

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei - ANRE

## Ordinul 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

În vigoare de la 06 noiembrie 2014

Include modificările aduse prin următoarele acte: Ordin 72/2019; Ordin 14/2023.

Ultimul amendament în 01 aprilie 2023.

Având în vedere prevederile art. 99 lit. c) și d), ale art. 143 alin. (1) lit. h), i), j), k), p), art. 145 alin. (4) lit. b), c), e), f), k), p) și ale art. 177 alin. (3) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și ale art. 5 alin. (1) lit. c) și art. 10 alin. (1) lit. q) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, în temeiul prevederilor art. 10 alin (1) lit. a) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

### CAPITOLUL I

#### Obiect și domeniu de aplicare

**Art. 1.** - (1) Prezentul ordin stabilește modalitățile de informare a clienților finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.

(2) Ordinul se aplică în relația dintre furnizorii de gaze naturale și clienții finali.

**Art. 2.** - (1) Furnizorii de gaze naturale, denumiți în continuare furnizori, au obligația de a pune la dispoziția clienților finali, în etapa precontractuală, informații transparente, prezentate într-o manieră clară, completă și lizibilă, privind condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.

01/04/2023 - alineatul a fost modificat prin Ordin 14/2023

(2) În etapa precontractuală, informațiile privind condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale sunt puse la dispoziția clienților finali prin următoarele modalități:

a) prin mijloace proprii, în condițiile prevăzute la art. 3 și 4;

b) prin intermediul unei aplicații web interactive, realizată și administrată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, în condițiile prevăzute la art. 5 și 5<sup>1</sup>.

01/04/2023 - litera a fost modificată prin Ordin 14/2023

~~(3) În etapa contractuală, informațiile privind condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale sunt puse la dispoziția clienților finali prin următoarele modalități:~~

01/04/2023 - alineatul a fost abrogat prin Ordin 14/2023.

- ~~a) prin intermediul contractului privind furnizarea gazelor naturale, în condițiile prevăzute la art. 6;~~  
~~b) prin intermediul facturilor și/sau documentelor anexate acestora, în condițiile prevăzute la art. 7.~~

## **CAPITOLUL II**

### **Informații în etapa precontractuală**

#### **SECȚIUNEA 1**

#### **Informarea prin mijloacele proprii ale furnizorilor**

**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 și a condițiilor de contractare oferite de către furnizor, precum și, după caz, a opțiunilor exprimate de către clientul final, furnizorul pune la dispoziția clientului final, în mod gratuit, informațiile necesare privind condițiile sale comerciale, cu respectarea cerințelor în materie de informare prevăzute de legislația în vigoare.

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

01/07/2019 - alineatul a fost modificat anterior prin Ordin 72/2019

(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 dispoziția clientului final, la cerere, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă se solicită astfel, în formă electronică.

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

(5) Ofertele-tip prevăzute la alin. (1) trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) datele de identificare ale furnizorului ofertant;
- b) data întocmirii ofertei-tip, cu precizarea perioadei de valabilitate, în situația în care aceasta are un termen limitat;
- c) categoria și 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 și transparent condițiile în care acesta se poate modifica,

respectiv motivele care pot conduce la variația prețului și metoda prin care prețul 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 situația în care oferta-tip are ca obiect furnizarea gazelor naturale cu aceste servicii incluse, respectiv tariful reglementat de ANRE pentru prestarea serviciului de distribuție realizat de operatorul de distribuție, diferențiat în funcție 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 excepția celor incluse în prețul gazelor naturale;

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

i) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispoziții legale în vigoare, valabile la data publicării ofertei-tip;

j) prețul final facturat exprimat în lei/MWh sau lei/kWh, care include prețul prevăzut la lit. h) și 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, și a altor servicii, se vor prezenta condițiile în care se oferă acestea, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile 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) garanțiile solicitate, după caz;

o) perioada de facturare;

p) termenele, modalitățile și condițiile de plată a facturii;

q) opțiunile privind modul de transmitere a facturii;

r) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de încetare a prestării serviciilor și a contractului, cu precizarea termenelor și a condițiilor de denunțare unilaterală/reziliere a acestuia;

s) modalitatea de acceptare a ofertei-tip;

t) documentele necesare pentru încheierea contractului.

(6) Informațiile prevăzute la alin. (5) sunt redactate și prezentate într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă, care să faciliteze înțelegerea acestora. Condițiile sau termenele care afectează oferta-tip sunt prezentate în același format, cu caractere de același tip și de aceeași dimensiune ca și cele folosite pentru redactarea acesteia.

(7) Pe perioada în care produc efecte dispoziții legale care modifică condițiile din oferta-tip de furnizare a gazelor naturale, oferta-tip se elaborează cu respectarea dispozițiilor 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 și sunt îndeplinite condițiile prevăzute în aceasta.

(9) Furnizorul pune la dispoziția 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.

## **SECȚIUNEA a 2-a**

### **Informarea prin intermediul ANRE**

**Art. 5.** - (1) ANRE va realiza, va administra și va pune la dispoziția clienților finali o aplicație web interactivă care va oferi informații comparative privind ofertele-tip ale furnizorilor.

(2) Aplicația web interactivă prevăzută la alin. (1) va efectua, pe baza unui set de opțiuni introduse de utilizator, analize comparative ale ofertelor-tip existente pe piață și va returna o listă a ofertelor care corespund opțiunilor exprimate de utilizator.

(3) Criteriile și opțiunile utilizate de aplicația web interactivă prevăzută la alin. (1) în scopul realizării listei ofertelor-tip care corespund opțiunilor exprimate de utilizator, formatul în care furnizorii introduc ofertele-tip pentru a asigura conținutul necesar funcționării aplicației, precum și orice alte elemente și condiții necesare pentru dezvoltarea și funcționarea aplicației se stabilesc de către ANRE.

01/04/2023 - alineatul a fost modificat prin Ordin 14/2023

(4) În termen de 30 de zile de la data primirii unei notificări din partea ANRE cu privire la finalizarea aplicației web interactive prevăzute la alin. (1), furnizorii au obligația să introducă ofertele-tip proprii în formă electronică, în baza de date a aplicației prevăzute la alin. (1), prin intermediul unei interfețe web puse la dispoziție în acest scop de ANRE.

(5) Furnizorii sunt obligați să precizeze perioada de valabilitate și orice condiții care afectează ofertele-tip, cu respectarea formatului stabilit de ANRE.

01/04/2023 - alineatul a fost modificat prin Ordin 14/2023

~~(6) Ofertele-tip se introduc în baza de date a aplicației web interactive prevăzute la alin. (1) într-un mod securizat, care să garanteze autenticitatea și integritatea informațiilor.~~

01/04/2023 - alineatul a fost abrogat prin Ordin 14/2023.

**Art. 5<sup>1</sup>.** - (1) Furnizorii de gaze naturale au obligația de a introduce în baza de date a aplicației web interactive prevăzute la art. 5 alin. (1), prin intermediul interfeței dedicate, ofertele-tip publicate pe paginile proprii de internet, contractul aferent fiecărei oferte-tip, precum și 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 aplicației prevăzute la art. 5 alin. (1) reprezintă o obligație 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 obligația actualizării ofertelor-tip de furnizare a gaze naturale introduse în baza de date a aplicației web interactive prevăzute la art. 5 alin. (1). În cazul în care furnizorii lansează o nouă ofertă-tip, aceștia au obligația de a o introduce în formă electronică în baza de date a aplicației, în termen de maximum 1 zi lucrătoare de la data lansării ofertei-tip.

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

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

### **CAPITOLUL III**

**~~Informații în etapa contractuală 01/04/2023 - CAPITOLUL III a fost abrogat prin Ordin 14/2023.~~**

### **SECȚIUNEA 1**

#### **~~Informațiile cuprinse în contractul de vânzare-cumpărare a gazelor naturale~~**

**Art. 6.** - (1) ~~Furnizorul are obligația să încheie cu clientul final un contract care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, prezentate într-o manieră clară, completă și lizibilă, și care să conțină cel puțin următoarele informații:~~

~~a) identitatea și adresa furnizorului;~~

~~b) 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;~~

~~c) tipurile serviciilor de mentenanță oferite, după caz;~~

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

- e) 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;
- f) 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.

(2) Furnizorul are obligația să notifice clientul final cu privire la orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să informeze în momentul notificării cu privire la dreptul de a denunța contractul, în cazul în care clientul final nu acceptă noile condiții notificate; notificarea clientului final cu privire la orice majorare a prețului/tarifului practicat se face de către furnizor în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-o manieră simplă, clară, lizibilă și accesibilă.

## **SECȚIUNEA a 2-a**

### **Informațiile cuprinse în facturile emise de furnizor și/sau în documentele anexate acestora**

**Art. 7.** – Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului final, într-o formă clară, completă, lizibilă și ușor de înțeles, prin intermediul facturii și/sau a documentelor anexate acesteia, următoarele date:

- a) elementele componente ale prețului final, cu precizarea celor care sunt reglementate și care, pe cale de consecință, nu pot face obiectul negocierii cu clientul final;
- b) modul de determinare a consumului facturat, respectiv prin citire directă a indexului echipamentului de măsurare, prin autocitire sau prin estimare consum;
- c) informații privind dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale, cu precizarea că "Lista operatorilor economici, titulari de licență de furnizare a gazelor naturale" este publicată pe pagina de internet a ANRE;
- d) informații privind modalitățile de transmitere a plângerilor.

(2) Furnizorul are obligația să transmită clientului final, la cerere, o explicație clară și ușor de înțeles a modului de stabilire a sumelor de plată cuprinse în factură, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe consumul real.

(3) În cazul în care contractul de vânzare-cumpărare a gazelor naturale este încheiat pe durată determinată, cu cel puțin 45 de zile înainte de expirarea duratei de valabilitate a acestuia, furnizorul are obligația de a transmite, preferabil anexată facturii, o informare cu privire la data la care expiră contractul.

(4) Pentru a oferi clienților finali posibilitatea să își ajusteze propriul consum de gaze naturale, furnizorul are obligația să pună la dispoziția clienților finali, cel puțin o dată la 6 luni, într-o formă clară, completă, lizibilă și ușor de înțeles, prin intermediul facturii și/sau a documentelor anexate acesteia, următoarele date:

- a) prețul actual și consumul real de gaze naturale;

~~b) comparații între consumul actual al clientului final și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;~~

~~c) informații privind conceptul de eficiență energetică, respectiv datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul energiei, de unde clienții finali pot obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profilurile de referință privind consumul individual și alte specificații tehnice ale aparatelor energetice care pot contribui la reducerea consumului.~~

~~(5) Informațiile prevăzute la alin. (4) se transmit de către furnizor, cel puțin trimestrial:~~

~~a) clientului final care a optat să primească factura în formă electronică;~~

~~b) la cererea clientului final.~~

~~(6) Pentru a oferi clienților finali informații complete, corecte și precise privind consumul efectiv de gaze naturale, facturarea consumului de gaze naturale trebuie să fie efectuată de către furnizor pe baza consumului real, cel puțin o dată la 6 luni.~~

~~(7) Clienții finali primesc în mod gratuit toate facturile și toate informațiile privind facturarea consumului de gaze naturale, precum și datele privind propriul consum.~~

## **CAPITOLUL IV**

### **Dispoziții finale**

**Art. 8.** - Furnizorii de gaze naturale vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei vor urmări respectarea acestora.

**Art. 9.** - Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la 10 zile de la data publicării, cu excepția prevederilor art. 7, care intră în vigoare la 30 de zile de la data publicării.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în  
Domeniul Energiei,  
Niculae Havrileț

București, 22 octombrie 2014.

Nr. 106.