

SCHIMBAREA FURNIZORULUI DE GAZE NATURALE DE CATRE CLIENTUL FINAL

1. SCOP

Prezenta procedura de lucru are drept scop stabilirea etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată, precum și schimbul de date dintre clientul final și operatorii economici implicați în procesul de schimbare a furnizorului de gaze naturale.

În conformitate cu cadrul legal în vigoare care permite tuturor consumatorilor de gaze naturale, indiferent de categoria de consum (casnic sau noncasnic), să utilizeze dreptul de eligibilitate, mai exact să își aleagă furnizorul de gaze naturale dorit și să încheie la alegere contracte de furnizare a gazelor naturale cu acesta (sau cu mai mulți furnizori) în același timp.

Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului, precum și dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor și ale regulamentului POSF.

1. DOMENIU DE APLICARE

Procedura de lucru se aplică în cadrul SC MMDATA SRL - departamentul Distribuție Gaze Naturale și activităților conexe specifice acestui domeniu, în relația organizației cu clientul final de gaze naturale.

Procedura privind schimbarea furnizorului de gaze naturale de către clientul final, stabilește etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată, precum și schimbul de date dintre clientul final și operatorii economici implicați în procesul de schimbare a furnizorului

Procedura se aplică clienților finali, furnizorilor de gaze naturale, denumiți în continuare furnizori, operatorilor de rețea și operatorului pieței de echilibrare din sectorul energiei electrice, după caz, implicați în procesul de schimbare a furnizorului.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

3.1. Documente de referință : SR EN ISO 9000: 2006; SR EN ISO 9001: 2015; SR EN ISO 14001: 2015; SR EN ISO 45001:2018; MSCMSo-MM DATA, **Art. 3** - Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 105/2014 pentru aprobarea Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final și pentru modificarea anexei la Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 35/2010 privind stabilirea unor reguli referitoare la piața de echilibrare a energiei electrice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 781 din 27 octombrie 2014, cu modificările ulterioare;

Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 47/2007 pentru aprobarea Metodologiei privind schimbarea furnizorului de către consumatorii casnici de gaze naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 796 din 22 noiembrie 2007, cu modificările ulterioare;

Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 47/2008 pentru aprobarea Metodologiei privind schimbarea furnizorului de către consumatorii noncasnici de gaze naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 385 din 21 mai 2008, cu modificările ulterioare.

Ordinul nr. 234/2019 pentru aprobarea Procedurii privind schimbarea furnizorului de gaze naturale de către clientul final ORDINUL nr. 3 din 2022 - 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

3.2. Documente conexe: Controlul documentelor și înregistrărilor cod 4.2-PS1;

Distribuția gazelor naturale cod 7.5-PP3; Audituri interne cod 8.2-PS1; Controlul neconformităților cod 8.3-PS1.

4. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI

MSCMSo-MM DATA - Manualul sistemului calitate, mediu, sănătate și securitate ocupatională;

GN – Gaze Naturale

Contract de rețea/acces la sistem - contract pentru prestarea serviciului de distribuție/transport a/al gazelor naturale, după caz;

Data schimbării efective a furnizorului - data de la care produce efecte contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu furnizorul nou;

Furnizor actual - furnizorul care desfășoară activitatea de furnizare a gazelor naturale pentru clientul final până la data schimbării efective a furnizorului;

Furnizor nou - furnizorul care desfășoară activitatea de furnizare a gazelor naturale pentru clientul final de la data schimbării efective a furnizorului;

Operator de rețea - operatorul de transport și de sistem, operatorul de distribuție, inclusiv al unui sistem de distribuție închis, operatorul conductelor de alimentare din amonte aferente producției de gaze naturale, în sistemul/rețeaua/conducta căruia este racordat locul de consum al clientului final pentru care se solicită schimbarea efectivă a furnizorului de gaze naturale;

Procesul de schimbare a furnizorului - totalitatea etapelor prin care, pe parcursul derulării unui contract de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, clientul final decide denunțarea unilaterală a contractului încheiat cu furnizorul actual și încheie un contract de furnizare a gazelor naturale cu un furnizor nou;

MM DATA S.R.L.		
Cod formular 4.2-PS1IL1F1	Schimbarea furnizorului de gaze naturale de către clientul final	Pag. 1/3

Sistarea procesului de schimbare a furnizorului - încetarea procesului de schimbare a furnizorului în situația în care, pe parcursul derulării procedurii de schimbare a furnizorului, clientul final anunță furnizorul nou că renunță la contractul încheiat.

Prescurtarile utilizate în cadrul prezentei proceduri au următoarele semnificații:

ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

CLC - cod loc de consum gaze naturale;

FA - furnizor actual;

FN - furnizor nou;

CF - client final;

OR - operator de rețea;

POD - punct de livrare energie electrică;

PRE - parte responsabilă cu echilibrarea.

POSF - platforma online destinată schimbării de către CF a furnizorului de gaze naturale;

5. DESCRIERE PROCES

Conditii Generale

Procesul de schimbare a furnizorului se desfășoară pentru unul sau mai multe locuri de consum ale unui client final.

POSF reprezintă platforma informatică unică la nivel național prin intermediul căreia se realizează schimbarea furnizorului de gaze naturale de către CF, precum și încheierea unui contract de furnizare de gaze naturale cu un furnizor.

Administratorul și operatorul POSF este ANRE.

Consumatorul final de gaze naturale are dreptul:

1. Să își schimbe furnizorul cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF în vigoare.

Comparatorul de oferte din cadrul POSF (Platforma Online de Schimbare Furnizor) este utilizat de clientul final pentru alegerea unei oferte-tip și încheierea contractului de furnizare de gaze naturale prin intermediul POSF (<https://posf.ro/>). Furnizorii de gaze naturale cu activitate pe piața cu amănuntul au obligația să încarce în POSF, în comparatorul ofertelor-tip de furnizare a gazelor naturale, ofertele-tip valabile la data respectivă, publicate și pe paginile proprii de internet, precum și să actualizeze ofertele-tip ori de câte ori acestea se modifică, conform prevederilor reglementărilor în vigoare.

2. Să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de ajungerea la termen, cu respectarea condițiilor contractuale. Încetarea contractului de furnizare prin denunțare unilaterală de către client nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

3. Să își aleagă furnizorul și să accepte o ofertă de furnizare publicată de către furnizor sau să solicite furnizorului o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin proceduri specifice de achiziție publică.

În vederea solicitării de oferte, consumatorul trebuie să parcurgă lista furnizorilor activi de gaze naturale care poate fi consultată pe pagina de internet a ANRE accesând următorul link:

<https://arhiva.anre.ro/ro/info-consumatori/operatori-economici/gaze-naturale1391006232/listafurnizorilor-de-gaze-naturale-pe-piata-cu-amanuntul>

Pentru a face o alegere potrivită, se pot consulta informațiile aferente drepturilor și obligațiilor clienților finali de gaze naturale care se regăsesc pe pagina de internet a ANRE:

<https://anre.ro/consumatori/gaze-naturale/drepturile-consumatorilor-gn/>

După obținerea ofertelor este recomandat să se facă o analiză comparativă a informațiilor conținute în aceste oferte:

- ✓ preț;
- ✓ durată;
- ✓ modalități de plată;
- ✓ condiții de încetare a contractului, etc..

Clientul final poate să își schimbe furnizorul cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la inițierea acesteia, iar nu mai târziu de anul 2026 procesul tehnic de schimbare a furnizorului se va realiza în 24 de ore și în orice zi lucrătoare, conform unei proceduri aprobate de ANRE.

Etapele Procesului

MM DATA S.R.L.		
Cod formular 4.2-PS11L1F1	Schimbarea furnizorului de gaze naturale de catre clientul final	Pag. 2/3

1. Inițierea procesului de schimbare a furnizorului poate avea loc doar după ce clientul final a optat pentru noul furnizor. Furnizorul poate fi oricare dintre operatorii economici deținători de licență de furnizare de gaze naturale, de pe teritoriul României, acest serviciu nefiind limitat la o anumită zonă geografică de deservire.
2. Toți clienții finali de gaze naturale au dreptul să își schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale și ale Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 3/2022, cu modificările și completările ulterioare.
3. Procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea procedurii de schimbare a furnizorului sau de contractare. De asemenea, schimbarea furnizorului nu implică modificări de ordin tehnic.
4. În cazul schimbării furnizorului/participantului la piață angajat în agregare, acesta nu poate solicita comision de schimbare clienților casnici, întreprinderilor mici și microîntreprinderilor.
5. În cazul clienților noncasnici, alții decât cei prevăzuți la pct.4, furnizorii/participanții la piață angajați în agregare pot percepe comisioane de schimbare, cu condiția ca acestea să fie prevăzute explicit în contractele de furnizare încheiate cu aceștia.
6. Pentru a încheia noul contract de furnizare a gazelor naturale, sunt necesare transmiterea următoarele date și documente de către clientul final:
 - ✓ cerere încheiere contract;
 - ✓ adresa locului de consum;
 - ✓ denumirea furnizorului actual;
 - ✓ codul unic de identificare a punctului/punctelor de măsurare înscris pe factura de gaze naturale;
 - ✓ copia actului de identitate/a certificatului de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului al solicitantului;
 - ✓ declarație pe propria răspundere cu privire la deținerea dreptului locativ;
 - ✓ alte documente prevăzute în reglementările în vigoare, după caz.
7. La solicitarea clientului final și pe baza contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat cu clientul final, noul furnizor are obligația de a întreprinde demersurile necesare încheierii contractului/contractelor pentru asigurarea serviciului/serviciilor de rețea.
8. După ce clientul final și furnizorul nou convin asupra clauzelor contractuale, inclusiv asupra prețului gazelor naturale, încheie contractul de furnizare a gazelor naturale și produce efecte de la data intrării în vigoare a acestuia.
9. Pentru clienții casnici și clienții noncasnici mici nu este obligatorie citirea contorului de către OR (operatorul de rețea) în ziua în care are loc schimbarea furnizorului, fiind permisă preluarea indexului autocitit de clientul final. Dacă OR are suspiciuni privind corectitudinea indexului comunicat de clientul final sau dacă clientul respectiv nu a transmis indexul autocitit, atunci OR determină valoarea măsurată corespunzătoare momentului schimbării prin citire, iar în situația în care acest lucru nu este posibil, prin estimarea consumului pe baza istoricului de consum sau a convenției de consum încheiată de clientul final respectiv.
10. În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului, furnizorul/OR are obligația de a transmite clientului factura cu decontul final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată.
11. Clientul final are obligația să plătească contravaloarea facturii până la termenul scadent.

6. RESPONSABILITATI

Departament distribuție gaze naturale

- Respecta în totalitate prevederile prezentei proceduri de lucru

Responsabilul AQ

- Verifica prin audituri interne respectarea prevederilor prezentei proceduri.

1. INREGISTRARI

- Notificare privind schimbarea furnizorului cod 7.5-PP3IL23F1
- Notificare de sistare a procesului de schimbare a furnizorului cod 7.5-PP3IL23F2

MM DATA S.R.L.		
Cod formular 4.2-PS1IL1F1	Schimbarea furnizorului de gaze naturale de catre clientul final	Pag. 3/3