

## Informare a clienților Tetarom SA cu privire activitatea de furnizare de gaze naturale

Prin prezenta, se notifică clienții societății TETAROM S.A., cărora li se asigură furnizarea de gaze naturale, cu privire la drepturile și obligațiile aferente Ordinului nr. 86 din 12 noiembrie 2009 pentru aprobarea *Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale*.

### 1. Drepturile și obligațiile clienților de gaze naturale

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

### 2. Prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate

Prețul de contract al gazelor naturale este prețul aplicat cantităților de gaze naturale vândute la punctul/punctele de consum și include prețul de achiziție al gazelor, tarifele reglementate de transport, înmagazinare și distribuție. Prețul de contract nu include: TVA și accize, aceste taxe fiind evidențiate distinct în factură și incluse în suma totală de plată.

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

- 1.B.1. client cu un consum anual de până la 23,25 MWh;
- 2.B.2. client cu un consum anual între 23,26 MWh și 116,28 MWh;
- 3.B.3. client cu un consum anual între 116,29 MWh și 1.162,78 MWh;
- 4.B.4. client cu un consum anual între 1.162,79 MWh și 11.627,78 MWh;
- 5.B.5. client cu un consum anual între 11.627,79 MWh și 116.277,79 MWh;
- 6.B.6. client cu un consum anual de peste 116.277,79 MWh.

Societatea noastră nu furnizează gaze naturale în regim reglementat.

### 3. Modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată

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

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

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

Facturarea și mijloacele de plată respectă prevederile Legii nr. 227/2015 din 8 septembrie 2015 privind Codul fiscal cu modificările și completările ulterioare.

#### 4. Principalele clauze ale contractului de furnizare

Conform art. 16 (1) din **contractul de furnizare a gazelor naturale trebuie să cuprindă cel puțin informațiile prevăzute în Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 106/2014** privind modalitățile de informare a clienților finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale și anume:

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

- g) informații privind drepturile clienților finali, inclusiv privind modalitatea de soluționare a plângerilor;
- h) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor.

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

- a) Clientul trimite cerere de ofertă de furnizare către Furnizor, la care atașează următoarele documente: Istoric de consum gaze naturale pe ultimele 12 luni, Număr locuri de consum pe fiecare zonă de licență și Prognoza lunară de consum.
- b) Furnizorul transmite oferta de furnizare către client. Oferta conține următoarele informații:
- c) datele de identificare ale furnizorului; zona de distribuție și prețul contractual al gazelor naturale, obiectul ofertei; condiții de livrare a gazelor naturale; garanții; condiții facturare și plată; modalitatea de acceptare a ofertei; documentele necesare pentru încheierea contractului; data întocmirii ofertei; valabilitatea ofertei.
- d) Dacă clientul acceptă oferta de furnizare, furnizorul transmite acestuia modelul de contract, care va fi negociat.
- e) După negocierea contractuală contractul se semnează de către ambele părți. Clientul și furnizorul trebuie să respecte procedura ANRE de schimbare a furnizorului.
- f) Furnizorul notifică operatorul de transport și distribuție pentru încheierea contractelor de transport și de distribuție.
- g) Durata contractului de furnizare gaze naturale va fi de minim 1 an.
- h) Condiții de reînnoire și de renunțare la servicii: Reînnoirea contractului de furnizare gaze naturale se realizează prin act adițional la contractul existent și/sau un nou contract de furnizare.

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

Potrivit art. 145 (4) lit. h “clientul are dreptul să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de **21 de zile** de la data solicitării, conform Metodologiei din 8 mai 2008 privind schimbarea furnizorului de către consumatorii noncasnici de gaze naturale, aprobată prin Ordin ANRE nr. 47/2008.

### **6. Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;**

**Procedura** procesului de schimbare a furnizorului este prevăzută în Metodologia din 8 mai 2008 privind schimbarea furnizorului de către consumatorii noncasnici de gaze naturale, aprobată prin Ordin ANRE nr. 47/2008. De asemenea, conform prevederilor art 143 (1) lit. g. din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr.123/2012, clientul final are dreptul să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale, în termen de 3 săptămâni de la data solicitării.

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

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

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

**Documentele** necesare procesului de schimbare a furnizorului:

- a) Notificarea prin care clientul solicită furnizorului actual rezilierea contractului de furnizare;
- b) Notificarea furnizorului făcută distribuitorului/ transportatorului asupra faptului că acesta va deveni furnizorul clientului noncasnic începând cu data convenită de cele două părți;
- c) Notificarea furnizorului făcută distribuitorului/transportatorului privind capacitatea predată/preluată aferentă clientului noncasnic de gaze naturale care schimbă furnizorul;
- d) Copie după certificatul de înregistrare de la Registrul Comerțului a clientului;
- e) Copie după actul de înființare/actul constitutiv al societății;
- f) Copie după actul de proprietate sau alt document care atesta dreptul de folosință asupra spațiului pentru care se solicită furnizarea de gaze naturale;
- g) Cererea de încheiere a contractului cu noul furnizor de gaze naturale;
- h) Oferta de furnizare gaze naturale transmisă de către furnizorul actual clientului;
- i) Acceptarea ofertei de furnizare gaze naturale făcută expres și în scris de către client;
- j) Contractul de furnizare gaze naturale transmis de către furnizorul actual clientului;
- k) Orice alte documente/informații considerate relevante pentru încheierea contractului de furnizare gaze naturale.

## **7. Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale**

**Procedura** soluționării disputelor apărute în derularea contractelor în sectorul gazelor naturale se va desfășura conform prevederilor Regulamentului nr. 2/2013 privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale aprobat prin Ordin ANRE nr. 61/2013.

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

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

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

### **A. Concilierea la nivelul participanților la piața de energie electrică și gaze naturale**

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

### **B. Soluționarea la nivelul Autorității competente**

- a) Cererea de soluționare a disputei transmisă de solicitant către Autoritatea competentă;
- b) Documentele ce însoțesc cererea de declanșare a procedurii de soluționare a disputei la nivelul Autorității competente trebuie să cuprindă, cel puțin: copia notei de conciliere/procesului-verbal menționate la A. 3. și 4.; copia contractului în derularea căruia au apărut disputele; corespondența dintre părți privind contractul în discuție; decizii ale organelor statului, în măsura în

care acestea există; indicarea temeiului legal în baza căruia își fundamentează pretențiile; alte documente cuprinzând informații tehnice sau de altă natură, necesare soluționării disputei.

### **8. Principalele acte normative care reglementează domeniul gazelor naturale, relevante pentru clienți;**

- a) Legea nr. 123 din 10 iulie 2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare;
- b) Metodologia din 8 mai 2008 privind schimbarea furnizorului de către consumatorii noncasnici de gaze naturale, aprobată prin Ordinul 47/2008;
- c) Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții, aprobat prin Ordin ANRE nr. 29/2016 din 28 iunie 2016;
- d) Standardul de performanță din 1 octombrie 2007 pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale aprobat prin Ordinul 37/2007;
- e) Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobat prin Ordinul ANRE nr. 11/2016 din 30 martie 2016;
- f) Standardul de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem aprobat prin Ordinul ANRE nr. 12/2016 din 30 martie 2016;
- g) Regulamentul din 2 august 2013 privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale aprobat prin Ordin ANRE nr. 61/2013.