

*Stimate client,*

Vă informăm că începând cu data de 10 octombrie 2022 se aplică Ordinul 3 din 26 ianuarie 2022 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, denumită în continuare POSF.

✚ POSF reprezintă platforma informatică unică la nivel național prin intermediul căreia se realizează schimbarea furnizorului de gaze naturale de către clientul final, precum și încheierea unui contract de furnizare de gaze naturale cu un furnizor. Administratorul și operatorul POSF este Autoritatea de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

✚ Operatorii economici implicați în contractarea furnizării gazelor naturale, precum și clientul final care încheie un contract de furnizare sau schimbă furnizorul au obligația să se înregistreze în POSF conform prevederilor regulamentului.

### ✚ MENTIUNI CU PRIVIRE LA ÎNREGISTRAREA CLIENTULUI FINAL ÎN POSF

Înregistrarea clientului final în POSF se face direct de către acesta, prin accesarea interfeței dedicate din cadrul POSF disponibile la adresa [www.posf.ro](http://www.posf.ro), crearea unui cont dedicat și validarea identității persoanei.

Introducerea datelor, informațiilor și documentelor despre clientul final se poate realiza fie de către clientul final, prin utilizarea contului de acces în POSF creat, fie de către furnizor atunci când clientul final a ales în acest fel sau când clientul final nu are un cont de acces în POSF. În această situație, clientul final își poate crea ulterior un cont de acces, utilizând interfața specifică din cadrul POSF.

Datele necesare pentru crearea contului de acces în POSF a clientului final-persoană fizică sau a reprezentantului legal al clientului final-persoană juridică sunt:

- a) nume de utilizator;
- b) parola de acces în POSF;
- c) act de identitate (document încărcat în baza de date);
- d) CNP;
- e) date de contact pentru validarea contului: e-mail, număr de telefon etc.;
- f) nume și prenume;

### ✚ MENTIUNI CU PRIVIRE LA SCHIMBAREA FURNIZORULUI

Clientul final are dreptul să schimbe furnizorul de gaze naturale ori de câte ori dorește, fără ca vreunul dintre operatorii economici implicați să aibă dreptul să se opună. În acest scop, clientul final are dreptul să denunțe contractul încheiat cu furnizorul actual.

În acest sens, clienții finali pot accesa în comparatorul de oferte din cadrul POSF informațiile și documentele necesare încheierii contractelor de furnizare a gazelor naturale.

Comparatorul de oferte din cadrul POSF este utilizat de clientul final pentru alegerea unei oferte-tip și încheierea contractului de furnizare de gaze naturale prin intermediul POSF.

**Comparatorul de oferte din cadrul POSF furnizează clientului final cel puțin informații privind:**

- a) ofertele-tip care corespund criteriilor selectate;
- b) o comparație a ofertelor, atât în vederea alegerii furnizorului, cât și a contractului de furnizare;
- c) informații privind documentele necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice/gaze naturale.

**Schimbarea furnizorului și, subsecvent, încheierea contractului de furnizare sunt gratuite pentru clientul final, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de inițiere sau parcurgerea procedurii de schimbare a furnizorului sau de contractare.**

Procedura de schimbare a furnizorului se consideră inițiată la încheierea de către clientul final cu noul furnizor a unui contract de furnizare în POSF sau la înregistrarea de către noul furnizor în POSF a unui contract de furnizare încheiat în afara POSF.

! În situația rezilierii contractului de furnizare de către furnizorul actual, a denunțării/rezilierii acestuia de către clientul final sau a încetării contractului prin ajungere la termen, clientul final poate proceda la încheierea unui nou contract cu furnizorul actual sau poate încheia un contract de furnizare cu un furnizor nou; în cazul în care clientul final nu încheie un contract cu furnizorul actual sau cu un furnizor nou, acesta fie beneficiază de prevederile reglementărilor în vigoare privind trecerea la furnizarea în regim de ultimă instanță (FUI), fie este deconectat; în aceste situații se utilizează, după caz, procedurile de contractare, de schimbare a furnizorului sau de actualizare a datelor contractuale din POSF, prevăzute de regulament.

! **Schimbarea efectivă a furnizorului de gaze naturale prin intermediul POSF, respectiv furnizarea de gaze naturale în baza noului contract încheiat cu furnizorul nou și încetarea contractului cu furnizorul actual se produc în prima zi după expirarea unui interval de 24 de ore de la inițierea procedurii**, interval necesar pentru finalizarea demersurilor tehnice și administrative necesare trecerii de la un furnizor la altul. Prin derogare, clientul final poate alege, la inițierea procedurii, ca aplicarea contractului cu noul furnizor să se producă la o dată ulterioară.

! Contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu furnizorul actual încetează ca urmare a denunțării unilaterale a acestuia de către clientul final la data schimbării efective a furnizorului. 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.

**Datele înregistrate de clientul final în POSF la inițierea procedurii de schimbare a furnizorului sunt:**

- a) indexul autocitit gaze naturale și data autocitirii;
- b) data efectivă a schimbării furnizorului solicitată de clientul final;

## **✚ DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI FINAL ÎN POSF:**

### **A. Clientul final are următoarele drepturi în cadrul POSF:**

- a) să schimbe furnizorul conform regulamentului și/sau să încheie un contract de furnizare de gaze naturale;
- b) să acceseze POSF în baza unui cont dedicat și a unei parole de acces, stabilite conform regulamentului, și să utilizeze toate resursele POSF dedicate clientului final pentru realizarea dreptului prevăzut la lit. a);
- c) să acceseze toate datele aferente locului/locurilor de consum proprii/contractele încheiate de el sau pe seama lui în situația în care este înregistrat în POSF direct, prin interfața specifică pusă la dispoziție de POSF sau prin intermediul furnizorului;
- d) să înregistreze și să actualizeze direct sau prin intermediul furnizorului datele și documentele prevăzute de regulament sau de contractul de furnizare în sarcina sa;
- e) să aleagă/accepte o ofertă-tip de furnizare a gazelor naturale și să încheie un contract de furnizare a gazelor naturale, atât în cadrul POSF, cât și în afara acesteia, precum și să aleagă data de la care contractul și, după caz, schimbarea furnizorului devin efective;
- f) să renunțe la un contract încheiat prin intermediul POSF sau prin mijloace de încheiere a contractelor la distanță puse la dispoziție de furnizor, în condițiile legislației în vigoare, cu respectarea prevederilor din regulament;

**NOTĂ:** Clientul final are dreptul de a renunța la un contract încheiat cu furnizorul nou la distanță sau în afara spațiilor comerciale, inclusiv prin intermediul POSF, în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, indiferent dacă contractul a început sau nu să producă efecte. Renunțarea se notifică noului furnizor direct, prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract, sau prin intermediul POSF. În cazul notificării directe, noul furnizor înregistrează în aceeași zi notificarea în POSF. Înregistrarea notificării în POSF reprezintă momentul efectiv al exercitării dreptului la renunțare. Încetarea contractului de furnizare prin renunțarea de către clientul final nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

- g) să denunțe un contract de furnizare a gazelor naturale în vederea schimbării furnizorului de gaze naturale, cu respectarea prevederilor contractuale, care nu pot fi contrare prevederilor regulamentului;
- h) să primească mesaje și notificări în legătură cu contractele și operațiunile de contractare/schimbarea furnizorului de gaze naturale realizate de el în cadrul POSF, conform regulamentului;
- i) să fie asistat la utilizarea POSF de către un robot de conversație.

### **B. Clientul final are următoarele obligații la utilizarea POSF:**

- a) să respecte prevederile regulamentului;
- b) să furnizeze în cadrul POSF date/informații și documente corecte, complete și care nu induc în eroare, conform cerințelor din POSF, inclusiv să furnizeze indexul autocitit conform prevederilor din regulament.

## **✚ REGULI PRIVIND CONTRACTAREA**

Încheierea contractului de furnizare gaze naturale se poate realiza de către clientul final:

### **I. Prin intermediul POSF, prin parcurgerea următoarelor etape:**

- a) alegerea de către clientul final a unei oferte dintre ofertele-tip din cadrul comparatorului de oferte al POSF;
- b) încărcarea de către clientul final în POSF a documentelor, datelor și informațiilor necesare încheierii contractului, inclusiv a indexului contorului autocitit de clientul final și semnarea contractului de către

clientul final; furnizarea indexului autocitit condiționează încheierea contractului, cu excepția cazului unui loc de consum nou, care nu are instalat un contor;

c) verificarea și validarea în POSF de către furnizor a documentelor, datelor și informațiilor furnizate de clientul final și semnarea contractului de furnizare; termenul pentru semnarea contractului sau notificarea clientului final prin intermediul POSF pentru completarea/corectarea datelor/documentelor încărcate de clientul final este de 24 de ore de la data primirii acestora; în cazul transmiterii de date/informații/documente incomplete sau eronate, furnizorul notifică clientul final în vederea corectării/completării acestora;

## SAU

**II. În afara POSF**, prin intermediul furnizorului, cu încărcarea ulterioară de către acesta în POSF a datelor despre clientul final și despre contractul încheiat cu acesta, inclusiv a indexului contorului autocitit de clientul final, în termen de cel mult două zile lucrătoare de la data încheierii contractului; clientul final consimte în acest caz ca furnizorul să efectueze pentru el înregistrarea datelor și documentelor necesare în POSF.

Pentru orice alte informații vă stăm la dispoziție la punctul nostru de contact **din Municipiul Cluj-Napoca, str. Siretului nr. 24, cod poștal 400598, județ Cluj, telefon: 0264.704.791; fax: 0264.207.981; prin e-mail: [cpl.cluj@cplconcordia.ro](mailto:cpl.cluj@cplconcordia.ro), în centrele de relații cu clienții sau pe pagina noastră de internet la adresa: [www.cplconcordia.ro](http://www.cplconcordia.ro) – secțiunea ”Contact”.**