activitatea de transport al gazelor naturale, cu excepţia celor incluse în prețul gazelor naturale, și/sau tariful pentru accesul terţilor la conductele de alimentare din amonte stabilit de către operatorul conductei de alimentare din amonte și/sau tariful pentru prestarea serviciului de distribuţie dintr-un sistem de distribuţie închis stabilit de către operatorul economic care desfășoară această activitate;

h) preţul de furnizare a gazelor naturale exprimat în lei/kWh sau lei/MWh, care include preţul prevăzut la lit. f) şi, după caz, tarifele prevăzute la lit. g);

i) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor şi contribuţiilor stabilite prin dispoziţiile legale în vigoare, valabile la data încheierii contractului;

j) preţul final facturat exprimat în lei/kWh sau lei/MWh, care include preţul prevăzut la lit. h) şi elementele prevăzute la lit. i), valabile la data încheierii contractului;

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

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

m) perioda de facturare;

n) condiţiile de plată a facturii;

o) modalitatea şi termenul de returnare a sumelor, inclusiv la încetarea contractului;

p) indicarea anexelor la contract;

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

r) modalitatea de transmitere a facturilor şi a documentelor anexate acesteia/notificărilor/solicitărilor/comunicărilor;

s) modalităţile de plată a facturii;

t) condiţiile de aplicare a dobânzilor penalizatoare pentru întârziere la plata facturii;

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

v) calitatea serviciilor oferite;

w) compensaţii acordate şi modalitatea de rambursare a acestora, în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte şi/sau realizate cu întârziere;

x) tipurile de servicii de mentenanţă oferite, dacă este cazul;

y) condiţiile de reînnoire şi de încetare a contractului şi a serviciilor, inclusiv a produselor sau serviciilor oferite suplimentar prin contract faţă de furnizarea gazelor naturale;

z) mijloacele prin care se pot obţine informaţii actualizate privind toate preţurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanţă, după caz;

aa) drepturile şi obligaţiile părţilor contractante;

bb) termenele şi condiţiile de denunţare unilaterală de către clientul final a contractului;

cc) informaţii privind modalitatea de soluţionare a plângerilor, precum și privind modalităţile de iniţiere a procedurilor de soluţionare a neînțelegerilor apărute la încheierea actelor adiționale la contract și a disputelor apărute în derularea relaţiilor contractuale;

dd) modalitatea de constituire/actualizare/restituire a unei garanţii financiare şi modul de executare a acesteia, după caz;

ee) orice alte informaţii prevăzute în oferta care a stat la baza încheierii contractului.

(2) Informaţiile prevăzute la alin. (1) lit. q) - ee), precum și cadrul general aplicabil relaţiilor contractuale derulate între furnizor şi clienţii finali dintr-o anumită categorie poate fi înscris de către furnizor într-o anexă denumită „Condiţii generale pentru furnizarea gazelor naturale“, care face parte integrantă din contract, se afișează pe pagina de internet a furnizorului şi se pune în mod gratuit la dispoziţia clientului final la încheierea contractului.

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

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

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

(6) Condiţiile/Clauzele prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale se pot modifica şi/sau completa prin acte adiţionale, cu acordul părţilor, cu condiţia ca acestea să nu contravină prevederilor legale în vigoare, după cum urmează:

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

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

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

(8) Furnizorul are obligaţia să notifice clientul final cu privire la orice intenţie de modificare a condiţiilor/clauzelor contractuale şi să informeze în momentul notificării cu privire la dreptul de a denunţa contractul, în cazul în care clientul final nu acceptă noile condiţii notificate.

(9) În situația în care prețul gazelor naturale prevăzut în contract este variabil, furnizorul are obligaţia să notifice clientul final, în mod transparent şi uşor de înţeles, orice intenţie de modificare a acestuia, precizând motivele modificării şi metoda prin care se modifică prețul, în mod direct şi în timp util, cu cel puţin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru clienţii noncasnici şi cu cel puţin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru clienţii casnici, precum şi dreptul acestora de a denunţa unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind preţul gazelor naturale.”

**14. Articolul 17 se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„Art. 17 - (1) În cazul neînţelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul gazelor naturale sau a actelor adiţionale aferente contractelor respective, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanşării procesului de soluţionare la nivelul acesteia, conform prevederilor Procedurii privind soluţionarea neînţelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei, aprobată de ANRE.

(2) În cazul disputelor apărute în derularea relaţiilor contractuale, dacă nu ajung la o înţelegere, părţile se pot adresa ANRE în vederea declanşării procesului de soluţionare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea şi funcţionarea comisiei pentru soluţionarea disputelor pe piaţa angro şi cu amănuntul apărute între participanţii la piaţa de energie electrică şi gaze naturale, aprobat de ANRE.”

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

„(2) Furnizarea gazelor naturale în regim concurenţial reprezintă activitatea comercială de vânzare a gazelor naturale către clienţii finali, desfăşurată de furnizor în baza licenţei emise de ANRE.”

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

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

a) cu servicii de transport și/sau distribuție incluse, situaţie în care deţinerea contractelor pentru prestarea acestor servicii revine furnizorului, iar preţul de furnizare a gazelor naturale include şi tarifele corespunzătoare serviciilor prestate pentru respectivul client final;

b) fără servicii de transport și/sau distribuție incluse, numai pentru cantitatea de gaze naturale contractată, situaţie în care deţinerea contractelor pentru prestarea acestor servicii revine clientului final, iar preţul de furnizare nu include tarifele aferente acestor servicii.”

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

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

**18. Articolul 23 se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„Art. 23 - În situaţia în care deţinerea contractelor pentru prestarea serviciilor de transport și/sau distribuție revine furnizorului, acesta asigură legătura între clientul final şi operatorul conductei/sistemului respectiv.”

**19. Articolul 28 se modifică şi va avea următorul cuprins:**

**„**Art. 28 - În funcţie de modalitatea de încheiere a contractului de furnizare a gazelor naturale, clientul final primeşte:

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

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

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

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

a) consumul de gaze naturale, exprimat în unităţi de energie, aferent perioadei de facturare stabilit conform prevederilor contractuale şi dispoziţiilor legale în vigoare;

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

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

d) taxele, impozitele şi contribuţiile stabilite prin dispoziţii legale, în vigoare în perioada de facturare;

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

f) alte servicii prevăzute în contractul de furnizare;

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

h) prevederile actelor normative incidente, în vigoare.”

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

„(3) Factura emisă de către furnizor clienţilor finali poate conţine şi contravaloarea unor servicii prestate de către furnizor, altele decât cele de furnizare sau prestate de către alţi operatori economici cu care furnizorul are încheiate contracte, în vederea facturării acestor servicii. În acest caz, furnizorul nu poate condiţiona furnizarea gazelor naturale către client de achiziţionarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii care nu fac obiectul activităţii de furnizare a gazelor naturale.”

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

„(3) Operatorul este obligat să transmită furnizorului informaţii privind intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare de către operator și perioada din lună în care acesta efectuează citirea indexului, precum și informații privind modificarea acestora, dacă este cazul; după primirea de la operator a acestor informaţii furnizorul este obligat să notifice clientul final prin intermediul facturii.”

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

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

(5) În procesul de schimbare a furnizorului, indexul echipamentului de măsurare care este luat ca referință pentru facturarea consumului de gaze naturale este stabilit prin autocitire de către clientul final sau prin citire de către operator, în conformitate cu prevederile regulamentului POSF.”

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

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

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

**26. Articolul 39 se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„Art. 39 - (1) Informaţiile prioritare sunt incluse de către furnizor pe prima și pe a doua pagină a facturii emise clientului final.

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

a) datele de identificare şi de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistenţă pentru clienţi, o adresă de e-mail şi un formular electronic online care să permită înregistrarea automată a solicitării;

b) numele clientului final, adresa locului de consum şi adresa de facturare, în cazul în care aceasta este diferită faţă de adresa locului de consum;

c) codul de client atribuit de furnizor;

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

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

f) numărul şi data emiterii facturii;

g) data de începere şi de sfârşit a perioadei de facturare;

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

i) preţul final facturat exprimat în lei/kWh sau lei/MWh;

j) termenul scadent de plată;

k) obligaţii de plată neachitate, dacă este cazul;

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

m) valoarea totală de plată cu TVA;

n) numărul de telefon pus la dispoziţie de operator pentru sesizarea situaţiilor de urgenţă privind funcţionarea în condiţii de siguranţă a instalaţiilor clientului final sau ale operatorului;

o) datele de contact ale centrului de relaţii cu clienţii pus la dispoziţie de furnizor;

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

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

r) intervalul de citire de către operator a indexului echipamentului de măsurare (în cazul clienţilor casnici se va specifica „maximum 3 luni“).

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

a) denumirea produselor/serviciilor facturate, după caz, şi unităţile de măsură ale acestora;

b) seria contorului;

c) indexul echipamentului de măsurare folosit la începutul şi sfârşitul perioadei de facturare pentru determinarea cantităţii 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 convenţiei de consum;

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

e) valoarea puterii calorifice superioare aferente perioadei de facturare;

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

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

h) perioada stabilită de operator în care acesta efectuează citirea indexului echipamentului de măsurare;

i) prețul gazelor naturale și tipul acestuia (fix/variabil);

j) componentele incluse în preţul final facturat pentru furnizarea gazelor naturale, cu precizarea celor care sunt reglementate sau o referinţă cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;

k) valoarea unitară a TVA, a accizei și a altor impozite, comisioane, taxe şi contribuţii prevăzute de legislaţia în vigoare, după caz;

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

(4) În situaţia în care clientul final nu achită o factură în termenul scadent, factura/facturile ulterioară/ulterioare trebuie să cuprindă informaţii privind debitul anterior neachitat la momentul emiterii facturii şi semnificaţia fiecărei obligaţii de plată cuprinse în factură.

(5) Elementele care se pot modifica pe parcursul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale ca urmare a activităţii operatorului sunt notificate clientului final de către furnizor în prima factură emisă după modificare.

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

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

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

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

„(1) Furnizorul trebuie să pună la dispoziţia clienţilor finali prin intermediul documentelor anexate facturii cel puţin următoarele informaţii adiţionale:”

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

„a) informaţii privind dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condiţiilor contractuale și ale regulamentului POSF;”

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

„a1) un link sau o trimitere la aplicația ”Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale“;

a2) modalităţile de plată a facturii;”

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

„b1) informaţii privind drepturile clientului final în ceea ce priveşte soluţionarea alternativă a neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor/actelor adiționale la acestea și a disputelor apărute în derularea relațiilor contractuale, inclusiv datele de contact ale entităţii responsabile;”

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

„(2) Suplimentar faţă de informaţiile prevăzute la alin. (1), furnizorul va pune la dispoziţia clienţilor casnici, prin intermediul documentelor anexate acesteia, informaţii privind tipurile de facilităţi puse la dispoziţie de furnizor clienţilor vulnerabili sau o referinţă cu privire la locul unde acestea pot fi consultate.”

**32. La articolul 41 alineatul (1) se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„(1) Furnizorul trebuie să pună la dispoziţia clienţilor finali prin intermediul documentelor anexate facturii cel puţin următoarele informaţii privind facturarea:”

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

„d) un link sau o trimitere la pagina de internet în care se găsesc, într-o formă clară şi uşor de înţeles, consumurile de gaze naturale ale clienţilor finali etalon, pe categorii de consum, în cazul în care astfel de pagini de internet există.”

**34. La articolul 42 litera e) se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„e) valoarea puterii calorifice superioare medii aferente perioadei pentru care se face regularizarea, calculată ca medie ponderată a puterilor calorifice superioare pentru fiecare zi din perioada de regularizare;”

**35. La articolul 43 după alineatul (2) se introduc două alineate noi, alineatele (3) şi (4) cu următorul cuprins:**

„(3) În cazul în care furnizorul emite factura pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare, acesta, la cererea clientului final, este obligat să eşaloneze la plată sumele datorate de clientul final, pe o perioadă cel puţin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura.

(4) Oricând pe parcursul derulării contractului, la solicitarea justificată a clientului final, furnizorul este obligat să emită o factură în baza indexului autocitit de clientul final la data solicitării, factura având termenul de plată acelaşi cu cel stabilit prin contract pentru plata facturilor emise în procesul de facturare.”

**36.** **La articolul 44 alineatul (5) se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„(5) Furnizorul este responsabil de transmiterea către clienţii finali a facturilor, în mod gratuit şi cu cel puţin 5 zile înainte de data scadenţei, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenţei.”

**37. La articolul 50 alineatul (3) se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„(3) În situaţia în care decontul final de lichidare conţine un sold negativ, furnizorul are obligaţia să returneze clientului final suma datorată, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii prevăzute la alin. (1) sau, dacă este cazul, în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data primirii de la clientul final a informaţiilor necesare plăţii.”

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

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

**39. La Capitolul V, după secţiunea a 8-a se introduce o secţiune nouă, secțiunea a 9-a, cu următorul cuprins:**

„Secţiunea a 9-a

Soluţionarea de către furnizor a plângerilor clientului final privind facturarea

Art. 501 - (1) Furnizorul are obligația să analizeze plângerea clientului final referitoare la factura emisă, comunicată furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii facturii, indiferent dacă factura a fost sau nu achitată, şi să transmită acestuia rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

(2) În situaţia în care soluţionarea plângerii implică verificarea datelor de măsurare a consumului, la data transmiterii către operator a solicitării de verificare a datelor contestate, furnizorul înştiinţează clientul final asupra acestui aspect. Comunicarea informaţiilor între furnizor, operator şi client se realizează cu respectarea termenelor prevăzute în standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE, şi prin mijloacele de comunicare convenite între aceştia.

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

Art. 502 - (1) În cazul în care clientul final contestă corectitudinea facturii, furnizorul are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu gaze naturale doar după comunicarea către client a rezultatului verificării plângerii, dacă în urma verificării a rezultat că factura emisă este corectă şi dacă factura nu a fost achitată, cu respectarea prevederilor standardului de performanţă pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat de ANRE.

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

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

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

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

(6) În cazul în care părţile nu ajung la o înţelegere cu privire la modul de soluţionare a plângerii, acestea pot proceda conform prevederilor art. 17 alin. (2).”

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

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

**41. La articolul 59 litera j) se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„j) să notifice clientului final, în mod corespunzător şi gratuit, orice intenţie de modificare şi/sau completare a condiţiilor/clauzelor contractuale, precum şi orice majorare a preţului/tarifului practicat, doar dacă contractul de furnizare încheiat cu clientul prevede posibilitatea modificării preţului în perioada de valabilitate a acestuia, precizând motivele, condiţiile şi amploarea acestei majorări, în mod direct şi în timp util, dar nu mai târziu de sfârşitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru clienţii noncasnici, iar în ceea ce îi priveşte pe clienţii casnici, cu cel puţin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, cu respectarea prevederilor legale aplicabile, într-un mod transparent şi uşor de înţeles, precum şi să informeze clientul final, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunţa în mod gratuit contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiţii;”

**42. La articolul 59 litera l) se modifică şi va avea următorul cuprins:**

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

**43.** **La articolul 59 după litera r) se introduce o literă nouă, litera (r1) cu următorul cuprins:**

„r1) să transmită clientului final, cu cel puţin 45 de zile înainte de expirarea duratei de valabilitate a contractului de furnizare a gazelor naturale, o informare, preferabil anexată facturii, cu privire la data la care expiră contractul, dacă acesta este încheiat pe durată determinată;”

**44. La articolul 60 litera k) se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„k) să denunţe unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea condiţiilor/clauzelor contractuale, şi să îşi schimbe efectiv furnizorul, cu respectarea regulamentului POSF;”

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

„Secțiunea a 3-a

Activitatea de informare a clienţilor finali”

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

„a) prin intermediul unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri şi a timpilor de aşteptare, la un număr apelabil gratuit sau cu tarif normal, disponibil minimum 12 ore în zilele lucrătoare;”

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

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

**48. După articolul 63 se introduc cinci articole noi, articolele 64, 65, 66, 67 şi 68, care vor avea următorul cuprins:**

„Art. 64 - (1) Furnizorul are obligaţia de a desfăşura activitatea de informare a clienţilor finali proprii, în principal, prin următoarele modalităţi:

a) publicarea pe pagina proprie de internet;

b) publicarea în mass-media;

c) transmiterea de materiale informative către clienţi;

d) răspunsuri în scris, pe format hârtie sau e-mail, ori telefonic la întrebările clienţilor finali.

(2) Pentru realizarea activităţii de informare a clienţilor finali, furnizorul are obligaţia de a-şi asigura resursele financiare necesare.

(3) Informaţiile destinate clienţilor finali trebuie să fie de actualitate şi să fie redactate şi prezentate într-un mod clar, precis, accesibil şi inteligibil, care să excludă orice echivoc şi să permită parcurgerea cu uşurinţă a acestora, indiferent de modalitățile prin care acestea sunt puse la dispoziţie.

Art. 65 - (1) Furnizorul are obligaţia să deţină o pagină de internet proprie care să permită înregistrarea numărului de accesări într-o perioadă dată şi care să conţină cel puțin următoarele informații:

a) datele de contact ale furnizorului;

b) datele de contact ale punctelor de informare regională/locală;

c) ofertele-tip de furnizare a gazelor naturale;

d) informațiile strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate;

e) formularul de cerere și documentele necesare pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;

f) condiţiile generale pentru furnizarea gazelor naturale;

g) facilitățile oferite clienţilor vulnerabili;

h) preţurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu gaze naturale, dacă este cazul;

i) ghidul explicativ privind elementele din factură;

j) modalitățile de plată a facturii;

k) drepturile şi obligaţiile clienţilor finali prevăzute de legislaţia în vigoare, inclusiv obligaţia acestora de a asigura şi efectua pe cheltuiala proprie, la intervalele corespunzătoare de timp, verificarea şi revizia instalaţiilor de utilizare a gazelor naturale, cu orice firmă autorizată de ANRE

l) modalitatea de acordare a penalităților/compensațiilor;

m) actele normative care reglementează activitatea de furnizare a gazelor naturale, respectiv relaţia directă între furnizor şi clientul final;

n) procedura, etapele şi documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului, precum şi dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condiţiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF;

o) modalitatea de transmitere, înregistrare, investigare şi soluţionare a plângerilor, în conformitate cu procedura internă a furnizorului;

p) modalităţile de soluţionare a neînţelegerilor precontractuale şi a disputelor apărute pe parcursul derulării contractului de furnizare a gazelor naturale;

q) recomandări pentru îmbunătățirea eficienței energetice: informaţii privind datele de contact ale organizaţiilor clienţilor şi ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obţine recomandări privind măsurile de îmbunătăţire a eficienţei energetice, specificaţii tehnice obiective privind echipamentele energetice etc;

r) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;

s) legătura cu pagina de internet a ANRE și cu aplicația ”Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale“;

t) o referință cu privire la paginile de internet ale operatorilor unde sunt publicate informaţiile de interes pentru clienţii finali, cum ar fi drepturile/obligațiile atât ale operatorului cât și ale clientului final, indicatorii de performanţă ai serviciului de distribuţie, întreruperile planificate, racordarea la sistemul de distribuţie a gazelor naturale, modul de accesare de către clientul final a datelor de consum propriu, inclusiv formularele care trebuie completate şi etapele care trebuie parcurse în scopul racordării la sistemul de distribuţie a gazelor naturale etc.

(2) Pagina de internet a furnizorului de gaze naturale trebuie să pună la dispoziţia clientului final prin acces parolat, gratuit, în timp real şi securizat cel puţin:

a) accesarea datelor proprii privind valoarea facturilor emise și istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprii, pentru o perioadă de până la 24 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, istoricul plăţilor şi, dacă este cazul, al sumelor datorate;

b) transmiterea indexului autocitit;

c) comparaţie între consumul actual şi consumul corespunzător aceleiaşi perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informaţii sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;

d) comparaţie dintre consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similară din anul precedent, în măsura în care aceste informaţii sunt disponibile, preferabil în formă grafică;

e) transmiterea și gestionarea plângerilor.

Art. 66 - (1) Furnizorul, de două ori într-un an calendaristic, prin mass-media naţională şi/sau locală, are obligaţia de a informa clienţii asupra unuia sau mai multora din domeniile prevăzute la art, 65 alin. (1) lit. k) – p).

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

Art. 67 - (1) Furnizorii au obligaţia de a elabora şi transmite clienţilor finali proprii materiale informative referitoare la unul sau mai multe dintre domeniile prevăzute la art. 65 alin. (1) lit. k) – p), de două ori într-un an calendaristic.

(2) La solicitarea ANRE, furnizorii au obligaţia de a transmite clienţilor finali proprii materialele informative elaborate de ANRE sau alte materiale informative, la termenele şi în condiţiile comunicate de către ANRE prin solicitarea transmisă.

Art. 68 - (1) Furnizorii au obligaţia să întocmească şi să înainteze ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienţilor finali.

(2) Raportul privind activitatea de informare a clienţilor finali se întocmeşte ţinând cont de următoarele elemente:

a) domeniul şi modalităţile alese pentru desfăşurarea acţiunilor de informare, numărul de acţiuni;

b) numărul solicitărilor de informaţii primite defalcate în funcţie de canalele de intrare (portal, scris, telefonic, etc.);

c) primele 5 subiecte întâlnite cel mai des în apelurile telefonice şi sinteza modului de rezolvare.

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

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

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

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

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

a) copia contractelor încheiate cu publicația/publicaţiile prin intermediul căreia/cărora s-a efectuat informarea clienţilor, precum şi copia materialelor informative publicate conform prevederilor art. 66 alin. (1);

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

**Art. II. -** Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 106/2014 privind modalităţile de informare a clienţilor finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condiţiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 781 din 27 octombrie 2014, cu modificările și completările ulterioare,se modifică şi se completează după cum urmează:

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

„(1) Furnizorii de gaze naturale, denumiţi în continuare furnizori, au obligaţia de a pune la dispoziţia clienţilor finali, în etapa precontractuală, informaţii transparente, prezentate într-un manieră clară, completă şi lizibilă, privind condiţiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.”

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

„b) prin intermediul unei aplicaţii web interactive, realizată şi administrată de Autoritatea Naţională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, în condiţiile prevăzute la art. 5 și 51.”

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

**4. Articolul 3 se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„Art. 3 - Pentru a asigura posibilitatea clientului final de a lua o decizie informată cu privire la eventuala încheiere a unui contract de furnizare a gazelor naturale, pe baza clauzelor şi a condiţiilor de contractare oferite de către furnizor, precum şi, după caz, a opţiunilor exprimate de către clientul final, furnizorul pune la dispoziţia clientului final, în mod gratuit, informaţiile necesare privind condiţiile sale comerciale, cu respectarea cerinţelor în materie de informare prevăzute de legislaţia în vigoare.”

**5. Articolul 4 se modifică şi va avea următorul cuprins:**

„Art. 4 - (1) Pentru a da posibilitatea clientului final de a compara mai multe oferte, furnizorul care are în portofoliu clienţi finali cu un consum anual de gaze naturale mai mic sau egal cu 28.000 MWh are obligaţia să elaboreze oferte-tip pentru respectivele categorii.

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

a) pe pagina proprie de internet;

b) la punctul unic de contact.

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

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

(5) Ofertele-tip prevăzute la alin. (1) trebuie să conţină cel puţin următoarele informaţii:

a) datele de identificare ale furnizorului ofertant;

b) data întocmirii ofertei-tip, cu precizarea perioadei de valabilitate, în situaţia în care aceasta are un termen limitat;

c) categoria şi tipul de client final care poate opta pentru oferta-tip respectivă;

d) prețul gazelor naturale exprimat în lei/MWh sau lei/kWh, care include componenta de achiziție și componenta de furnizare a gazelor naturale;

e) tipul prețului gazelor naturale din oferta-tip, respectiv fix sau variabil; în cazul prețului variabil se precizează în mod complet şi transparent condițiile în care acesta se poate modifica, respectiv motivele care pot conduce la variaţia preţului şi metoda prin care preţul respectiv variază;

f) perioada de aplicare a prețului gazelor naturale din oferta-tip și a condițiilor asociate, după încheierea contractului de furnizare aferent ofertei-tip;

g) tarifele pentru serviciile de transport și/sau distribuție necesare pentru vehicularea gazelor naturale până la locul de consum al clientului final, în vigoare la data publicării ofertei-tip, exprimate în lei/MWh sau lei/kWh, în situaţia în care oferta-tip are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu aceste servicii incluse, respectiv tariful reglementat de ANRE pentru prestarea serviciului de distribuţie realizat de operatorul de distribuţie, diferențiat în funcţie de tranșele de consum anual, și costul de transport care include costurile furnizorului aferente serviciului de transport al gazelor naturale, determinat de acesta pe baza tarifelor reglementate de ANRE pentru activitatea de transport al gazelor naturale, cu excepţia celor incluse în prețul gazelor naturale;

h) preţul de furnizare a gazelor naturale exprimat în lei/MWh sau lei/kWh, care include preţul prevăzut la lit. d) şi, după caz, tarifele prevăzute la lit. g); se va preciza că, în funcţie de soluţia tehnică de alimentare a clientului final, dacă este cazul, preţul de furnizare poate include și tariful pentru accesul terţilor la conductele de alimentare din amonte stabilit de către operatorul conductei de alimentare din amonte (lei/MWh) și/sau tariful pentru prestarea serviciului de distribuţie dintr-un sistem de distribuţie închis stabilit de către operatorul economic care desfășoară această activitate;

i) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor şi contribuţiilor stabilite prin dispoziţiile legale în vigoare, valabile la data publicării ofertei-tip;

j) preţul final facturat exprimat în lei/MWh sau lei/kWh, care include preţul prevăzut la lit. h) şi elementele prevăzute la lit. i);

k) valoarea componentei fixe stabilită în lei/lună sau lei/zi, dacă oferta-tip include această componentă sub forma unui abonament;

l) descrierea serviciilor oferite; în cazul în care este oferit un "pachet de servicii", prin includerea în acesta, pe lângă furnizarea gazelor naturale, şi a altor servicii, se vor prezenta condiţiile în care se oferă acestea, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informaţiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;

m) tarifele aferente serviciilor incluse pe lângă furnizarea gazelor naturale în "pachetul de servicii", după caz;

n) garanţiile solicitate, după caz;

o) perioada de facturare;

p) termenele, modalităţile şi condiţiile de plată a facturii;

q) opţiunile privind modul de transmitere a facturii;

r) durata contractului, condiţiile de reînnoire/prelungire şi de încetare a prestării serviciilor şi a contractului, cu precizarea termenelor şi a condiţiilor de denunţare unilaterală/reziliere a acestuia;

s) modalitatea de acceptare a ofertei-tip;

t) documentele necesare pentru încheierea contractului.

(6) Informaţiile prevăzute la alin. (5) sunt redactate şi prezentate într-o manieră simplă, clară, lizibilă şi accesibilă, care să faciliteze înţelegerea acestora. Condiţiile sau termenele care afectează oferta-tip sunt prezentate în acelaşi format, cu caractere de acelaşi tip şi de aceeaşi dimensiune ca şi cele folosite pentru redactarea acesteia.

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

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

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

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

„(3) Criteriile şi opţiunile utilizate de aplicaţia web interactivă prevăzută la alin. (1) în scopul realizării listei ofertelor-tip care corespund opţiunilor exprimate de utilizator, formatul în care furnizorii introduc ofertele-tip pentru a asigura conţinutul necesar funcţionării aplicaţiei, precum şi orice alte elemente şi condiţii necesare pentru dezvoltarea şi funcţionarea aplicaţiei se stabilesc de către ANRE.”

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

„(5) Furnizorii sunt obligaţi să precizeze perioada de valabilitate şi orice condiţii care afectează ofertele-tip, cu respectarea formatului stabilit de ANRE.”

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

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

„Art. 51 - (1) Furnizorii de gaze naturale au obligaţia de a introduce în baza de date a aplicaţiei web interactive prevăzute la art. 5 alin. (1), prin intermediul interfeţei dedicate, ofertele-tip publicate pe paginile proprii de internet, contractul aferent fiecărei oferte-tip, precum şi orice alte date, informații sau documente necesare stabilite de ANRE.

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

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

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

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

(7) Începând cu data operaţionalizării platformei online destinată schimbării de către clientul final a furnizorului, denumită în continuare POSF, furnizorii au obligația să încarce în comparatorul de oferte din POSF toate datele, informaţiile şi documentele necesare clientului final pentru alegerea unei oferte-tip şi încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale prin intermediul POSF.”

**10. Capitolul III „Informaţii în etapa contractuală” se abrogă.**

**Art. III**. - Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 96/ 2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clienţilor finali de energie electrică şi gaze naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 492 din 6 iulie 2015, cu modificările şi completările ulterioare, se abrogă.

**Art. IV**. -Furnizorii de gaze naturale, operatorii şi clienţii finali au obligaţia să ducă la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei vor urmări respectarea acestora.

**Art. V**. – Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I şi intră în vigoare la data de 1 aprilie 2023.

**Preşedintele Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei**

**Dumitru CHIRIȚĂ**