

# CONDITII GENERALE

## pentru furnizarea gazelor naturale la clientii finali

### (denumit in continuare: CGF)

## 1. Obiect

Condițiile generale pentru furnizarea gazelor naturale la clientii finali (CGF) se aplica in cazul fiecarui loc de consum pentru care consumatorul de gaze naturale a semnat Conventia-Contract de Furnizare (CCF) si Anexa - Cantitati Contractate (ACC), stabilind cadrul general aplicabil in relatiile dintre client, care are si calitatea de utilizator al rețelei de alimentare cu GN, CYEB SRL, in calitate de furnizor (furnizor), autorizat de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE), si operatorul sistemului de distributie (OSD) prin rețeaua caruia este alimentat locul de consum, in vederea asigurării alimentării cu gaze naturale.

## 2. Dispozitii generale

- (1) Furnizorul publica pe site-ul propriu forma actualizata a CGF si le pune in mod gratuit la dispozitia clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre urmatoarele mijloace, dar fara a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin posta pe suport hartie, conform solicitarii clientului.
- (2) In cuprinsul CGF, termenul "client" se refera atat la clientul casnic, cat si la clientul noncasnic al furnizorului. In cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clientilor casnici sau numai clientilor noncasnici se utilizeaza, dupa caz, termenul de "client casnic", respectiv "client noncasnic".
- (3) In cazul aplicarii unei/unor clauze care contin referiri la reglementari/acte normative in vigoare, furnizorul informeaza clientul, la cererea acestuia, referitor la denumirea reglementarilor/actelor normative in cauza, precum si la continutul aplicabil.

## 3. Notificari/Solicitari/Comunicari

- (1) Orice solicitare/comunicare din partea clientului catre furnizor se transmite utilizand una dintre urmatoarele modalitati:

Nr. crt.	Modalitate	Indicatii
1	Posta/Curier	Romania, Cluj-Napoca, Calea Turzii 111B, cod postal 400501
2	La sediu	Romania, Cluj-Napoca, Calea Turzii 111B, cod postal 400501
3	Email	info@cyeb.ro
4	Fax	0364-116228
5	TelVerde	0800-080133

- (2) Informatiile comerciale legate de activitatea de furnizare a gazelor naturale prestate de catre furnizor pot fi obtinute de catre client la numarul de telefon 0264-443330 sau accesand pagina web a furnizorului: <http://clienti.cyeb.ro/gaze>
- (3) Indexul autocitit al contorului se comunica de catre client:
  - a) prin telefon 0264-443330
  - b) prin e-mail [crc\\_cyeb@cyeb.ro](mailto:crc_cyeb@cyeb.ro)
  - c) print formularul online: <http://clienti.cyeb.ro/gaze/autocitiri>

- (4) Sesizarile referitoare la deranjamente/intreruperi in alimentarea cu gaze naturale se comunica:
- telefonic de catre client la numarul de telefon dedicat, in scris pe factura emisa de furnizor.
  - folosind formularul online dedicat judetului in care este situat locul de consum, accesand:  
<http://clienti.cyeb.ro/gaze/deranjamente>
- (5) Orice notificare / comunicare din partea furnizorului catre client se comunica la adresa de corespondenta / domiciliu /sediul si / sau adresa de e-mail / nr. fax mentionate in CCF sau comunicate ulterior de client in cazul modificarii acesteia.

## 4. Conditii contractuale de furnizare

### 4.1 Serviciul prestat si durata acestuia

- (1) Furnizorul va presta serviciul de furnizare a gazelor naturale pentru locul de consum prevazut in CCF, cu respectarea conditiilor stabilite prin documentele tehnice de racordare prezentate de consumator (acord de acces).
- (2) Perioada de prestare a serviciului este specificata in CCF. Dupa incetarea perioadei, partile nu vor mai fi tinute de termenii si conditiile din CGF decat pentru punerea in executare a drepturilor si obligatiilor care iau nastere din derularea contractului, pana la data incetarii acestuia.
- (3) În cazul în care niciuna dintre Parti nu notifica, în scris, celeilalte Parti faptul ca nu doreste prelungirea prezentului Contract, cu minim 30 de zile calendaristice înainte de data expirarii Duratei contractuale, prezentul Contract va fi prelungit automat, pentru o perioada egala cu cea convenita initial.
- (4) Termenul limită minim convenit de părți pentru a rămâne titulari de drepturi și obligații în baza acestui contract este de 90 de zile, termen ce se calculează de la data la care încep livrările către Cumpărător.

### 4.1. Preturi si tarife

- (1) Pretul componentei de gaze naturale activa este cel specificat in CCF incheiat pentru fiecare loc de consum.
- (2) Valorile tarifelor reglementate de transport si distributie a gazelor naturale sunt cele aprobate prin ordin al presedintelui ANRE si se aplica de furnizor conform prevederilor CCF si reglementarilor in vigoare. Acestea se vor putea consulta online accesand: <http://clienti.cyeb.ro/pret>.
- (3) Valorile tarifelor aprobate/avizate de ANRE sau stabilite de furnizor conform prevederilor reglementarilor in vigoare sunt obligatorii si se aplica de furnizor de la data intrarii lor in vigoare, cu notificarea clientului prin intermediul facturii, fara a fi necesara incheierea unui act aditional la contract.

### 4.2. Facturare si conditii de plata

- (1) Cumpărătorul poate refuza, în scris si motivat factura, integral sau partial, respectându-se prevederile prezentului CGF.
- (2) Contravaloarea consumului de gaze naturale din factura emisa de furnizor, in temeiul CCF, se calculeaza pe baza pretului de gaze naturale, respectiv a pretului de rezervare capacitate stabilit prin contract, conform algoritmului prevazut de reglementarile in vigoare, aplicabil corespunzator perioadei de consum facturate. Regularizarea diferentelor dintre cantitățile contractate și cele efectiv consumate, este admisă în cazul reviziilor și/sau al reparațiilor anunțate în termen util, de 15 zile de către Vânzător, Cumpărător, Transportator sau Distribuitor.
- (3) Factura se emite de catre furnizor pe baza consumului de gaze naturale masurat (prin citirea indexului contorului de catre reprezentantul OSD) sau autocitit de consumator, in cazul in care operatorul de retea NU se prezinta lunar pentru efectuarea citirii.
- (4) Factura va fi transmisă prin fax și/sau poștă electronică Cumpărătorului la adresa mentionata de acesta in Conventia de furnizare, până în ziua de 12 a lunii care urmează celei în care s-a efectuat livrarea.
- (5) In cazul in care nr. de fax sau adresa de email devine nefunctionala sau indisponibila, consumatorul are obligatia de a anunta furnizorului noua adresa de email la care urmeaza sa fie trimise facturile. Lipsa unei adrese de email functionale nu exonereaza consumatorul de la plata facturilor emise.
- (6) Factura lunară va cuprinde contravaloarea gazelor naturale consumate, serviciile de transport, distribuție (după caz) și eventualele penalități calculate pentru neîndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul Contract.

- (7) Chiar dacă există obiecțiuni sau divergențe parțiale privind factura emisă de Furnizor, Cumpărătorul este obligat să achite cuantumul necontestat în termenul prevăzut la pct. (10) din acest capitol.
- (8) În cazul refacerii facturii lunare, dacă se depășește scadența prevăzută contractual, termenul scadenței acestei facturi se prelungește cu 2 zile calendaristice. În cazul în care Vânzătorul constată că obiecțiunile Cumpărătorului nu au fost justificate, scadența facturii lunare rămâne cea prevăzută contractual, clauzele privitoare la penalități devenind incidente.
- (9) În termen de 2 zile lucrătoare de la primirea facturii/facturilor prin fax și/sau poștă electronică, Cumpărătorul are obligația de a returna Vânzătorului, factura semnată. Netransmiterea facturii semnată de către Cumpărător echivalează cu acceptarea în întregime a acesteia, fără ca ulterior să mai poată contesta mențiunile din cuprinsul ei (sau, dacă le contestă, acestea nu vor fi luate în seamă, nefiindu-i opozabile Vânzătorului).
- (10) Factura emisă de furnizor în temeiul contractului, se achită de către client până la data scadenței, stabilită prin contract și menționată pe factura. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al furnizor. În cazul în care termenul de plată este depășit, clientul se află de drept în întârziere, urmând să plătească penalizările stabilite în Convenția-Contract.
- (11) Plata facturii se poate face prin oricare dintre modalitățile de plată înscrise pe fiecare factura, în contul Vânzătorului: RO27 BACX 0000 0011 9437 8000 deschis la Unicredit Bank SA sau în contul RO27BTRLRONCRT0V40714601 deschis la Banca Transilvania.
- (12) Orice plată în plus se va considera avans pentru livrările de gaze aferente lunii următoare.
- (13) Întrucât adresele de email comunicate și inserate la momentul redactării contractului sunt valabile, Cumpărătorul nu poate invoca neplata pentru schimbarea și/sau nefuncționarea adresei de email sau numărul de fax în condițiile în care plata este datorată în baza contractului și poate solicita remiterea facturii prin orice alt mijloc de comunicare.
- (14) Dacă Cumpărătorul nu specifică pe documentele de plată destinația plății, respectiv număr factură, tranșa de plată avans, tranșa eșalonare, etc., Vânzătorul va deconta plățile conform prevederilor incidente din CGF.
- (15) După expirarea perioadei contractuale, în termen de 15 zile lucrătoare de la furnizarea datelor de către distribuitor, Vânzătorul va emite și comunica o factură finală către Cumpărător. Această factură va cuprinde costurile aferente ultimei luni de consum și costuri care reprezintă contravaloarea acelor servicii/cantități și/sau taxe suplimentare apărute în perioada contractuală, a căror valoare nu a fost facturată sau solicitată la plată în cadrul facturilor lunare.
- (16) Pentru a putea beneficia de discount-uri și cu acceptul prealabil și expres al Vânzătorului, Cumpărătorul poate efectua plăți în avans.

### 4.3. Raspunderea contractuala

- (1) În cazul în care clientul achită în termen de 30 de zile de la data ultimului consum înregistrat factura emisă de furnizor, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.
- (2) Neachitarea facturii de către client în termen de 30 de zile de la data ultimului consum facturat conduce la facturarea de către furnizor și plata de către client a unor dobânzi penalizatoare:
- a) egale cu nivelul dobânzii stipulat în Convenția-Contract (CCF);
  - b) datorate începând cu prima zi după data scadenței și până în ziua plății (exclusiv);
  - c) a căror valoare nu poate depăși valoarea facturii.
- (3) Dacă sumele datorate de client nu au fost achitate în termen de 5 (cinci) de zile de la data scadenței, furnizorul comunică clientului un preaviz de deconectare (document distinct de factura), iar după 20 de zile calendaristice de la data scadenței, dar nu mai devreme de 15 zile calendaristice de la data primirii preavizului de deconectare, poate solicita OSD întreruperea alimentării cu gaze naturale a locurilor de consum pentru care nu a fost achitată factura.
- (4) Preavizul de deconectare se comunică clientului de către furnizor prin email, poșta sau curier, cu confirmare de primire.
- (5) Dacă, după primirea preavizului de deconectare, clientul plătește integral, până la data-limită prevăzută în preavizul de deconectare, sumele datorate, acesta va comunica furnizor o copie a documentului prin care face dovada plății, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata.
- (6) Dacă clientul nu a plătit sumele datorate până la data-limită prevăzută în preavizul de deconectare, după 4 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen, furnizorul poate comunica OSD solicitarea de întrerupere a alimentării cu gaze naturale la locurile de consum respective.

- (7) In cazul in care clientul nu efectueaza plata integrala a sumelor datorate in termen de 15 zile calendaristice de la data intreruperii alimentarii cu gaze naturale, furnizorul are dreptul sa rezilieze de drept contractul, sumele datorate de client urmand a fi recuperate de catre furnizor conform actelor normative in vigoare.
- (8) Nerespectarea contractului de catre client atrage urmatoarele consecinte:
- a) plata dobanzilor penalizatoare;
  - b) obligatia de a constitui garantii financiare;
  - c) intreruperea alimentarii cu gaze naturale;
  - d) rezilierea de drept contractului.
- (9) Modificarea clauzelor din contract la initiativa furnizorului se poate face numai conform prevederilor actelor normative in vigoare, cu notificarea clientului cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte de data la care modificarile ar urma sa intre in vigoare. Prin exceptie, in cazul modificarii valorii tarifelor aprobate/avizate de ANRE, notificarea se considera efectuata prin inscrierea acestor modificari pe prima factura emisa de furnizor dupa intrarea in vigoare a respectivei modificari.
- (10) In cazul modificarii clauzelor din contract la initiativa furnizorului, acesta va notifica clientul cu privire la aceste modificari. Impreuna cu notificarea, furnizorul aduce la cunostinta clientului posibilitatea de a denunta contractul sau de a refuza semnarea actului aditional la acesta, in cazul in care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor. Modificarile se considera acceptate de catre client in cazul in care acesta nu comunica, in termen de 30 zile de la notificarea transmisa de furnizor, denuntarea contractului sau refuzul semnarii actului aditional la acesta.
- (11) Notificarea clientului final cu privire la orice majorare a pretului/tarifului practicat se face de catre furnizor in mod direct si in timp util, dar nu mai tarziu de sfarsitul primei perioade de facturare care urmeaza intrarii in vigoare a majorarii, intr-o maniera simpla, clara, lizibila si accesibila.
- (12) Sesizarile / Reclamatii / Plangerile / Solicitari care vizeaza/necesita explicatii/interventii ale OSD in conformitate cu prevederile reglementarilor in vigoare si contractului de retea incheiat de OSD cu furnizor pot fi comunicate furnizorului de catre client, in baza contractului. Furnizorul are obligatia preluarii, transmiterii si urmaririi rezolvarii acestora de catre OSD, in termenele si conditiile prevazute de Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale si contractul de retea incheiat de OSD cu furnizorul. Furnizorul nu este responsabil de nerespectarea de catre OSD a obligatiilor sale stabilite in conformitate cu reglementarile in vigoare si contractul de retea incheiat de OSD cu furnizorul.
- (13) In cazul unor litigii aparute in cursul derularii contractului de furnizare si nesolutionate, clientul se poate adresa direct Autoritatii Nationale de Reglementare in domeniul Energiei (ANRE, Bucuresti str. Constantin Nacu nr. 3, [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro), fax: 021-3124365) sau Instantelor Judecatoresti competente.

#### 4.4. Incetarea contractului

- (1) Contractul inceteaza in oricare din urmatoarele situatii:
- a) la incetarea perioadei de valabilitate a contractului;
  - b) prin acordul de vointa al partilor contractante;
  - c) prin denuntarea unilaterala de catre oricare parte, cu un preaviz de 21 de zile si cu respectarea clauzelor contractuale si in conformitate cu prevederile actelor normative in vigoare;
  - d) prin reziliere de catre una din partile contractante, furnizorul avand obligatia informarii OSD cu privire la incetarea contractului.
- (2) Contractul poate fi reziliat de client, cu notificarea furnizorului, cu cel putin 15 zile inainte de incetare, in urmatoarele situatii:
- a) asupra furnizorului s-a declansat procedura de suspendare sau retragere a licentei pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;
  - b) contractul nu respecta prevederile actelor normative in vigoare.
- (3) Contractul poate fi reziliat de drept de furnizor, in urmatoarele situatii:
- a) sustragerea de gaze naturale de catre client, constatata prin hotarare judecatoreasca definitiva;
  - b) neplata de catre client a facturilor emise conform contractului, la termenele si in conditiile prevazute in contract;
  - c) refuzul clientului de modificare a contractului pentru actualizarea acestuia conform reglementarilor in vigoare, comunicat furnizor, de catre client, prin oricare din modalitatile prevazute in contract;

- d) incetarea dreptului de folosinta al clientului (calitatea de detinator/chirias/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului;
  - e) intreruperea alimentarii cu gaze naturale la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, ca urmare a nerespectarii de catre client a obligatiilor ce ii revin in baza contractului;
  - f) dupa 3 luni de la finalul perioadei de sistare temporara a furnizarii gazelor naturale la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului solicitata de client si daca pana la finalul perioadei clientul nu a comunicat furnizor solicitarea de reluare a alimentarii cu gaze naturale sau de prelungire a sistarii temporare pentru o noua perioada;
  - g) alte situatii prevazute de actele normative in vigoare.
- (4) In situatia prevazuta la alin. (3) lit. a) contractul inceteaza la data constatarii faptei prin hotarare judecatoreasca definitiva.
- (5) In situatiile prevazute la alin. (3) lit. b), c), d), e) si f), rezilierea se face cu o notificare de reziliere de minimum 15 zile si doar daca, in aceasta perioada, clientul nu a remediat cauzele care au stat la baza notificarii de reziliere.
- (6) In termen de maximum 42 de zile calendaristice de la incetarea contractului, furnizorul are obligatia de a comunica clientului factura cu decontul final. In cazul in care clientul nu a asigurat reprezentantului OSD accesul pentru citirea contorului la incetarea contractului, furnizorul are obligatia de a comunica clientului factura pentru ultimul consum estimat. Clientul are obligatia sa plateasca contravaloarea acestei facturi pana la data scadentei care nu poate fi mai mica de 10 zile bancare de la data primirii facturii.
- (7) Daca, la incetarea contractului, furnizorul datoreaza clientului sume rezultate din derularea contractului, acestea se returneaza clientului de catre furnizor in conditiile stabilite prin contract, in termen de maximum 15 zile lucratoare de la emiterea facturii prevazute la alin. (6).

## 4.5. Sistarea temporara a furnizarii gazelor naturale

- (1) Clientul poate conveni cu furnizorul sistarea temporara a furnizarii gazelor naturale, fara incetarea contractului, pentru o perioada determinata de minimum o luna si de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii acesteia.
- (2) Pentru sistarea temporara a furnizarii gazelor naturale, clientul va comunica furnizorului o solicitare in scris, cu minimum 10 zile lucratoare inainte de inceputul perioadei de sistare solicitate.
- (3) Cu cel putin 10 zile lucratoare inainte de sfarsitul perioadei de sistare solicitate, clientul trebuie sa comunice furnizorului solicitarea de reluare a alimentarii cu gaze naturale sau de prelungire a sistarii temporare pentru o noua perioada.
- (4) In lipsa solicitarii mentionate la alin. (3), perioada de sistare se prelungeste automat pana la primirea acesteia, dar nu mai mult de 3 luni, dupa care furnizorul poate rezilia contractul in conditiile prevazute la art. 4.4 alin. (5).
- (5) Clientul care a solicitat sistarea temporara a furnizarii gazelor naturale plateste furnizorului contravaloarea lucrarilor de intrerupere a alimentarii cu gaze naturale efectuate in acest scop de catre OSD.
- (6) Pe perioada de sistare, clientul nu are obligatii de plata aferente activitatii de furnizare a gazelor naturale si/sau serviciilor de retea.

## 5. Taxe si impozite

- (1) In factura emisa clientului de catre furnizor conform contractului, suplimentar fata de contravaloarea consumului de gaze naturale calculata pe baza valorilor in vigoare ale tarifelor stabilite prin contract se adauga si contravaloarea accizei, a TVA, precum si a altor taxe si impozite prezente sau viitoare, stabilite in conformitate cu prevederile actelor normative in vigoare.
- (2) In cazul aparitiei unui act normativ de modificare a valorii taxelor / impozitelor prevazute la alin. (1), noile valori se aplica in factura de la data intrarii lor in vigoare, cu notificarea clientului de catre furnizor prin intermediul facturii.
- (3) La data intrarii in vigoare a prevederilor legale ce instituie o noua taxa/un nou impozit, respectiv la data abrogarii prevederilor legale ce instituie o taxa existenta/un impozit existent, modificarea se reflecta in factura de la aceeasi data, cu notificarea clientului de catre furnizor prin intermediul facturii.

## 6. Drepturi si obligatii

### 6.1. Drepturile clientului

- (1) Sa aiba acces la retelele de gaze de interes public si sa consume gaze naturale in conformitate cu prevederile contractului.
- (2) Sa solicite furnizorului modificarea si/sau completarea prin acte aditionale a contractului, atunci cand apar elemente noi care necesita modificarea ori completarea prin act aditional a unor clauze din contract.
- (3) Sa solicite furnizorului modificarea modalitatilor agreeate pentru primirea facturilor/comunicarilor/notificarilor.
- (4) Sa beneficieze de tarifele aprobate/avizate de ANRE aplicabile categoriei din care face parte.
- (5) Sa beneficieze de mai multe modalitati de plata a facturii, puse la dispozitie de furnizor, si sa utilizeze oricare dintre aceste modalitati de plata. Sistemele de plata anticipata trebuie sa fie echitabile si sa reflecte in mod adecvat consumul probabil.
- (6) Sa solicite furnizorului modificarea cantitatilor de gaze naturale prevazute in Conventia de consum incheiata, oricand considera ca acestea nu mai corespund consumului actual, cu conditia ca noile cantitati sa fie comunicate furnizor cu cel putin 20 de zile calendaristice inainte de inceperea perioadei de facturare la care se refera. Noua Conventie de consum se considera incheiata numai dupa agreeerea cantitatilor si semnarea acesteia de catre parti.
- (7) Sa solicite furnizorului si sa primeasca de la acesta in mod gratuit toate informatiile privind continutul facturilor de gaze naturale.
- (8) Sa beneficieze de pretul gazelor naturale stabilit prin contract pe toata durata contractului.
- (9) Sa schimbe furnizorul de gaze naturale in conditiile prevazute de reglementarile in vigoare.
- (10) Sa solicite facturarea pe baza indexului autocitit si/sau a cantitatilor de gaze naturale din Conventia de consum.
- (11) Sa beneficieze, la cerere, de facilitatile specifice prevazute de actele normative in vigoare, daca se incadreaza in categoria vulnerabili. Clientilor
- (12) Sa solicite furnizorului reesalonarea la plata a sumelor datorate, pentru care a primit preaviz de deconectare.
- (13) Sa beneficieze, la cerere, de plata in mai multe rate a contravalorii consumului de gaze naturale recalculat ca urmare a inregistrarii unui consum masurat mai mic decat cel real, in cazul in care recalcularea nu a fost efectuata din culpa sa.
- (14) Sa solicite furnizorului si sa primeasca de la acesta datele de consum proprii.
- (15) Sa supuna solutionarii ANRE divergentele rezultate intre parti din derularea contractului, in baza procedurii specifice emise de ANRE.
- (16) Sa fie informat, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a gazelor naturale la clientii finali, asupra intreruperilor in alimentare programate.
- (17) Sa sesizeze, utilizand datele de contact ale OSD puse la dispozitie de catre furnizor, si sa fie informat de catre OSD cu privire la deranjamentele / intreruperile in alimentarea cu gaze naturale la locurile de consum care fac obiectul contractului.
- (18) Sa sesizeze furnizorul si sa fie informat de catre acesta, la cerere, cu privire la intreruperile in alimentarea cu gaze naturale, precum si cu privire la orice alte probleme care vizeaza activitatea OSD la locurile de consum care fac obiectul contractului, in conformitate cu prevederile Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.
- (19) In cazul in care are montat un contor inteligent, care permite stocarea si furnizarea de informatii exacte privind consumurile utilizate la facturare, sa aiba posibilitatea de a accesa cu usurinta urmatoarele tipuri de informatii suplimentare privind consumurile anterioare de gaze naturale:
  - a) date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 3 ani sau pentru perioada scursa de la inceputul contractului de furnizare sau de la data montarii contorului inteligent, daca acestea din urma sunt mai mici de 3 ani;
  - b) date detaliate in functie de perioada de utilizare pentru fiecare zi, saptamana, luna si an pentru o perioada de cel putin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursa de la inceputul contractului de furnizare ori de la data montarii contorului inteligent, daca acestea din urma sunt mai mici de 24 de luni.

## 6.2. Obligatiile clientului

- (1) Sa respecte clauzele contractului, precum si obligatiile care ii revin in calitate de utilizator al retelei de gaze, conform Conditiiilor generale de prestare a serviciului de distributie a gazelor naturale, aprobate prin ordin al presedintelui ANRE.
- (2) Clientul casnic trebuie sa aduca la cunostinta furnizorului, in scris, orice schimbare a destinatiei consumului de gaze naturale la locurile de consum care fac obiectul contractului, in sensul utilizarii acesteia pentru activitati comerciale sau profesionale, cu minimum 3 zile lucratoare inainte de data schimbarii. Neanuntarea schimbarii destinatiei consumului

de gaze naturale da dreptul furnizor de a recalcula contravaloarea acestuia corespunzator noii categorii in care se incadreaza si de a solicita plata de catre client a diferentei fata de sumele efectiv platite de acesta.

- (3) Sa comunice in scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza incheierii contractului, in termen de 5 (cinci) de zile lucratoare de la modificare.
- (4) Sa achite integral si la termen facturile emise de furnizor in baza contractului, inclusiv facturile aferente dobanzilor penalizatoare, precum si facturile aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii cu gaze naturale, serviciilor de preavizare, in cazul intreruperii alimentarii pentru neplata si altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, daca aceste servicii au fost efectuate din culpa sa.
- (5) Sa achite contravaloarea serviciilor de demontare si remontare efectuate de OSD in scopul mutarii, la cererea clientului, a unui grup de masurare a gazelor naturale.
- (6) Sa sesizeze imediat furnizorul si OSD in legatura cu orice defectiune pe care o constata in functionarea grupurilor de masurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului.
- (7) Sa achite contravaloarea serviciilor de inlocuire si verificare metrologica a grupurilor de masurare, daca aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului sau ca urmare a unei reclamatii din partea clientului care s-a dovedit neintemeiata.
- (8) Sa achite contravaloarea consumului de gaze naturale recalculat pentru o perioada anterioara stabilita conform reglementarilor in vigoare, atunci cand se constata inregistrarea eronata a consumului de gaze naturale.
- (9) Consumatorul are obligatia sa anunte furnizorul in scris la adresa [nominalizari@cyeb.ro](mailto:nominalizari@cyeb.ro) despre orice variatie a consumului care depaseste cu cel putin 15 % prognoza initiala (zilnica sau lunara). De ex. in situatia cand se sisteaza productie, se porneste o noua linie de productie, se extinde suprafata de lucru etc. Aceasta notificare trebuie sa ajunga la Furnizor cu cel putin 15 zile inainte de data modificarii semnificante a consumului. In cazul in care consumatorul nu-si indeplineste aceasta obligatie, furnizorul ii poate imputa consumatorului cheltuielile suplimentare rezultate (de ex. datorita depasirii capacitatii rezervate).
- (10) De asemenea, consumatorul are obligatia de a anunta Furnizorul imediat, pe orice cale de comunicare, despre schimbarea radicala a prognozei de consum, chiar si in situatia cand aceasta schimbare nu este una prevazuta/programata, ci apare accidental, de ex. datorita unei situatii forta majora.
- (11) Clientul noncasnic trebuie sa asigure prin solutii proprii, tehnologice si/sau energetice evitarea unor efecte deosebite la intreruperea alimentarii cu gaze naturale.

### 6.3. Drepturile furnizorului

- (1) Sa factureze si sa recupereze de la client costurile aferente dobanzilor penalizatoare, precum si cele aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii cu gaze naturale, serviciilor de preavizare efectuate in vederea evitarii intreruperii alimentarii cu gaze naturale pentru neplata si altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, daca aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului.
- (2) Sa initieze modificarea si/sau completarea prin acte aditionale a contractului, atunci cand apar elemente noi care necesita modificarea ori completarea prin act aditional a unor clauze din contract.
- (3) Sa factureze consumul recalculat de gaze naturale pentru o perioada anterioara, atunci cand se constata inregistrarea eronata a consumului de gaze naturale la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului.
- (4) In cazul clientului casnic sa factureze contravaloarea recalculata a consumului de gaze naturale inregistrat pe o perioada anterioara la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, atunci cand constata utilizarea gazelor naturale pentru activitati comerciale sau profesionale.
- (5) Sa emita facturi pe baza cantitatilor de gaze naturale prevazute in Conventia de consum, pentru perioadele de facturare in care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OSD, iar clientul nu a comunicat indexul autocitit in intervalul de timp stabilit conform contractului. In cazul in care furnizorul constata diferente semnificative intre consumul de gaze naturale prevazut in Conventia de consum si cel realizat, acesta poate emite, cel mult o data pe an, o noua conventie de consum cu cantitati de gaze naturale propuse pe baza realizarilor din ultimii 3 ani, pe care o comunica clientului. Noua conventie de consum se considera incheiata incepand cu data de 1 a lunii care urmeaza dupa 30 de zile de la comunicare, daca clientul nu comunica furnizor in acest interval de timp o solicitare de modificare a cantitatilor de gaze naturale propuse. In cazul in care clientul solicita, in intervalul de timp de 30 de zile de la comunicare, o modificare a cantitatilor de gaze naturale propuse de furnizor, noua conventie de consum se considera incheiata numai dupa agreearea cantitatilor si semnarea de catre parti.
- (6) Sa emita facturi pe baza unui consum estimat conform reglementarilor in vigoare, pentru perioadele de facturare in care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OSD, iar clientul nu a comunicat indexul autocitit in intervalul de timp stabilit conform contractului, daca nu a fost incheiata conventia de consum.



- (7) Sa solicite clientului refacerea autocitirii sau sa solicite OSD citiri de verificare a indexului contorului, atunci cand considera eronata autocitirea.
- (8) Sa notifice clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicitatii de citire si/sau a intervalului de timp pentru citirea ndexului contorului de catre reprezentantul OSD, fara a fi necesara incheierea unui act aditional la contract.
- (9) Sa modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabila a clientului prin intermediul facturii, nefiind necesara incheierea unui act aditional in acest sens la contract.
- (10) Sa analizeze si sa decida oportunitatea de a acorda reesalonarea la plata a datoriilor clientului.

## 6.4. Obligatiile furnizorului

- (1) Sa detina licenta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale si sa respecte prevederile acesteia.
- (2) Sa respecte clauzele contractului, prevederile Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, precum si orice alte reglementari in vigoare aplicabile.
- (3) Sa solicite OSD, in baza contractului de retea incheiat cu acesta, sa asigure capacitatea si cantitatea de gaze naturale contractata la locurile de consum care fac obiectul contractului.
- (4) Sa asigure indicatorii de performanta privind calitatea comerciala a serviciilor prestate clientului in baza contractului, conform prevederilor Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.
- (5) Sa asigure preluarea de la OSD a valorilor de consum inregistrate de grupurile de masurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului, la intervalul de timp stabilit prin contract, in vederea facturarii pe baza consumului de gaze naturale masurat.
- (6) Sa factureze clientului gazele naturale consumate si, dupa caz, capacitatea rezervata stabilit prin contract, pe toata durata acestuia.
- (7) Sa furnizeze clientului, la cererea acestuia, informatii privind istoricul de consum cel putin pe ultimele 12 luni calendaristice.
- (8) Sa puna la dispozitia clientului, la cererea acestuia, informatii privind sumele de bani aferente facturilor emise in ultimul an calendaristic.
- (9) Sa puna la dispozitia clientului, cel putin o data pe an, intr-o anexa la factura, date comparative privind consumul actual de gaze naturale al clientului si consumul din anul anterior, precum si datele de contact ale unor institutii cu atributii in domeniul imbunatatirii eficientei energetice.
- (10) Sa puna la dispozitia furnizorului de servicii energetice desemnat de client, printr-un acord scris, informatii privind consumurile facturate anterior acestuia, in masura in care aceste informatii sunt disponibile.
- (11) Sa solicite OSD, in baza contractului de retea incheiat cu acesta, evitarea intreruperilor in alimentarea cu gaze naturale la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, daca clientul este incadrat in categoria clientilor vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile in vigoare.
- (12) Sa investigheze reclamatii primite de la client referitoare la calitatea serviciilor prestate in baza contractului.
- (13) Sa notifice clientul, prin intermediul facturii, cu privire la modificarea valorii tarifelor prevazute in contract ca urmare a intrarii in vigoare a unui nou ordin/aviz emis de ANRE, precum si cu privire la orice alta modificare a clauzelor din contract care nu necesita incheierea unui act aditional la contract.
- (14) Sa puna la dispozitia clientului mai multe modalitati de plata a facturilor, dintre care cel putin una gratuita (incasare fara comision de plata).
- (15) Sa puna la dispozitia clientului mai multe modalitati de comunicare a facturilor si a informarilor/notificarilor/comunicarilor, printre care si comunicarea pe cale electronica.
- (16) Sa asigure comunicarea facturilor la client cu cel putin 5 zile inainte de data scadentei.
- (17) Sa puna la dispozitia clientului informatii cu privire la drepturile de care beneficiaza, reglementarile / actele normative in vigoare aplicabile, caile de solutionare a litigiilor/plangerilor.
- (18) Sa puna la dispozitia clientului numarul de telefon pentru serviciul de relatii cu clientii (cu functionare minimum 8 ore in zilele lucratoare), precum si urmatoarele informatii cu privire la punctele unice de contact: adresa, numarul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet.
- (19) Sa informeze clientul, prin intermediul facturii, cu privire la orice modificare a numarului de telefon pentru serviciul de relatii cu clientii si a programului de functionare a acestuia, precum si asupra numarului de telefon pentru preluarea de catre OSD a reclamatii privind deranjamentele (call center cu functionare permanenta).



- (20) Sa verifice situatiile deosebite sesizate de client si sa raspunda in termenul legal la toate solicitarile/sesizarile/reclamatii/plangerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.
- (21) Sa solicite OSD, la sesizarea scrisa a clientului sau ori de cate ori considera necesar, verificarea grupului/grupurilor de masurare, cu eliberarea unui buletin de verificare metrologica vizat (semnat si stampilat)
- (22) Sa nu utilizeze datele personale ale clientului in scop de marketing sau sa le cedeze catre terti fara notificarea prealabila si obtinerea acordului acestuia.
- (23) Sa comunice OSD orice solicitare/sesizare/reclamatie/plangere primita de la client care vizeaza activitatea OSD la locurile de consum care fac obiectul contractului, sa solicite OSD rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de client, sa primeasca si sa comunice clientului raspunsul OSD, in termenele prevazute in Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.
- (24) Sa comunice clientului, la cererea acestuia, date comparative privind costul actual al gazelor naturale furnizate in baza contractului si cel estimat pentru perioada/perioadele urmatoare.
- (25) Sa faciliteze accesul clientului la datele prevazute la art. 5.1 alin. (19), daca acesta are montat un contor inteligent.

## 7. Intreruperea alimentarii cu gaze naturale

- (1) Furnizorul poate solicita OSD intreruperea alimentarii cu gaze naturale a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, cu un preaviz de deconectare de cel putin 15 zile in cazul clientilor casnici, respectiv de cel putin 5 zile in cazul clientilor noncasnici, in urmatoarele situatii:
  - a) neplata facturilor emise de furnizor conform prevederilor contractului;
  - b) neconstituirea de catre client a garantiilor financiare solicitate de furnizor conform contractului si reglementarilor in vigoare.
- (2) Dupa intreruperea alimentarii cu gaze naturale pentru neplata facturilor, reluarea alimentarii la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizeaza in cel mult 2 (doua) zile lucratoare de la data la care furnizor a primit de la client dovada efectuarii platii integrale a facturilor restante, a dobanzilor penalizatoare si a costurilor aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii cu gaze naturale, precum si dovada constituirii garantiilor financiare solicitate conform prevederilor contractului si reglementarilor in vigoare.
- (3) Intreruperea alimentarii cu gaze naturale la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului poate fi efectuata de catre OSD, pentru nerespectarea de catre client a obligatiilor ce ii revin in calitate de utilizator al retelei, conform Conditiei generale pentru prestarea serviciului de distributie a gazelor naturale in situatia in care contractul de distributie pentru locul de consum este incheiat intre operatorul de distributie si furnizor aprobate prin ordin al presedintelui ANRE, cu informarea furnizor. In situatia in care intreruperea alimentarii se face cu preaviz de deconectare, furnizor comunica preavizul clientului dupa primirea informatiei de la OSD.
- (4) In toate cazurile in care intreruperea alimentarii cu gaze naturale are loc din culpa dovedita a clientului, costurile aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii vor fi achitate OSD de catre furnizor in baza contractului de retea si vor fi recuperate de acesta de la client in baza contractului.
- (5) In toate cazurile in care intreruperea alimentarii cu gaze naturale la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului are loc la solicitarea nejustificata a furnizor, costurile OSD aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii vor fi suportate de furnizor.

## 8. Garantii financiare

Clientul constituie garantii financiare in situatiile si conditiile prevazute de Procedura privind regimul garantiilor financiare constituite de catre clientii finali in favoarea furnizorului, aprobata prin ordin al presedintelui ANRE.

## 9. Despagubiri/Compensatii

- (1) Clientul are dreptul sa primeasca despagubiri de la furnizor, in cazul in care OSD intrerupe alimentarea cu gaze naturale la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, ca urmare a unei solicitari nejustificate a furnizorului.

- (2) În situația în care, conform actelor normative în vigoare, clientul este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta va primi fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.
- (3) Clientul are dreptul să solicite furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de calitate prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, inclusiv în cazul facturării inexacte și/sau realizate cu întârziere.
- (4) În toate cazurile în care clientul are dreptul să primească despăgubiri de la OSD, acestea sunt plătite clientului de către furnizor în baza contractului și vor fi recuperate de acesta de la OSD în baza contractului de rețea.
- (5) Despăgubirile/Compensațiile solicitate de client se plătesc de către furnizor dacă, în urma investigației efectuate de către furnizor și/sau OSD, se constată existența prejudiciului și culpa furnizor/OSD.

## 10. Dispoziții finale

- (1) În cazul în care prevederile stipulate în contract (CCF) sunt diferite de cele stipulate în CGF, sunt aplicabile prevederile din contract.
- (2) Vânzătorul se obligă să informeze Cumpărătorul asupra CGF, precum și a oricăror modificări și completări ale acestora, dispuse de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei sau efectuate de către Vânzător, și, la cererea Cumpărătorului, să pună la dispoziția acestuia un exemplar prin remitere / transmitere, la momentul solicitării (solicitarea poate fi făcută prin oricare dintre mijloacele: telefon, fax, email, scrisoare, ș.a.).
- (3) CGF pot fi modificate oricând de către Vânzător cu condiția notificării Cumpărătorului prin e-mail cu cel puțin 15 zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor. CGF pot fi accesate oricând la adresa:  
<http://clienti.cyeb.ro/gaze/conditii-generale-de-furnizare/>
- (4) Cumpărătorul nu are dreptul să vândă gaze naturale.
- (5) Cumpărătorul se obligă să respecte obligația de confidențialitate și să nu divulge niciunei terțe persoane prevederile prezentului contract, în caz contrar fiind obligată la plata prejudiciului pe care l-a cauzat.
- (6) Văzând dispozițiile art. 14 și ale art. 1170 din Noul Cod civil și acceptând că între perioada precontractuală și momentul la care contractul începe să producă efecte, părțile trebuie să manifeste bună credință și sunt de acord că în urma ofertei comerciale a CYEB în patrimoniul Cumpărătorului va exista un beneficiu. Prin această clauză se înțelege că oferta Vânzătorului reprezintă un avantaj economic. Pe cale de consecință, activitățile de consultanță, ofertare, etc trebuie protejate contractual, fără a se interpreta că se împiedică posibilitatea de a schimba furnizorul de gaze naturale.
- (7) Dacă după negocierea și semnarea contractului de furnizare cu CYEB și în timpul perioadei până la care intenția de reziliere începe să producă efecte juridice Cumpărătorul primește și acceptă o ofertă similară din partea furnizorului anterior, se activează în sarcina Cumpărătorului o clauză de angajare a răspunderii civile contractuale, în sensul că va achita Vânzătorului o sumă egală cu valoarea consumului mediu lunar previzionat/estimat pe 3 luni de contract, înmulțit cu 2. Părțile se vor raporta la consumul previzionat/estimat în prima, a 4-a și a 9-a luna de contract.
- (8) Fără a aduce atingere dreptului Cumpărătorului de a schimba furnizorul, în urma negocierilor și a convenției părților, în calitatea lor de profesioniști, care au reprezentarea acțiunilor și deciziilor de afaceri, hotărâsc că perioada minimă de contract este de 90 de zile.
- (9) Pe cale de consecință, dacă Cumpărătorul înțelege să rezilieze prezentul contract înăuntrul acestui termen de 90 de zile, se activează în sarcina sa o altă clauză de răspundere civilă contractuală, Vânzătorul fiind îndreptățit să primească o sumă egală cu valoarea medie a consumului previzionat/estimate pe 3 luni de contract, înmulțit cu 2. Părțile se vor raporta la consumul previzionat/estimat în prima, a 4-a și a 9-a luna de contract.

## 11. Data intrării în vigoare

Prezentele Condiții Generale de Furnizare se vor aplica începând cu data de 15.01.2018 pentru toate Conventiile-Contract de furnizare aflate în perioada de valabilitate. Condițiile Generale de Furnizare anterioare își încetează efectele odată cu 15.01.2018.

Cluj-Napoca, 15/12/2017.