

Obligațiile și drepturile operatorului de distribuție

(1) Distribuitorul de gaze naturale are, în principal, următoarele obligații:

a) să opereze, să întrețină, să repare, să modernizeze și să dezvolte sistemul de distribuție în condiții de siguranță, eficiență economică și de protecție a mediului, activitățile urmând a fi desfășurate în baza autorizațiilor specifice pentru proiectare și execuție a sistemelor de distribuție a gazelor naturale, iar operarea urmând să se desfășoare în baza licenței de distribuție;

b) să asigure odorizarea gazelor naturale corespunzător reglementărilor aprobate de ANRE, în baza contractelor de prestări de servicii încheiate cu operatorul din amonte, și, acolo unde este cazul, prin odorizare suplimentară în sistemul de distribuție;

c) să realizeze interconectări cu alte sisteme, după caz, și să asigure capacitatea sistemului de distribuție pe termen lung;

d) să asigure accesul terților la sistemele de distribuție, în condiții nediscriminatorii, în limitele capacităților de distribuție, cu respectarea regimurilor tehnologice, conform reglementărilor specifice elaborate de ANRE;

d¹) Pentru solicitările de racordare la sistemul de distribuție existent, să elibereze solicitantului un aviz tehnic de racordare care va cuprinde inclusiv soluția tehnică, în conformitate cu reglementările ANRE.

Solicitantul are dreptul de a alege liber orice operator economic autorizat de către ANRE pentru proiectarea și execuția lucrărilor necesare realizării racordului.

Pentru asigurarea calității lucrărilor de execuție și punerea în funcțiune a racordului, solicitantul are obligația încheierii unui contract de racordare cu operatorul de distribuție.

Punerea în funcțiune a racordului și montarea aparatelor/echipamentelor de măsură se vor realiza în termenele prevăzute de reglementările ANRE.

d²) În cazul clienților casnici, al persoanelor fizice autorizate, al întreprinderilor individuale, al întreprinderilor familiale și al instituțiilor publice contravaloarea lucrărilor de racordare, inclusiv a celor de proiectare realizate conform lit. d¹), se suportă integral de către operatorul de distribuție până la limita valorii medii a unui racord, așa cum este ea stabilită pe baza unei metodologii aprobate de ANRE. Solicitantul poate suporta financiar contravaloarea lucrărilor de racordare și de proiectare, urmând să fie despăgubit de către operatorul de distribuție până la limita contravalorii medii a unui racord, conform reglementărilor ANRE. Activele rezultate ca urmare a lucrărilor de racordare intră în proprietatea operatorului de distribuție de la momentul punerii în funcțiune, prin efectul prezentei legi, la valoarea suportată de operatorul de distribuție, aceasta fiind recunoscută de către ANRE în tarifele reglementate. În valoarea medie a racordului nu se includ costurile cu refacerea infrastructurii edilitare. Recuperarea costurilor privind racordarea clienților casnici, persoanelor fizice autorizate, întreprinderilor individuale, întreprinderilor familiale și instituțiilor publice, inclusiv proiectarea, se realizează cu amortizare accelerată într-o perioadă de 5 ani, prin tarifele de distribuție, în conformitate cu reglementările ANRE.

d³) În cazul clienților noncasnici, cu excepția persoanelor fizice autorizate, întreprinderilor individuale, întreprinderilor familiale și instituțiilor publice, contravaloarea lucrărilor de racordare, inclusiv a celor de proiectare realizate conform lit. d¹), se suportă integral de către aceștia. Activele rezultate ca urmare a lucrărilor de racordare nu intră în patrimoniul operatorului de distribuție. Acestea se cedează doar spre exploatare operatorului de distribuție;

d⁴) Operatorul de distribuție care are calitatea de concesionar poate vinde rețeaua de distribuție gaze naturale din zona concesionată către un terț operator cu acordul concedentului, în condițiile art. 106 alin. (6¹);

- e) să întocmească și să urmărească bilanțul de gaze naturale intrate și, respectiv, ieșite din sistemul propriu;
- f) să evite subvenția încrucișată între categoriile de clienți finali cu privire la repartizarea costurilor;
- g) să preia până la obținerea licenței pentru operarea sistemului de distribuție de către noul concesionar, la solicitarea și conform reglementărilor ANRE, prin desemnare, operarea unui sistem de distribuție în condițiile în care operatorului inițial i-a fost retrasă licența de distribuție, a fost reziliat contractul de concesiune sau în orice altă situație identificată de ANRE;
- h) să asigure echilibrul permanent al sistemului operat;
- i) să asigure condițiile de securitate în alimentarea cu gaze naturale;
- l) să desfășoare activități conexe celei de operare a sistemului, conform reglementărilor specifice elaborate de ANRE, în limitele stabilite prin condițiile de valabilitate asociate licenței;

(2) Operatorul de distribuție a gazelor naturale are, în principal, următoarele drepturi:

- a) să desfășoare activități comerciale legate de serviciul de distribuție a gazelor naturale;
- b) să încaseze contravaloarea tarifelor corespunzătoare serviciilor prestate, să limiteze și/sau să întrerupă prestarea serviciului, conform reglementărilor specifice;
- c) să întrerupă funcționarea obiectivelor sistemului de distribuție și alimentarea cu gaze naturale a clienților pentru timpul strict necesar executării lucrărilor de întreținere și reparații, precum și în alte situații prevăzute de prezentul titlu sau în caz de forță majoră, cu anunțarea prealabilă a dispecerilor sistemelor afectate și, după caz, a clienților;
- d) să folosească, cu titlu gratuit, terenurile proprietate publică locală ocupate de obiectivele sistemului de distribuție, precum și pentru realizarea lucrărilor de execuție, operare, întreținere și reparații, în condițiile legii;
- f) să sisteze alimentarea cu gaze naturale a instalațiilor de utilizare, în situația în care există pericol de explozie și este afectată siguranța în exploatare;
- g) să stocheze gaze naturale în sistemele de distribuție, conform reglementărilor aprobate de ANRE;
- h) să refuze racordarea la sistemul de distribuție în condițiile art. 150;
- i) să elaboreze norme tehnice/comerciale specifice activității proprii și să le supună spre aprobare ANRE;
- j) în cazul intervențiilor de către persoane neautorizate asupra instalațiilor de reglare - măsurare aflate la limita de proprietate, care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale, operatorul de distribuție este îndreptățit să întrerupă alimentarea, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

Obligațiile și drepturile clientului final de gaze naturale

(1) Clienții finali au obligația să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizorul/operatorul sistemului, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta.

(1¹) În vederea emiterii de către furnizor a facturilor pe baza consumului efectiv de gaze naturale determinat de operator, clientul final casnic are obligația de a permite accesul reprezentantului operatorului conductei/sistemului la care este racordat locul de consum, pentru citirea indexului echipamentului de măsurare la un interval de timp stabilit de către operator, în conformitate cu prevederile art. 138 alin. (1) lit. n).

(2) Pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale, altele decât obligația de plată a clientului final, partea în culpă plătește celeilalte părți daune-interese până la acoperirea integrală a prejudiciului cauzat, în conformitate cu prevederile stipulate în contract.

(3) În cazul intervenției asupra unui sistem din sectorul gazelor naturale, inclusiv asupra unei instalații de utilizare, care pune în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale, operatorul sistemului/instalației este îndreptățit să întrerupă alimentarea, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE. În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare, furnizorul este îndreptățit să solicite clientului final constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an. Refuzul constituirii acestor garanții dă dreptul furnizorului să solicite operatorului de transport/distribuție întreruperea alimentării clientului final.

(4) Clienții finali de gaze naturale au următoarele drepturi:

a) să aibă acces la obiectivele/sistemele din sectorul gazelor naturale în condițiile legii și să fie informați, atunci când sunt racordați la acestea, cu privire la drepturile lor de a fi alimentați cu gaze naturale de o calitate specificată, la prețuri rezonabile, conform prevederilor legale în vigoare;

b) fără a aduce atingere Legii nr. 193/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014, să încheie cu furnizorul de gaze naturale un contract care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și care să conțină cel puțin următoarele informații:

(i) identitatea și adresa furnizorului;

(ii) 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;

(iii) tipurile serviciilor de mentenanță oferite, după caz, prin contract;

(iv) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;

(v) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă este recunoscut dreptul de a denunța cu titlu gratuit contractul;

(vi) eventualele compensații/despăgubiri și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul nerespectării calității serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;

(vii) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor în conformitate cu lit. j);

(viii) informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor și toate informațiile menționate la lit. b) comunicate în mod clar prin intermediul facturilor sau pe paginile de internet ale acestor operatori economici;

c) să primească gratuit de la furnizorul de gaze naturale o copie a contractului care să conțină cel puțin informațiile prevăzute la lit. b) înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia. Atunci când contractul este încheiat prin intermediari, informațiile prevăzute la lit. b) se primesc, de asemenea, înainte de încheierea contractului;

d) să solicite furnizorului/operatorului de sistem modificarea și completarea contractului încheiat cu acesta, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

e) să fie notificați în mod corespunzător cu privire la orice intenție de modificare a contractului, precum și cu privire la orice majorare a prețului/tarifului, în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a

majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții;
f) să denunțe contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții notificate de către furnizorul de gaze naturale;

g) să li se pună la dispoziție o gamă largă de modalități de plată, care să le permită să își îndeplinească obligațiile de plată a facturii, obligații de plată prevăzute în contract și care nu creează discriminări nejustificate între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client, în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile sistemelor de plată trebuie să reflecte costurile suportate de către furnizor pentru diferitele sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles, și nu trebuie să includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva practicilor comerciale incorecte sau înșelătoare;

h) să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de 21 de zile de la data solicitării, conform unei proceduri aprobate de ANRE, care stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce urmează a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, precum și operatorii de sistem care sunt obligați să le furnizeze;

i) să primească un decont final de lichidare, după schimbarea furnizorului de gaze naturale, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;

j) să beneficieze de proceduri transparente, simple și la cele mai mici costuri de soluționare a plângerilor. Toți clienții finali au dreptul la un standard ridicat de servicii și de soluționare a plângerilor de către furnizorul lor de gaze naturale. Astfel de proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a acestora, în termen de maximum 90 de zile, și să prevadă, în toate cazurile justificate, un sistem de rambursare și/sau de compensare; aceste proceduri ar trebui să respecte, atunci când este posibil, principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;

k) să primească informații transparente privind prețurile/ tarifele aplicabile, precum și privind condițiile generale de acces și de utilizare a serviciilor oferite de către furnizorul de gaze naturale;

l) să solicite furnizorului întreruperea furnizării gazelor naturale, în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului de sistem;

m) să solicite furnizorului/operatorului de sistem ca atunci când sunt constatate deficiențe tehnice să ia măsuri pentru asigurarea parametrilor de siguranță în aprovizionarea cu gaze naturale;

n) să solicite și să primească penalitățile suportate de către furnizorul/operatorul de sistem pentru neîndeplinirea obligațiilor, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță;

o) să solicite și să primească, fără să li se perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu, toate datele relevante privind propriul consum sau să împuternicească orice furnizor licențiat, pe baza unui acord explicit și gratuit, să aibă acces la datele de măsurare, operatorul de sistem responsabil de gestionarea acestor date având obligația să le furnizeze acestuia. ANRE asigură

accesul la datele privind consumul clienților finali, stabilind, în vederea utilizării cu titlu opțional, un format de prezentare a acestor date, ușor de înțeles, armonizat la nivel național, precum și modalitatea de acces a clienților finali și a furnizorilor la acestea;

p) să fie informați corespunzător cu privire la consumul lor efectiv de gaze naturale și la costurile reale aferente, suficient de frecvent astfel încât să aibă posibilitatea să își ajusteze propriul consum de gaze naturale. Aceste informații sunt comunicate de furnizor la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se cont de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului final și de raportul cost-beneficiu al acestor măsuri, fără ca acesta să perceapă clienților finali costuri suplimentare pentru acest serviciu.