



S.C. DESIGN PROIECT S.R.L. IASI

Iasi, str. Minervei, nr. 10, bloc 845, sc. B, parter

Mobil 0744501892

Tel/Fax 0232/221051

J 22-414/2001, c.f. RO 13851874

cont Trezorerie: RO23TREZ4065069XXX001198 Trezoreria Iași

cont IBAN: RO03BTRLRONCRTOV16420801 Banca Transilvania Iași

TOTAL ISO CERT - OC	
CERTIFICAT ISO 9001	NR. C - 196
CERTIFICAT ISO 14001	NR. M - 196



## DREPTURI ȘI OBLIGAȚII ALE CLIENTULUI FINAL DE GAZE NATURALE

### (1) Clientul final de gaze naturale are, în principal, următoarele drepturi:

- Să solicite furnizorului 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;
- Să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii aprobate de ANRE, care stabilește 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;
- Să beneficieze de proceduri transparente, simple și la cele mai mici costuri de soluționare a plângerilor. Clientul final are dreptul la un standard ridicat de servicii și de soluționare a plângerilor din partea furnizorului de gaze naturale. Procedurile de soluționare extrajudiciară a litigiilor permit soluționarea corectă și promptă a acestora, în termen de maximum 90 de zile
- 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;
- Să solicite furnizorului întreruperea furnizării gazelor naturale, în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final;
- Să solicite furnizorului ca atunci când sunt constatate deficiențe tehnice să ia măsuri pentru asigurarea parametrilor de siguranță în aprovizionarea cu gaze naturale;
- Să solicite și să primească penalitățile suportate de către furnizor pentru neîndeplinirea obligațiilor, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță;
- Să fie informat corespunzător cu privire la consumul 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 clientului final costuri suplimentare pentru acest serviciu.

**(2) Clientul final de gaze naturale are, în principal, următoarele obligații:**

- Să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizor, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta;
- Sa achite majorari de intarziere solicitate de furnizor pentru neachitarea facturii reprezentand contravaloarea serviciilor prestate;
- Sa achite furnizorului tariful aferent reconectarii, in vederea reluarii furnizarii gazelor naturale sistate pentru neindeplinirea obligatiilor de plata scadente;
- Sa nu deterioreze echipamentul de masurare, sigiliile metrologice precum si toate celelalte instalatii ale operatorului de sistem amplasate pe proprietatea sa;
- Sa suporte cheltuielile aferente remedierii defectiunilor constatate in urma verificarilor la instalatiile de utilizare;
- 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 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 sa solicite opratorului de distribuție întreruperea alimentării cu gaze naturale a clientului final.