

Funcțiile și obligațiile furnizorului conform Legii nr.108/2016 cu privire la gazele naturale

(1) La desfășurarea activității sale, furnizorul este obligat să respecte prevederile prezentei legi și actele normative de reglementare aprobate de Agenție, precum și să asigure continuitatea furnizării gazelor naturale la parametri de calitate stabiliți și în conformitate cu clauzele contractelor de furnizare a gazelor naturale încheiate cu consumatorii finali.

(2) Fiecare furnizor este obligat să dispună de centre de deservire a consumatorilor finali astfel încât ultimii să primească toate informațiile necesare care să le permită să facă uz de drepturile ce le sunt consfințite prin lege și prin actele normative în domeniu, inclusiv prin actele normative de reglementare aprobate de Agenție, în special:

a) informații privind prețurile practicate, precum și privind clauzele contractuale standard, condițiile ce trebuie îndeplinite pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale și alte informații relevante;

b) informații privind modalitățile de plată, posibilele consecințe în cazul neachitării facturilor pentru gazele naturale consumate, precum și privind situațiile în care furnizorul este în drept să perceapă plata preventivă pentru gazele naturale furnizate consumatorilor finali;

c) informații privind procedura de schimbare a furnizorului, privind dreptul consumatorilor finali de a schimba furnizorul necondiționat și fără perceperea unei taxe, precum și privind dreptul consumatorului final de a primi, în termen de cel mult două săptămâni după schimbarea furnizorului, o factură finală de plată pentru gazele naturale consumate;

d) informații privind modalitățile de soluționare pe cale extrajudiciară a eventualelor neînțelegeri cu consumatorii finali, privind compensațiile ce urmează a fi achitate consumatorilor finali în cazul încălcării de către furnizor a obligațiilor sale, precum și privind termenele de soluționare a reclamațiilor parvenite de la consumatorii finali;

e) informații privind modalitățile prin care furnizorul urmează să comunice consumatorilor finali datele cu privire la consumul real de gaze naturale și la costuri reale;

f) informații privind furnizarea către consumatorii finali a gazelor naturale conform parametrilor de calitate stabiliți, precum și privind drepturile de care dispun în calitate de beneficiari ai furnizării de gaze naturale în contextul obligațiilor de serviciu public stabilite la art. 89 și 90;

g) alte informații în conformitate cu prezenta lege și cu Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale.

(3) Informațiile specificate la alin. (2) se publică pe pagina electronică a furnizorilor și se actualizează periodic.

(4) Furnizorii care furnizează gaze naturale în contextul obligațiilor de serviciu public stabilite la art. 89 și 90 sunt obligați să înființeze și să asigure funcționarea unui serviciu telefonic, precum și să asigure ca centrele de deservire a consumatorilor finali să funcționeze conform programului de lucru de cel puțin 5 zile pe săptămână, iar cel puțin o zi pe săptămână să fie deschise până la ora 20.00. Personalul responsabil de examinarea reclamațiilor consumatorilor finali trebuie să dispună de dreptul real de a lua decizii, în numele furnizorului, și de posibilitatea de a colabora cu operatorii de sistem în vederea soluționării problemelor abordate de consumatorii finali, iar prezentarea informațiilor solicitate, gestionarea cererilor și a reclamațiilor consumatorilor finali, fixarea întâlnirilor cu reprezentanții furnizorului trebuie să fie posibile inclusiv prin telefon și prin poșta electronică.

(5) Furnizorul este obligat să ofere consumatorilor finali posibilitatea de a achita consumul de gaze naturale prin mai multe modalități de plată, aplicate față de consumatorii finali în mod nediscriminatoriu. Orice diferență în ceea ce privește condițiile privind plata urmează a fi argumentată ținând cont de costurile furnizorului. Furnizorul este în drept să solicite consumatorilor finali plata preventivă, conform estimărilor bazate pe consumul probabil, cu aplicarea unor criterii echitabile stabilite în Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale, inclusiv în cazul în care consumatorul se află în procedura de insolvență.

(6) Fiecare furnizor facturează gazele naturale furnizate în baza unei facturi de plată emise cu respectarea prevederilor Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale. Furnizorul include în factura de plată și costurile suportate în legătură cu prestarea către consumatorul respectiv a serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale. Furnizorul poate include în factura de plată și alte taxe în conformitate cu legea și cu Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale.

(7) Furnizorul este obligat să indice în factura de plată și în materialele promoționale puse la dispoziția consumatorilor finali:

- a) informații cu privire la contribuția fiecărei surse de gaze naturale în structura totală a surselor de energie utilizate de furnizor în anul precedent;
- b) informații cu privire la dreptul consumatorilor de a soluționa pe cale extrajudiciară neînțelegerile cu furnizorul, precum și termenele în care sunt în drept să conteste decizia furnizorului.

(8) Furnizorul este obligat să indice în factura de plată, în materialele promoționale informația cu privire la consumul de gaze naturale al consumatorului final, astfel încât acesta să aibă posibilitatea să-și regularizeze propriul consum de gaze naturale, cu privire la prețurile aplicate, precum și cu privire la costul gazelor naturale consumate. Informația respectivă se comunică la intervale de timp corespunzătoare, ținând cont de capacitatea echipamentelor de măsurare instalate la consumatorii finali și de periodicitatea de citire a indicațiilor echipamentului de măsurare, precum și de raportul eficacitate-costuri al acestor măsuri. Se interzice furnizorului să perceapă de la consumatorii finali plăți suplimentare pentru acest serviciu.

(9) Anual, fiecare furnizor este obligat să elaboreze și să publice pe pagina sa electronică un program de acțiuni referitor la acordarea asistenței consumatorilor finali privind realizarea obligațiilor contractuale, prevenirea suspendării furnizării gazelor naturale, sprijinirea furnizării gazelor naturale către consumatorii finali în locuri depărtate de centrele urbane, precum și privind promovarea eficienței energetice.

(10) Anual, până la 30 aprilie, fiecare furnizor întocmește și prezintă Agenției un raport privind activitatea sa din anul precedent. Raportul respectiv se publică pe pagina electronică a furnizorului.

(11) Fiecare furnizor este obligat să întreprindă măsurile necesare pentru oferirea asistenței și protejarea intereselor consumatorilor finali, precum și pentru examinarea reclamațiilor acestora în mod eficient, inclusiv pentru soluționarea litigiilor pe cale extrajudiciară.

(12) Furnizorul este obligat să exercite și alte funcții și obligații stabilite în prezentul capitol și în actele normative de reglementare aprobate de Agenție.