



Republica Moldova

## AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ

**HOTĂRÎRE** Nr. HANRE113/2019  
din 19.04.2019

### **cu privire la aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale**

Publicat : 31.05.2019 în MONITORUL OFICIAL Nr. 178-184 art. 912 Data intrării în vigoare

ÎNREGISTRAT:

Ministerul Justiției al RM

nr. 1449 din 16 mai 2019.

Ministru \_\_\_\_\_ Victoria IFTODI

În temeiul art. 85 alin. (10), art. 114 alin. (22) din Legea nr. 108 din 27 mai 2016 cu privire la gazele naturale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr. 193-203, art. 415), Consiliul de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

#### **HOTĂRĂȘTE:**

1. Se aprobă Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale (se anexează).
2. Se abrogă Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 415 din 25 mai 2011 cu privire la aprobarea Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea gazelor naturale (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr. 131-133, art. 1126), cu modificările ulterioare, înregistrată la Ministerul Justiției la data de 3 august 2011, cu numărul 835.
3. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina subdiviziunilor Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică.

**Veaceslav UNTILA,**

**Director**

**Eugen CARPOV,**

**director**

**Octavian CALMÎC,**

**Director**

**Ștefan CREANGĂ,**

**director**

**Nr. 113/2019. Chișinău, 19 aprilie 2019.**

**Aprobat:**

**prin Hotărârea Consiliului**

**de administrație al ANRE**

**nr.113/2019 din 19 aprilie 2019**

## **REGULAMENT**

### **privind furnizarea gazelor naturale**

#### **CAPITOLUL I**

#### **DISPOZIȚII GENERALE**

##### **Secțiunea 1**

##### **Domeniul de aplicare**

1. Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale (în continuare - Regulament) are drept scop reglementarea raporturilor juridice dintre consumatorul final, furnizor și operatorul de sistem cu privire la:

1) furnizarea gazelor naturale, inclusiv furnizarea gazelor naturale de către furnizorul de ultimă opțiune și furnizorul care are obligația de furnizare a gazelor naturale consumatorilor casnici și societăților comerciale mici în contextul obligațiilor de serviciu public (în continuare - furnizor de serviciu public);

2) contractarea și facturarea gazelor naturale;

3) deconectarea, reconectarea instalațiilor de gaze naturale (aparaterelor de utilizare) ale consumatorilor finali, limitarea și întreruperea furnizării gazelor naturale;

4) calitatea serviciului de furnizare a gazelor naturale;

5) examinarea reclamațiilor și soluționarea neînțelegerilor dintre furnizori, operatorii de sistem și consumatorii finali.

2. Presentul Regulament se aplică consumatorilor finali, furnizorilor și operatorilor de sistem pentru asigurarea condițiilor necesare furnizării gazelor naturale la locurile de consum ale consumatorilor finali.

3. Prevederile prezentului Regulament se aplică în raport cu fiecare loc de consum, luat aparte, ce aparține consumatorului final. Consumatorul final poate dispune de unul sau de mai multe locuri de consum.

## **Secțiunea 2**

### **Noțiuni și definiții**

4. În sensul prezentului Regulament se utilizează termenii definiți în Legea cu privire la gazele naturale nr. 108 din 27 mai 2016 precum și următorii termeni și definiții:

*aviz de deconectare* - comunicare scrisă, expediată consumatorului final de către furnizor sau de către operatorul de sistem prin care acesta este prevenit despre posibila deconectare a instalațiilor de gaze naturale (aparaturilor de utilizare) de la rețeaua de gaze naturale;

*debit contractat* - volum maxim de gaze naturale la starea standard, care poate fi utilizat de consumatorul final la un loc de consum într-o unitate de timp, convenit de părți la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale;

*factură eronată* - factură pentru plata gazelor naturale în care furnizorul a indicat valori incorecte (greșite) ale cantității de gaze naturale, ale prețului sau ale contravalorii gazelor naturale consumate, calculate în baza indicațiilor echipamentului de măsurare. Factura de plată emisă în baza consumului estimativ de gaze naturale nu se consideră factură eronată.

## **Capitolul II**

### **FURNIZAREA GAZELOR NATURALE**

#### **Secțiunea 1**

##### **Contractarea**

5. Furnizarea gazelor naturale se efectuează în baza contractului de furnizare a gazelor naturale, încheiat între consumatorul final și furnizor, în condițiile prezentului Regulament.

6. Consumatorul final este în drept să încheie contract de furnizare a gazelor naturale cu orice furnizor, la alegere.

Prețul gazelor naturale furnizate se negociază de furnizor și consumatorul final, cu excepția situațiilor când contractul de furnizare a gazelor naturale se încheie cu furnizorul

de serviciu public iar prețul la gazele naturale se aprobă de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (în continuare - Agenția).

Durata contractului de furnizare a gazelor naturale se stabilește de părți, cu excepția situației de încheiere a contractului de furnizare a gazelor naturale cu furnizorul de ultimă opțiune, când durata contractului de furnizare a gazelor naturale nu poate depăși termenul stabilit de articolul 90 din Legea cu privire la gazele naturale.

7. Pentru a asigura livrarea gazelor naturale consumatorului final, furnizorul încheie cu operatorii de sistem contract pentru prestarea serviciului de transport al gazelor naturale, a serviciului de distribuție a gazelor naturale. Raporturile juridice dintre operatorul de sistem și consumatorul final se reglementează în conformitate cu Legea cu privire la gazele naturale, Regulamentul privind racordarea la rețelele de gaze naturale și prestarea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 112 din 19 aprilie 2019 (în continuare - Regulamentul privind racordarea) și cu alte acte normative, după caz.

8. Furnizorul își asumă responsabilitatea respectării tuturor obligațiilor pe piața gazelor naturale aferente furnizării gazelor naturale la locurile de consum ale consumatorilor săi, inclusiv cele privind echilibrarea consumului de gaze naturale.

9. Persoana fizică sau juridică, instalațiile de gaze naturale ale căruia sunt racordate la rețeaua de gaze naturale sau care a depus cerere de racordare la rețeaua de gaze naturale și a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în Regulamentul privind racordarea, este în drept să solicite furnizorului încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

10. Pentru a încheia contractul de furnizare a gazelor naturale, solicitantul, potențial consumator casnic este obligat să prezinte furnizorului următoarele acte /informații:

1) cererea, formularul căreia este plasat pe pagina electronică a furnizorului sau pus la dispoziție de către acesta;

2) copia actului de proprietate sau copia documentului care atestă un drept real sau de folosință asupra imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;

3) copia buletinului de identitate;

4) copia procesului-verbal de recepție în exploatare a instalației de gaze naturale (după caz).

11. Pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, solicitantul potențial consumator noncasnic este obligat să prezinte furnizorului următoarele acte /informații:

1) cererea formularul căreia este pus la dispoziție de către furnizor, care include denumirea, adresa, telefonul, faxul, e-mailul solicitantului;

2) copia actului de proprietate sau copia actului care atestă un drept real sau de folosință asupra imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;

3) extrasul din Registrul de stat al persoanelor juridice și întreprinzătorilor individuali eliberat de Agenția Servicii Publice, cu cel mult 3 luni înainte de data depunerii cererii sau copia altui act care atestă dreptul de a desfășura activitatea, după caz, codul fiscal, contul de decontare, denumirea băncii prin care solicitantul derulează plățile;

4) copia actului de delimitare, semnat de operatorul de sistem;

5) copia procesului-verbal de recepție a instalației de gaze naturale (după caz);

6) volumele și perioadele de furnizare a gazelor naturale.

12. Solicitantul prezintă furnizorului originalele actelor pentru verificarea copiilor prezentate sau copiile legalizate ale acestora.

13. Furnizorul nu va solicita actele care sunt disponibile electronic în baza sistemelor de date la care furnizorul are acces.

14. Furnizorul este obligat să încheie contract de furnizare a gazelor naturale, fără discriminare, cu orice solicitant potențial consumator final, care a îndeplinit toate condițiile prevăzute de Legea cu privire la gazele naturale, de Regulamentul privind racordarea și de prezentul Regulament.

15. Furnizorul este obligat să încheie contract de furnizare a gazelor naturale pe o durată limitată de timp și cu solicitantul care deține imobil în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna în contractul de furnizare a gazelor naturale condiția de plată preventivă a consumului lunar de gaze naturale, efectuând ulterior recalculul conform indicațiilor echipamentului de măsurare.

16. Contractul de furnizare a gazelor naturale cu consumatorul noncasnic se încheie cu respectarea condițiilor prezentului Regulament, în baza actului de delimitare semnat de operatorul de sistem și consumatorul noncasnic și a condițiilor acordului tehnic, coordonate de furnizor cu operatorul de sistem, în prealabil. Actele semnate de operatorul de sistem se prezintă furnizorului de către consumatorul noncasnic, în ziua preconizată pentru încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

17. La contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat între furnizor și consumatorul noncasnic se anexează obligatoriu lista persoanelor furnizorului și a consumatorului noncasnic, care sunt împuternicite de a negocia cu privire la regimul de consum al gazelor naturale, de a semna actele de predare-preluare a gazelor naturale și numerele lor de telefon.

18. Furnizorul de gaze naturale este obligat să elaboreze și să publice pe pagina sa electronică clauzele contractuale standard ale contractului de furnizare a gazelor naturale, propuse pentru negociere potențialului consumator final, care corespund cerințelor obligatorii ale contractului de furnizare a gazelor naturale stabilite de Legea cu privire la gazele naturale și prezentul Regulament. Clauzele contractuale standard pot fi detaliate în contract și completate în anexele contractului.

19. Clauzele menționate trebuie să fie echitabile și prezentate potențialului

consumator final înainte de încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale. În cazul în care contractul de furnizare a gazelor naturale este încheiat prin reprezentanți, furnizorul este obligat să notifice în prealabil condițiile contractuale, potențialului consumator final.

20. Contractul de furnizare a gazelor naturale elaborat de furnizorul de gaze naturale trebuie să conțină în mod obligatoriu următoarele:

- 1) denumirea și adresa juridică a furnizorului;
- 2) obiectul contractului;
- 3) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate despre prețurile în vigoare;
- 4) parametrii de calitate a gazelor naturale furnizate;
- 5) debitul contractat, în cazul în care contractul este încheiat cu un consumator noncasnic;
- 6) prețurile și tarifele aplicate;
- 7) modalitățile de plată, termenele de plată, cazurile în care furnizorul este în drept să impună plata preventivă pentru consumul gazelor naturale, precum și măsurile ce vor fi întreprinse de furnizor în cazul nerespectării obligațiilor contractuale de către consumatorul final;
- 8) cazurile și condițiile de întrerupere a furnizării gazelor naturale, de deconectare și de reconectare la rețelele de gaze naturale a instalației de utilizare (aparaturilor de utilizare) a consumatorului final;
- 9) durata contractului de furnizare a gazelor naturale, cazurile și modalitatea de prelungire, modificare și reziliere a contractului, inclusiv prevederea expresă referitor la dreptul consumatorului final de a rezilia contractul în mod unilateral și gratuit;
- 10) prevederi referitoare la modalitatea de notificare de către furnizor a consumatorului final cu privire la modificarea prețului de furnizare a gazelor naturale înainte de aplicarea acestuia;
- 11) eventualele compensații și modalitățile de rambursare a cheltuielilor care se aplică în cazul în care furnizorul nu își îndeplinește obligațiile contractuale, inclusiv în cazul facturării eronate de plată, sau dacă furnizorul își îndeplinește obligațiile contractuale cu întârziere sau în mod defectuos;
- 12) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a neînțelegerilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale;
- 13) drepturile și obligațiile furnizorului, consumatorului final și informațiile referitoare la drepturile consumatorului prevăzute de lege, inclusiv soluționarea reclamațiilor consumatorilor finali;

14) datele de contact ale persoanelor autorizate și/sau ale unui serviciu telefonic al furnizorului, inclusiv programul de lucru, unde consumatorul final poate să primească toate informațiile necesare privind executarea contractului de furnizare a gazelor naturale;

15) răspunderea pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor asumate de părțile contractului de furnizare a gazelor naturale;

16) indicații despre faptul că contractul conține date cu caracter personal (întru executarea art. 23 alin. (8) din Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 8 iulie 2011, pct. 54 al Cerințelor față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora în cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea Guvernului nr. 1123 din 14 decembrie 2010 și pct. 35 al Regulamentului Registrului de evidență a operatorilor de date cu caracter personal, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 296 din 1 mai 2012).

21. Contractul de furnizare a gazelor naturale trebuie să fie întocmit într-un limbaj clar, inteligibil și neechivoc.

22. În legătură cu încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale se interzice furnizorului să oblige consumatorii finali la:

1) prezentarea altor documente decât cele prevăzute de Legea cu privire la gazele naturale și prezentul Regulament;

2) să pună în sarcina consumatorilor finali obligații administrative excesive;

3) să recurgă la practici de vânzare incorecte sau înșelătoare;

4) să introducă în contract clauze care să interzică sau să condiționeze schimbarea furnizorului de către consumatorul final;

5) să perceapă de la consumatorul final taxă pentru rezilierea contractului.

Clauzele contractuale care conțin asemenea prevederi sunt nule de drept.

23. Clauzele contractuale, stabilite în temeiul actelor legislative și/sau a actelor normative de reglementare, se modifică de drept la data intrării în vigoare a modificării respective. În acest caz, furnizorul este obligat să notifice (informeze) consumatorul final despre modificările efectuate.

24. Clauzele contractului de furnizare a gazelor naturale pot fi modificate și/sau completate prin acte adiționale, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament și ale altor acte normative în vigoare, la solicitarea oricărei părți și cu acordul celeilalte.

25. Furnizorul este obligat să notifice consumatorul final despre propunerea de a modifica contractul de furnizare a gazelor naturale cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte, precum și despre faptul, că acesta din urmă este în drept să nu accepte modificarea sau să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale, în caz de dezacord. Modalitatea de transmitere a notificării se specifică în contractul de furnizare a gazelor naturale.

26. Furnizorul este obligat să notifice consumatorului final, în mod direct și într-o manieră transparentă și clară, despre orice modificare a prețului pentru gazele naturale și/sau alte servicii în cadrul contractului de furnizare a gazelor naturale, nu mai târziu de sfârșitul primei perioade de facturare care urmează după intrarea în vigoare a modificării.

27. Furnizorul încheie cu consumatorul casnic contract de furnizare a gazelor naturale pentru fiecare loc de consum luat în parte, sau pentru mai multe locuri de consum în cazul acordului în scris al consumatorului casnic, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă la contract. În cazul încheierii unui singur contract de furnizare a gazelor naturale pentru mai multe locuri de consum, furnizorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului casnic, valoarea plății pentru gazele naturale consumate la fiecare loc de consum.

28. Furnizorul încheie cu consumatorul noncasnic un singur contract de furnizare a gazelor naturale pentru mai multe locuri de consum, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă separată la contract. Furnizorul este obligat să indice separat în factura de plată, transmisă consumatorului noncasnic, valoarea plății pentru gaze naturale consumate la fiecare loc de consum. În cazul în care consumatorul noncasnic indică pentru care locuri de consum a fost achitată plata pentru gazele naturale consumate, furnizorul nu este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze aceste locuri de consum.

29. Furnizarea gazelor naturale la un loc de consum al unui consumator noncasnic, în baza mai multor contracte de furnizare a gazelor naturale încheiate cu furnizori diferiți, este permisă exclusiv în situația în care unul dintre furnizori, denumit în continuare furnizorul responsabil pentru echilibrare la locul respectiv de consum, își asumă responsabilitatea echilibrării pentru întregul volum de gaze naturale consumat la locul de consum respectiv. În cazul în care părțile nu pot determina care dintre furnizori este responsabil de echilibrare la locul de consum respectiv, acesta se consideră furnizorul de gaze naturale care va avea cel mai mare volum de gaze naturale furnizat. Responsabilitatea dată este inclusă expres în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat între acest furnizor și consumatorul noncasnic. Consumatorul noncasnic și furnizorul responsabil pentru echilibrare la locul respectiv de consum informează operatorul de sistem la rețeaua de gaze naturale a căruia este racordat locul de consum despre asumarea responsabilității pentru echilibrare. Consumatorul noncasnic, de asemenea, informează pe ceilalți furnizori despre asumarea responsabilității pentru echilibrare de către furnizorul respectiv.

30. Furnizorul de ultimă opțiune și furnizorul care are obligația de furnizare a gazelor naturale consumatorilor casnici și societăților comerciale mici în contextul îndeplinirii obligației de serviciu public își îndeplinesc obligațiile în limitele teritoriului stabilit de Agenție și încheie, la solicitare, contracte de furnizare a gazelor naturale cu orice consumator final, care are dreptul la acest serviciu conform Legii cu privire la gazele naturale, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, la prețuri reglementate, aprobate de Agenție.

31. Furnizorul de serviciu public nu este în drept să refuze încheierea unui contract de furnizare a gazelor naturale cu consumatorul final care are dreptul la serviciu public și care îndeplinește cerințele de la pct. 10, 11 din prezentul Regulament, cu excepția cazurilor



prevăzute la pct. 39 din prezentul Regulament.

32. Un consumator final, care are dreptul la serviciul public și care și-a exercitat dreptul de eligibilitate, poate să revină la furnizorul de serviciu public și să beneficieze de furnizarea gazelor naturale în regim de serviciu public, cu respectarea termenelor și condițiilor prevăzute în Regulamentul privind procedura de schimbare a furnizorului aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 676 din 22 august 2014.

33. Pentru a beneficia de serviciul public, consumatorul noncasnic, care solicită încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale cu furnizorul de serviciu public trebuie să demonstreze că corespunde prevederilor Legii cu privire la gazele naturale referitoare la societatea comercială mică și prezintă acestuia, anual, pe propria răspundere documentul care confirmă:

- 1) numărul de angajați;
- 2) cifra anuală de afaceri sau bilanțul.

34. Contractul de furnizare a gazelor naturale, încheiat de consumatorul casnic cu furnizorul de serviciu public va conține în mod imperativ clauzele obligatorii specificate în Anexa nr. 1 la prezentul Regulament.

35. Contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat de consumatorul noncasnic cu furnizorul de serviciu public va conține în mod imperativ clauzele obligatorii specificate în Anexa nr. 2 la prezentul Regulament.

36. Furnizorul de serviciu public va încheia contractul de furnizare a gazelor naturale în următoarele termene:

- 1) 2 zile lucrătoare - dacă instalațiile de gaze naturale ale solicitantului, potențial consumator final au fost recepționate;
- 2) 7 zile calendaristice - dacă instalațiile de gaze naturale ale solicitantului, potențial consumator final sunt racordate la rețeaua de gaze naturale.

Termenul de încheiere a contractului de furnizare a gazelor naturale se începe din data primirii cererii solicitantului privind încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, și a tuturor actelor /informațiilor specificate în pct.10 și pct.11 din prezentul Regulament cu excepția cazurilor de încheiere a unui contract de furnizare a gazelor naturale pentru furnizarea de ultimă opțiune, în conformitate cu pct. 60, 63 din prezentul Regulament.

37. Furnizorul este obligat să informeze în scris potențialul consumator final despre refuzul de încheiere a contractului, până la expirarea termenului specificat mai sus, indicând în mod obligatoriu motivele refuzului.

38. În cazul nerespectării termenului indicat la pct. 36 din prezentul Regulament, solicitantul este în drept să ceară compensarea de către furnizorul de serviciu public a prejudiciului cauzat ca urmare a neîncheierii contractului de furnizare a gazelor naturale.

39. Furnizorul este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale cu solicitantul /consumatorul final, în cazul în care acesta are datorii pentru gazele naturale consumate la alte locuri de consum, pentru care gazele naturale se furnizează de către acest furnizor, refuzul fiind argumentat în scris.

Furnizorul este obligat să încheie contractul de furnizare a gazelor naturale, în termenele prevăzute de prezentul Regulament, în cazul în care, solicitantul /consumatorul final a înlăturat cauzele ce au constituit drept motiv al refuzului din partea furnizorului.

40. Solicitantul are dreptul să conteste la Agenție refuzul furnizorului de a încheia contractul de furnizare a gazelor naturale.

41. Agenția examinează și soluționează, în procedură extrajudiciară, neînțelegerile referitoare la încheierea contractelor de furnizare a gazelor naturale survenite între consumatorii finali și furnizori.

La soluționarea neînțelegerilor dintre solicitant și furnizor cu privire la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, Agenția emite decizii obligatorii, care pot fi contestate în instanța de judecată competentă.

42. Consumatorul final este în drept să ceară rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale. Cererea respectivă va fi depusă la furnizor cu cel puțin 7 zile calendaristice până la data rezilierii contractului, cu excepția cazurilor când contractul de furnizare a gazelor naturale prevede altceva. Furnizorul va rezilia contractul după achitarea integrală, de către consumatorul final, a plăților pentru gazele naturale consumate, furnizarea fiind întreruptă din data solicitată pentru rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

43. Consumatorul final, parte a unui contract de furnizare a gazelor naturale, care a înstrăinat un imobil, este obligat să achite integral plata și datoriile pentru gazele naturale consumate, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract și să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale pentru locul de consum respectiv. Pentru același loc de consum furnizorul nu poate încheia două contracte de furnizare a gazelor naturale, concomitent. În cazul în care consumatorul final a înstrăinat imobilul, care constituie obiect al contractului de furnizare a gazelor naturale, dar a omis să solicite rezilierea contractului respectiv, cu condiția că nu există datorii față de furnizor, ultimul reziliază contractul de furnizare a gazelor naturale în mod unilateral și încheie contractul de furnizare cu solicitantul care a dobândit dreptul de proprietate asupra imobilului respectiv.

Furnizorul nu este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale cu un solicitant, dacă contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat anterior cu un consumator final pentru locul de consum respectiv, a fost reziliat și dacă obligațiile ce rezultă din contractul de furnizare a gazelor naturale în cauză au fost stinse, în modul și în condițiile stabilite de prezentul Regulament sau de Codul civil adoptat prin Legea nr.1107-XV din 6 iunie 2002.

44. Persoana fizică sau juridică, care a obținut cu drept de proprietate un imobil, este obligată să solicite furnizorului încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

În cazul în care noul proprietar nu respectă această prevedere, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând proprietarul în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte de deconectare. Furnizorul este, în drept să ceară noului proprietar achitarea plății datorate pentru consumul de gaze naturale și/sau pentru consumul neînregistrat sau înregistrat incomplet din momentul dobândirii de către acesta a dreptului de proprietate asupra imobilului respectiv.

45. Furnizorul este obligat să preîntâmpine consumatorul final cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte, despre expirarea termenului contractului de furnizare a gazelor naturale și despre posibila reziliere a acestuia.

46. Furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final în ziua expirării sau rezilierii contractului de furnizare a gazelor naturale pentru locul de consum respectiv, dacă nu a fost solicitată prelungirea contractului sau încheierea unui nou contract de furnizare a gazelor naturale pentru acest loc de consum.

47. În cazul deconectării instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final de la rețeaua de gaze naturale din inițiativa furnizorului sau a operatorului de sistem, furnizorul suspendă contractul de furnizare a gazelor naturale pentru acest loc de consum pe un termen de 30 de zile calendaristice, din ziua deconectării. Dacă pe parcursul acestei perioade consumatorul final nu a înlăturat motivele pentru care a fost deconectat locul de consum respectiv, furnizorul este în drept să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale în mod unilateral.

48. În cazul decesului consumatorului casnic, pe parcursul perioadei de stabilire a moștenitorului (lor) imobilului, furnizorul, la solicitarea unuia din pretendenții la moștenire, încheie contractul de furnizare a gazelor naturale, cu condiția achitării datoriilor create la acest loc de consum și cu achitarea plății preventive a consumului de gaze naturale. Dacă succesorii nu îndeplinesc această cerință, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze instalațiile de gaze naturale respective de la rețeaua de gaze naturale.

49. În cazul în care este stabilit un singur moștenitor al imobilului persoanei decedate, moștenitorul achită datoriile existente pentru consumul de gaze naturale și încheie un nou contract de furnizare a gazelor naturale. Dacă moștenitorul refuză să achite datoriile și să încheie contract de furnizare a gazelor naturale, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze instalațiile de gaze naturale ale consumatorului casnic de la rețeaua de gaze naturale.

50. În situația în care există mai mulți moștenitori ai imobilului persoanei decedate, aceștia achită datoriile existente pentru consumul de gaze naturale, iar unul dintre ei încheie un nou contract de furnizare a gazelor naturale. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc această cerință, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze de la rețeaua de gaze naturale instalațiile de gaze naturale respective.

51. În cazul în care consumatorul final își schimbă rechizitele indicate în contractul

de furnizare a gazelor naturale, consumatorul final respectiv este obligat să prezinte furnizorului în termen de 7 zile lucrătoare, documentele de confirmare necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare a gazelor naturale.

52. Dacă se schimbă destinația spațiului locativ consumatorul casnic este obligat să solicite furnizorului încheierea unui nou contract de furnizare a gazelor naturale. În cazul utilizării gazelor naturale în alte scopuri decât cele casnice, prin arderea lor la aparatele de utilizare specificate în dosarul tehnic al instalației de utilizare, acesta este obligat să instaleze din cont propriu echipament de măsurare pentru evidența separată a volumului de gaze naturale consumat în aceste scopuri și să încheie contract de furnizare a gazelor naturale separat.

În cazul nerespectării de către consumatorul casnic a acestor obligații, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze locul de consum respectiv după 5 zile calendaristice de la data preîntâmpinării consumatorului prin aviz de deconectare.

53. Consumatorul noncasnic este în drept să solicite modificarea volumelor lunare sau trimestriale de gaze naturale contractate, indicate în contractul de furnizare a gazelor naturale cu 25 de zile calendaristice înainte de perioada pentru care se solicită modificarea, depunând în acest sens o solicitare în scris furnizorului. Furnizorul este obligat să răspundă, în scris, la solicitare în timp de 15 zile calendaristice din momentul înregistrării solicitării respective.

54. Consumatorul final este în drept să ceară sistarea temporară a furnizării gazelor naturale, prin deconectare de la rețeaua de gaze naturale, pentru o perioadă de timp de cel puțin o lună. Cererea respectivă se depune la furnizor cu cel puțin 7 zile calendaristice până la data sistării furnizării gazelor naturale, cu excepția cazurilor în care contractul de furnizare a gazelor naturale prevede alt termen. Furnizorul va accepta solicitarea, iar consumatorul final va achita integral plata pentru gazele naturale consumate până la data sistării, precum și tariful pentru deconectare, aprobat de Agenție. În ziua încasării tarifului pentru deconectare, furnizorul solicită operatorului de sistem deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final respectiv și transferă suma respectivă pe contul operatorului de sistem în conformitate cu prevederile contractului pentru prestarea serviciului de transport /distribuție a gazelor naturale. Pentru perioada în care este sistată furnizarea gazelor naturale, consumatorul final nu are obligații de plată față de furnizor.

55. Contractul de furnizare a gazelor naturale, încheiat pentru o perioadă nedeterminată, produce efecte până la rezilierea contractului, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și clauzele contractului de furnizare a gazelor naturale. Furnizorul va preîntâmpina consumatorul final despre rezilierea unilaterală a contractului cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte. Furnizorul transmite notificarea de reziliere a contractului prin poștă, fax, email, poștă electronică, anexă la factura de plată sau prin telefon. Modalitatea de transmitere a notificării se specifică în contractul de furnizare a gazelor naturale. După caz, furnizorul este obligat să restituie datoriile față de consumatorul final cel târziu până la data rezilierii contractului de furnizare a gazelor naturale.

56. În termen de până la 14 zile calendaristice de la rezilierea unilaterală a contractului, furnizorul are obligația de a transmite consumatorului final factura cu decontul final ori factura estimată pentru ultimul consum, în cazul în care consumatorul final nu asigură operatorului de sistem acces la echipamentul de măsurare. Consumatorul final are obligația să plătească contravaloarea facturii până la termenul-limită indicat în factură.

57. Se interzice furnizorului să ceară de la solicitant/consumatorul final careva plăți pentru încheierea, modificarea, prelungirea sau rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

58. Consumatorii finali, care și-au pierdut furnizorul în anumite circumstanțe (furnizorul își încetează activitatea, furnizorul i s-a suspendat sau i s-a retras licența, furnizorul este în imposibilitate de a furniza gaze naturale), se preiau de către furnizorul de ultimă opțiune pentru o perioadă limitată de timp, de cel mult 4 luni, în conformitate cu Legea cu privire la gazele naturale și cu prezentul Regulament. Furnizarea gazelor naturale de către furnizorul de ultimă opțiune se efectuează la prețuri reglementate, rezonabile, transparente, nediscriminatorii și ușor de comparat, aprobate de Agenție.

59. În cazul furnizării gazelor naturale de către furnizorul de ultimă opțiune, contractul de furnizare a gazelor naturale se consideră încheiat începând cu ziua în care furnizarea fizică de gaze naturale către consumatorul final este stabilită și asigurată de furnizorul de ultimă opțiune, indiferent de faptul că respectivul consumator final a depus sau nu a depus cererea privind încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale în condițiile prezentului Regulament.

60. Furnizorul de ultimă opțiune pune la dispoziția consumatorului final contractul de furnizare a gazelor naturale, în formă scrisă, în termen de cel mult 8 zile calendaristice de la data începerii furnizării de ultimă opțiune.

Refuzul consumatorului final de a semna contractul de furnizare a gazelor naturale, după perioada maximă de 30 de zile calendaristice de furnizare a gazelor naturale fără contract încheiat, dă dreptul furnizorului de ultimă opțiune să solicite operatorului de sistem să deconecteze instalația de utilizare a acestuia de la rețeaua de gaze naturale, conform Secțiunii 5 din prezentul Regulament.

61. Furnizorul de ultimă opțiune are obligația de a notifică fără întârziere consumatorului final condițiile care se aplică furnizării de ultimă opțiune și prețurile aferente. Furnizorul de ultimă opțiune informează, de asemenea, consumatorul final cu privire la dreptul de a alege în mod liber un alt furnizor în conformitate cu prezentul Regulament și cu Regulamentul privind procedura de schimbare a furnizorului aprobat de Agenție. Aceste informații sunt prezentate împreună cu contractul de furnizare a gazelor naturale, în conformitate cu pct. 60 din prezentul Regulament și publicat pe pagina electronică a furnizorului de ultimă opțiune.

62. Gazele naturale consumate de consumatorul final, inclusiv eventualele penalități dacă acestea sunt prevăzute în contract, din momentul preluării acestuia de către furnizorul de ultimă opțiune, pentru furnizarea în regim de ultimă opțiune și până în momentul

încetării contractului, se datorează furnizorului de ultimă opțiune și se achită de către consumatorul final la prețurile corespunzătoare acestui regim de furnizare, inclusiv pentru perioada în care furnizarea s-a realizat fără contract semnat.

63. La expirarea termenului menționat la pct. 58 din prezentul Regulament, consumatorii finali sunt obligați să încheie un contract de furnizare a gazelor naturale cu un furnizor care furnizează gaze naturale la prețuri negociate sau cu un furnizor de serviciu public, în cazul în care un astfel de consumator final întrunește condițiile prevăzute de Legea cu privire la gazele naturale și prezentul Regulament.

## **Secțiunea 2**

### **Drepturile și obligațiile părților**

64. Furnizorul are următoarele obligații:

1) să asigure furnizarea continuă și fiabilă a gazelor naturale, până la ieșirea din robinetul (ele) de siguranță la consumatorul casnic și până la punctul de delimitare în cazul consumatorului noncasnic, la parametrii de calitate stabiliți în standardele de calitate, aprobate de organismul național de standardizare:

a) puterea calorică inferioară, MJ/m<sup>3</sup> (kcal/m<sup>3</sup>), la 20 °C și 101,325 kPa, nu mai mică 31,8 (7600);

b) domeniul valorilor indicelui Wobbe (superior), MJ/m<sup>3</sup> (kcal/m<sup>3</sup>), 41,2-54,5 (9850-13000);

c) abaterea admisibilă a indicelui Wobbe de la valoarea nominală, %, nu mai mare ± 5;

d) concentrația masică a acidului sulfhidric, g/m<sup>3</sup>, nu mai mare 0,02;

e) concentrația masică a sulfului mercaptan, g/m<sup>3</sup>, nu mai mare 0,036;

f) fracția volumetrică a oxigenului, %, nu mai mare 1,0;

g) masa impurităților mecanice în 1 m<sup>3</sup>, g, nu mai mare 0,001;

2) să asigure furnizarea gazelor naturale în condiții optime și de siguranță, respectând clauzele contractului de furnizare a gazelor naturale;

3) să încheie contracte pentru prestarea serviciului de transport, a serviciului de distribuție a gazelor naturale, pentru a asigura livrarea gazelor naturale până la locul de consum al consumatorilor finali deserviți;

4) să ofere consumatorului final posibilitatea de a achita consumul de gaze naturale prin mai multe modalități de plată, aplicate față de consumatorul final în mod nediscriminatoriu;

5) să repare prejudiciul cauzat consumatorului final în cazul nerespectării clauzelor

contractuale;

6) să prezinte lunar consumatorului final factura, emisă în baza indicațiilor echipamentului de măsurare, pentru plata gazelor naturale consumate, la prețurile negociate în bază de contract sau, după caz, aprobate de Agenție, cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de expirarea termenului limită de plată a facturii, indicat în aceasta;

7) să prezinte consumatorului final calculul volumelor de gaze naturale în cazul constatării documentare a consumului de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare sau prin denaturarea indicațiilor acestuia sau prin alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, care au dus la neînregistrarea sau înregistrarea incompletă a volumului de gaze naturale consumat, iar pentru consumatorii noncasnici să prezinte și calculele volumelor de gaze naturale incluse în factură, suplimentar celor bazate pe indicațiile echipamentului de măsurare;

8) să prezinte gratuit la solicitarea consumatorului final, în formă scrisă sau electronică, informațiile prevăzute la pct. 122;

9) 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;

10) să răspundă în termenele stabilite la reclamația, depusă în scris de consumatorul final;

11) să restituie datoriile acumulate față de consumatorul final, până la data rezilierii contractului de furnizare a gazelor naturale;

12) să restituie consumatorului final sumele suplimentare suportate de consumatorul final, cauzate de erori de facturare;

13) să informeze consumatorii finali și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;

14) să asigure accesul consumatorilor finali la serviciul telefonic, numărul de telefon al căruia se indică obligatoriu în factură;

15) să solicite operatorului de sistem să deconecteze instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final, în termenul stabilit, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și Regulamentul privind racordarea;

16) să solicite operatorului de sistem anularea măsurii de deconectare a instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final, în ziua în care acesta a prezentat furnizorului documentele confirmative despre achitarea facturii;

17) să reia furnizarea gazelor naturale, în cel mult 2 zile lucrătoare, după înlăturarea motivelor, care au dus la deconectare, și achitarea tarifului pentru reconectare;

18) să notifice consumatorul final despre propunerea de a modifica contractul de furnizare a gazelor naturale cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte, precum și despre faptul că acesta din urmă este în drept să nu accepte modificarea sau să rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale în caz de dezacord. Modalitatea de transmitere a notificării se specifică în contractul de furnizare a gazelor naturale;

19) să notifice consumatorului final, în mod direct și într-o manieră transparentă și clară, despre orice modificare a prețului gazelor naturale și /sau alte servicii în cadrul contractului de furnizare a gazelor naturale, nu mai târziu de sfârșitul primei perioade de facturare care urmează intrării în vigoare a modificării;

20) să stocheze și să actualizeze datele referitoare la calcularea și plata facturilor și orice alte date necesare pentru îndeplinirea obligațiilor furnizorului, inclusiv păstrarea înregistrărilor periodice privind suspendările și încetările furnizării de gaze naturale care pot fi utilizate ca bază de stabilire a motivelor și durata acestor suspendări și încetări, în conformitate cu Legea cu privire la gazele naturale și/sau alte acte legislative aplicabile;

21) să asigure confidențialitatea informațiilor despre consumatorii finali ai săi. Toate informațiile despre consumatori finali sunt considerate confidențiale și pot fi divulgate numai în cazurile prevăzute de legislația în vigoare;

22) să depună toată diligența pentru soluționarea pe cale extrajudiciară a neînțelegerilor aferente executării contractului de furnizare a gazelor naturale și să pună în aplicare un mecanism eficient și nediscriminatoriu de rambursare a cheltuielilor sau de achitare a compensațiilor consumatorilor finali;

23) alte obligații prevăzute de Legea cu privire la gazele naturale, prezentul Regulament și Regulamentul privind racordarea.

65. Furnizorul are următoarele drepturi:

1) să verifice și să constate respectarea de către consumatorul final a prevederilor contractului de furnizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament;

2) să recalculeze consumul de gaze naturale, conform sistemului pașal, aplicând prevederile pct. 87 - pct. 92 din prezentul Regulament;

3) să includă suma cauzată de erori de facturare în defavoarea furnizorului, în factura de plată pentru luna viitoare;

4) să aplice penalități pentru întârzierea la plata gazelor naturale facturate în mărime determinată și în modul stabilit prin contract în urma negocierilor;

5) să solicite operatorului de sistem sistarea livrării gazelor naturale, inclusiv deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale consumatorilor finali, în conformitate cu



prevederile prezentului Regulament, Regulamentul privind racordarea și ale contractului de furnizare a gazelor naturale;

6) să solicite plata preventivă de la consumatorul final, în situațiile prevăzute de prezentul Regulament;

7) să solicite operatorului de sistem să efectueze citirea indicațiilor, controlul echipamentelor de măsurare, precum și să întreprindă măsurile prevăzute de prezentul Regulament pentru efectuarea verificării metrologice a echipamentelor de măsurare instalate la consumatorii finali;

8) să participe la citirea indicațiilor, la verificarea și la controlul echipamentelor de măsurare instalate la consumatorii finali și să aibă acces la echipamentele de măsurare;

9) alte drepturi prevăzute de Legea cu privire la gazele naturale și Regulamentul privind racordarea.

66. Consumatorul final are următoarele obligații:

1) să respecte prevederile contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat, prevederile Legii cu privire la gazele naturale, prevederile prezentului Regulament și a altor acte de reglementare;

2) să achite integral plata pentru gazele naturale furnizate și penalitățile calculate, conform condițiilor contractuale;

3) să asigure întreținerea instalațiilor sale de gaze naturale în stare bună de funcționare;

4) să posede cunoștințe necesare cu privire la utilizarea gazelor naturale și să respecte regulile de securitate stipulate în "Cerințe minime de securitate privind exploatarea sistemelor de distribuție a gazelor combustibile naturale", aprobate prin Hotărârea de Guvern nr. 552 din 12 iulie 2017;

5) să utilizeze gazele naturale în mod rațional, inofensiv, eficient și fără fraude;

6) să nu consume gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor acestuia sau prin alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;

7) să solicite rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă nu necesită gaze naturale și să achite integral furnizorului plata gazelor naturale consumate și penalitățile calculate, dacă acestea din urmă sunt prevăzute în contract;

8) să păstreze intacte echipamentul de măsurare, sigiliile aplicate echipamentului de măsurare, alte dispozitive și instalații montate de operatorul de sistem, să se abțină de la orice acțiuni care duc la neînregistrarea sau înregistrarea incompletă a consumului de gaze naturale, și să nu influențeze echipamentul de măsurare cu diferite mijloace, inclusiv tehnice, în scopul denaturării rezultatelor măsurării volumelor de gaze naturale consumate;

9) să anunțe imediat operatorul de sistem /furnizorul în cazul în care depistează defecțiuni în funcționarea echipamentului de măsurare sau violarea sigiliilor;

10) să fie prezent la controlul echipamentului de măsurare a gazelor naturale;

11) să asigure accesul personalului operatorului de sistem pentru controlul și citirea indicațiilor echipamentului de măsurare, precum și pentru controlul, deservirea și reparația instalațiilor de gaze naturale ce aparțin operatorului de sistem și sunt amplasate pe proprietatea consumatorului final;

12) să solicite operatorului de sistem condițiile pentru separarea evidenței gazelor naturale consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare a gazelor naturale, în condițiile Regulamentului privind racordarea.

67. Consumatorului final i se interzice orice intervenție asupra rețelei de gaze naturale aflate în proprietatea operatorului de sistem, sau transmise la deservire tehnică prin contract operatorului de sistem, precum și orice intervenție asupra instalației de utilizare.

68. Consumatorul final are următoarele drepturi:

1) la furnizarea continuă și fiabilă a gazelor naturale, până la ieșirea din robinetul (ele) de siguranță în cazul consumatorului casnic și până la punctul de delimitare în cazul consumatorului noncasnic, la parametrii de calitate stabiliți;

2) să verifice și să constate respectarea de către furnizor a prevederilor contractului de furnizare a gazelor naturale;

3) să solicite sistarea furnizării gazelor naturale pentru o perioadă de timp determinată, dar nu mai mică de o lună;

4) la modificarea, prelungirea sau rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale;

5) să fie prezent la citirea indicațiilor echipamentului de măsurare, la verificarea și la efectuarea expertizei extrajudiciare a echipamentului de măsurare, la controlul echipamentului de măsurare a gazelor naturale și al sigiliilor aplicate;

6) să solicite furnizorului informații cu privire la parametrii de calitate a gazelor naturale furnizate, istoricul de consum, plățile și penalitățile prevăzute în contract calculate și achitate;

7) să aibă acces la serviciul telefonic 24/24 al operatorului de sistem, la rețelele cărora este racordată instalația sa de utilizare, la serviciul telefonic al furnizorului, numerele cărora se indică în mod obligatoriu în factură;

8) să solicite repararea prejudiciilor cauzate de către furnizor, de către operatorul de sistem în cazul livrării gazelor naturale cu încălcarea parametrilor de calitate, a indicatorilor de calitate stabiliți sau în cazul încălcării de către furnizor, de către operatorul de sistem a contractului încheiat ori a actelor normative de reglementare aprobate de

Agenție;

9) să primească, la cerere, informații privind prețurile și tarifele în vigoare;

10) să primească răspuns la petițiile și reclamațiile adresate în modul și în termenele stabilite de actele normative în vigoare.

### **Secțiunea 3**

#### **Accesul la datele privind evidența consumului**

69. Operatorul de sistem este obligat să asigure accesul în mod gratuit, în condiții de securitate și confidențialitate, la datele cu privire la evidența consumului de gaze naturale:

1) consumatorului final - doar la datele referitoare la locul /locurile de consum proprii;

2) furnizorului actual sau celui cu care consumatorul final intenționează să încheie contract de furnizare a gazelor naturale - doar la datele referitoare la locul /locurile de consum pentru care sunt încheiate un contract /contracte de furnizare în vigoare.

70. Operatorul de sistem va asigura accesul la datele cu privire la evidența consumului de gaze naturale deținute, în termen de 5 zile calendaristice de la data solicitării consumatorului final /furnizorului.

71. În solicitare se indică datele de identificare ale consumatorului final, datele de identificare ale furnizorului, perioada pentru care se solicită informația privind istoricul de consum.

72. Solicitarea trebuie să fie însoțită de acceptul în scris al consumatorului final prin care se delegă furnizorului dreptul de acces la datele de evidență a consumului său de gaze naturale la locul/locurile de consum proprii sau de copia contractului de furnizare încheiat între consumatorul final și furnizorul care solicită acces la informația din registrul electronic.

### **Secțiunea 4**

#### **Plata gazelor naturale**

73. Plata gazelor naturale consumate se efectuează în baza facturii de plată, emisă lunar de către furnizor și prezentată consumatorului final. La cererea consumatorului final, factura poate fi expediată în format electronic. Modalitatea și termenul de plată a facturii se stabilesc de către părți în contractul de furnizare a gazelor naturale.

74. Prin derogare de la prevederile pct. 73 din prezentul Regulament, în cazul în care consumul lunar de gaze naturale nu depășește 5 m<sup>3</sup>, furnizorul este în drept să emită cu acordul în scris al consumatorului casnic, o singură factură de plată pentru gazele naturale consumate pe parcursul unei perioade convenite între părți, dar nu mai mare de 3 luni.

75. Drept bază pentru emiterea facturii de plată servesc prețurile reglementate la gazele naturale, prețurile negociate, în vigoare pe parcursul perioadei de facturare, indicațiile echipamentului de măsurare și corelarea, după caz, a parametrilor efectivi (volum, presiune, temperatură) cu starea standard, convenite prin contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, inclusiv la emiterea facturilor pentru plata preventivă.

În cazul în care se modifică prețul la gazele naturale furnizate în limitele perioadei de facturare, furnizorul este în drept să emită factura de plată a gazelor naturale în baza consumului de gazele naturale în perioada de până la data intrării în vigoare a noului preț, conform indicațiilor echipamentului de măsurare sau în baza consumului mediu zilnic de gaze naturale, determinat de operatorul de sistem pentru perioada respectivă de facturare.

76. Prețurile reglementate pentru gazele naturale furnizate consumatorilor finali de către furnizorii de serviciu public se aprobă de Agenție și se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova. Furnizorii de serviciu public sunt obligați să afișeze în fiecare oficiu comercial o copie a hotărârii Agenției cu privire la aprobarea prețurilor reglementate.

77. Prețul la gazele naturale se exprimă în lei pentru 1000 m<sup>3</sup> sau în unitate de energie, după caz, calculat la starea standard.

78. Factura de plată emisă de către furnizor trebuie să conțină, în mod obligatoriu, următoarele date:

- 1) numele și prenumele /denumirea consumatorului final;
- 2) adresa locurilor de consum și numărul contractului;
- 3) indicațiile actuale și cele precedente ale echipamentului de măsurare și perioada pentru care este emisă factura;
- 4) volumul/cantitatea de gaze naturale consumat în perioada de facturare, înregistrat de echipamentul de măsurare, calculat ținându-se cont de prevederile pct. 102 din prezentul Regulament, precum și determinat prin aplicarea sistemului paușal după caz, sau calculat conform pct. 103 din prezentul Regulament;
- 5) prețul aplicat;
- 6) data emiterii facturii;
- 7) plata pentru gazele naturale consumate, inclusiv,
  - a) costul serviciului de transport al gazelor naturale;
  - b) costul serviciului de distribuție a gazelor naturale;
- 8) data expedierii facturii;
- 9) data-limită de plată a facturii;

10) datoriile pentru perioadele precedente;

11) taxele;

12) suma totală spre achitare ce include și datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;

13) adresa și numărul de telefon al furnizorului, al operatorului de sistem, inclusiv numărul telefonului din cadrul serviciului 24/24 al operatorului de sistem;

14) modalitățile de plată a facturii;

15) datele de contact ale autorității responsabile de implementarea politicilor în domeniul eficienței energetice, inclusiv paginile web oficiale de unde pot fi obținute informații privind măsurile de eficiență energetică disponibile, profilurile comparative ale consumatorilor finali și specificațiile tehnice obiective privind instalațiile, utilajele și/sau echipamentele energetice;

16) Factura de plată trebuie să includă și următoarele notații:

“ATENȚIE !

“Vă preîntâmpinăm că în cazul neachitării acestei facturi de plată, în decurs de 10 zile calendaristice de la data-limită de achitare indicată în ea, în conformitate cu legislația, vom fi nevoiți să solicităm deconectarea de la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze naturale ce Vă aparțin. Reconectarea instalațiilor de gaze naturale la rețeaua de gaze naturale va fi posibilă după eliminarea motivului care a dus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare.”

“Copia listei prețurilor /tarifelor reglementate poate fi obținută de la furnizor.”

“Activitatea furnizorului este reglementată de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică. Adresa Agenției.”

79. Furnizorul nu este în drept să includă în factura de plată alte sume decât cele indicate la pct. 78 din prezentul Regulament.

80. Furnizorul este în drept să aplice penalitate consumatorului final pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru gazele naturale consumate, începând cu prima zi după data-limită de plată a facturii. Suma penalităților nu se include în factură și va fi prezentată consumatorului final spre achitare separat. Penalitatea poate fi aplicată de furnizor în cazul nerespectării de către consumatorul final a termenelor de plată pentru gazele naturale furnizate, numai dacă este prevăzută în contractul de furnizare a gazelor naturale. Cuantumul penalității este negociabil, dar nu poate depăși rata medie anuală ponderată a dobânzii la creditele noi acordate în monedă națională de băncile comerciale, pentru un an, înregistrată în anul precedent și publicată în raportul Băncii Naționale a Moldovei. La solicitarea consumatorului final, furnizorul va renegocia cuantumul penalității stabilite în contractul încheiat cu acesta, cu respectarea plafonului maxim stabilit. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.

81. În cazul în care operatorul de sistem nu are acces la echipamentul de măsurare pentru citirea indicațiilor, furnizorul emite facturi în baza volumului estimativ al consumului de gaze naturale determinat de operatorul de sistem, pentru o perioadă ce nu depășește 3 luni, dacă consumatorul final achită valoarea consumului estimativ expus spre plată, până la depistarea erorilor de facturare. Totodată, furnizorul și operatorul de sistem sunt obligați să contacteze consumatorul final pentru a i se asigura accesul la echipamentul de măsurare. Dacă consumatorul final nu achită factura și nu reacționează la solicitările acestora, fapt confirmat documentar, furnizorul va solicita operatorului de sistem deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final în cauză, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament.

82. În cazul în care consumatorul final depistează că a fost emisă o factură de plată eronată în defavoarea sa, sau dacă această eroare este depistată de către furnizor, ultimul este obligat să restituie suma încasată suplimentar sau, la solicitarea consumatorului final, să o considere drept plată pentru următoarele decontări.

83. Furnizorul este în drept să nu restituie sau să nu considere drept plată pentru viitoarele decontări sumele încasate suplimentar, care au fost depistate după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, sau în cazul în care consumatorul final nu poate demonstra faptul în cauză.

84. Dacă a fost emisă o factură eronată în defavoarea furnizorului, furnizorul este obligat să demonstreze consumatorului final acest fapt, suma cauzată de eroare se include în factură suplimentar, cu aplicarea prețului pentru gazele naturale în vigoare în perioada în care a fost comisă eroarea. La solicitarea consumatorului final, această sumă poate fi reeșalonată pe o perioadă de cel mult 3 luni în cazul sumelor de până la 100 lei, inclusiv și de cel mult 6 luni pentru sumele care depășesc 100 lei. La solicitarea consumatorului final, furnizorul include, suplimentar, în factura de plată întreaga sumă cauzată de eroare. Furnizorul nu este în drept să ceară achitarea unei plăți cauzate de eroarea de facturare, dacă aceasta a fost depistată după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al Republicii Moldova, sau dacă furnizorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii de plată eronate.

85. Furnizorul examinează documentele și probele care indică circumstanțele și mijloacele care au condus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a consumului de gaze naturale în termen de cel mult 20 de zile calendaristice din data primirii actului de depistare a consumului de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare (în continuare - act de depistare), de la operatorul de sistem și/sau a concluziilor raportului expertizei extrajudiciare, a concluziilor raportului expertizei metrologice și a altor documente, după caz.

86. Dacă furnizorul constată că, consumatorul final nu a consumat gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor acestuia sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, furnizorul informează despre acest fapt consumatorul final respectiv, precum și operatorul de sistem, în termen de cel mult 5 zile calendaristice din data adoptării deciziei respective.

87. În cazul în care furnizorul a constatat consumul de gaze naturale de către consumatorul final prin ocolirea echipamentului de măsurare, denaturarea indicațiilor acestuia sau prin alte modalități de consum de gaze naturale neînregistrat de echipamentul de măsurare, furnizorul emite o decizie privind constatarea consumului de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare, denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare, sau prin alte modalități de consum neînregistrat, cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia.

88. Decizia furnizorului precum și factura de plată (pentru consumul de gaze naturale determinat prin aplicarea sistemului paușal) emisă în baza acesteia, se expediază consumatorului final și operatorului de sistem, în termen de cel mult 5 zile calendaristice de la data adoptării deciziei respective.

89. Furnizorul este obligat să indice în decizia sa dreptul consumatorului final privind contestarea acesteia în caz de dezacord, precum și termenul de contestare.

90. Decizia furnizorului se contestă de consumatorul final în instanța de judecată competentă. În cazul în care instanța de judecată dispune anularea deciziei, furnizorul este obligat să anuleze factura de plată emisă în baza acestei decizii.

91. Dacă se constată intervenția vizibilă în funcționarea echipamentului de măsurare (defectul sau lipsa sticlei la echipamentul de măsurare, defectarea corpului echipamentului de măsurare, deteriorarea sau intervenția asupra sigiliului autentic, ruperea cordonului sigiliului, lipsa sigiliului), la calcularea consumului de gaze naturale, conform sistemului paușal se va lua în considerație perioada de timp de la data ultimei citiri a indicațiilor echipamentului de măsurare (controlului vizual al echipamentului de măsurare) și până la data depistării, dar nu mai mare de 3 luni, în cazul lipsei accesului la citirea indicațiilor echipamentului de măsurare.

În calcule se iau în considerație parametrii de determinare a consumului de gaze naturale conform sistemului paușal, indicat în Anexa nr. 3 la prezentul Regulament.

La determinarea volumului de gaze naturale consumat în situațiile indicate mai sus, furnizorul de gaze naturale este obligat să ia în considerație toți factorii care permit calcularea corectă a posibilului prejudiciu cauzat furnizorului.

92. În celelalte cazuri la efectuarea calculelor consumului de gaze naturale conform sistemului paușal se utilizează perioada de la data ultimului control al echipamentului de măsurare sau perioada de la data comiterii acestor încălcări (în cazul echipamentelor de măsurare cu memorie) și până la data depistării, dar nu mai mare de un an. La efectuarea calculelor conform sistemului paușal se aplică prețul în vigoare pe parcursul perioadei pentru care se face recalculul și se ia în considerație numărul orelor de utilizare pentru diferite tipuri de aparate de utilizare, indicate în Anexa nr. 3 la prezentul Regulament.

93. În cazul depistării de către operatorul de sistem a majorării neautorizate a debitului contractat sau racordării unor aparate de utilizare, fără acordul operatorului de sistem ce duce la depășirea diapazonului de măsurare a echipamentului de măsurare existent la consumatorul final sau modificarea indicilor de facturare în cazul lipsei

echipamentului de măsurare, operatorul de sistem demonstrează consumatorului final că modificarea debitului contractat sau racordarea unor aparate de utilizare, fără acordul operatorului de sistem a dus la erori de facturare în defavoarea sa și întocmește actul respectiv. În baza actului respectiv operatorul de sistem va prezenta furnizorului în aceeași zi recalculul consumului de gaze naturale, luând în considerație indicii corecți de facturare, eroarea echipamentului de măsurare și după caz sistemul paușal. Termenul efectuării recalculezilor nu poate depăși un an.

94. În cazul demontării intenționate de către consumatorul final a echipamentului de măsurare, furnizorul este în drept să efectueze recalcularea consumului de gaze naturale, aplicând sistemul paușal, fiind luate în calcul volumele facturate de către furnizor și achitate de către consumatorul final în perioada recalculării stabilită de la ultima citire a indicațiilor echipamentului de măsurare și până la data depistării, dar nu mai mare de 3 luni, dacă fapta consumatorului final privind consumul de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare sau prin denaturarea indicațiilor acestuia sau prin alte modalități de consum neînregistrat, a fost constatată în modul stabilit.

95. În cazul în care în rezultatul expertizei metrologice se stabilește că eroarea echipamentului de măsurare nu se încadrează în limitele admisibile, operatorul de sistem recalculează volumele de gaze naturale furnizate pe parcursul ultimelor 3 luni, luând în considerare eroarea medie aritmetică stabilită la expertiza metrologică. Recalcularea poate fi efectuată numai în cazul în care expertiza metrologică a fost efectuată în limitele intervalului de timp admis între două verificări metrologice succesive. Operatorul de sistem informează furnizorul în termen de 5 zile lucrătoare despre recalcularea efectuată.

96. Furnizorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul gazelor naturale de la consumatorul final în următoarele cazuri:

1) când instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final au fost deconectate de la rețeaua de gaze naturale pentru neachitarea facturii de plată, refuzul nemotivat al consumatorului final de a acorda accesul personalului operatorului de sistem la locul de consum;

2) contractul de furnizare a gazelor naturale este încheiat în baza altui drept real, decât cel de proprietate;

3) în situația în care imobilul care face obiectul locului de consum este ipotecat, sechestrat, sau drepturile asupra acestuia constituie obiect al unui litigiu în instanța de judecată;

4) față de consumatorul final este inițiată procedura de insolvabilitate.

97. Suma plății preventive este stabilită de către furnizor și nu trebuie să depășească contravaloarea în bani a consumului mediu lunar de gaze naturale. În cazul contractelor de furnizare a gazelor naturale încheiate cu consumatorii finali - neproprietari ai imobilelor, suma plății preventive nu trebuie să depășească contravaloarea consumului mediu de gaze naturale pe parcursul a două luni. Valoarea plății preventive este indicată obligatoriu în contractul de furnizare a gazelor naturale.



98. Furnizorul îl va elibera de plata preventivă, stabilită conform pct. 96 alin. 1) din prezentul Regulament, pe consumatorul care și-a onorat întocmai obligațiile pe parcursul unui an.

99. Plata preventivă se va efectua de către consumatorul final deconectat de la rețeaua de gaze naturale, înainte de reconectare și de reluarea furnizării gazelor naturale.

100. În caz de reziliere a contractului de furnizare a gazelor naturale cu consumatorul final care efectuează plata preventivă, furnizorul va efectua calculul definitiv al consumului și al plății pentru gazele naturale furnizate și va restitui, după caz, consumatorului final diferența, până la rezilierea contractului de furnizare a gazelor naturale.

101. Furnizorul ține evidența consumatorilor finali care achită plata preventivă. Informația privind consumatorii finali ce achită plata preventivă va include:

- 1) datele de identificare ale consumatorului final și numărul contractului încheiat cu el;
- 2) adresa consumatorului final și a locurilor de consum, dacă diferă;
- 3) suma plății preventive.

102. Pentru facturarea consumului de gaze naturale pentru consumatorul noncasnic, la care echipamentul de măsurare nu este instalat în punctul de delimitare, volumul de gaze naturale consumat se va calcula de către operatorul de sistem, luându-se în considerație consumurile tehnologice și pierderile tehnice de gaze naturale în conducte, armături, accesorii, stații și posturi de reglare-măsurare situate între punctul de delimitare și echipamentul de măsurare, calculate conform metodologiilor de determinare a consumului tehnologic și a pierderilor de gaze naturale în rețelele de transport și de distribuție a gazelor naturale.

103. Facturarea consumului de gaze naturale pentru consumatorii casnici amplasați în blocuri locative se va efectua în baza calculelor efectuate de operatorul de sistem după cum urmează:

1) pentru locurile de consum racordate la rețelele blocurilor locative dotate cu echipamente de măsurare colective, facturarea se va efectua prin calcul - din volumul de gaze naturale indicat de echipamentul de măsurare colectiv se scade suma volumului de gaze naturale calculat în baza indicațiilor echipamentelor de măsurare individuale, iar volumul obținut se repartizează pe locurile de consum nedotate cu echipamente de măsurare în funcție de numărul de persoane domiciliat la locul de consum și aparatele de utilizare racordate;

2) pentru blocurile locative nedotate cu echipamente de măsurare colective, facturarea gazelor naturale pentru locurile de consum ce nu sunt dotate cu echipamente de măsurare se efectuează aplicându-se normele de consum aprobate prin Ordinul Ministerului Industriei și Energeticii cu privire la normele de consum gaze naturale în lipsa contorului nr. 124 din 25 decembrie 2000 și prețurile în vigoare.

## **Secțiunea 5**

### **Deconectarea instalațiilor de gaze naturale**

104. Furnizorul este în drept să solicite deconectarea, iar OSD va deconecta de la rețeaua de gaze naturale, în termen de cel mult 10 zile lucrătoare, instalațiile de gaze naturale ce aparțin consumatorului casnic în următoarele cazuri:

1) neachitarea de către consumatorul casnic a facturii pentru gazele naturale utilizate la locul de consum în decurs de 10 zile calendaristice din data limită de achitare, indicată în factura de plată prezentată consumatorului casnic;

2) refuzul consumatorului casnic de a încheia un nou contract de furnizare a gazelor naturale ca consumator noncasnic la schimbarea destinației spațiului locativ în termen de 15 zile calendaristice;

3) în caz de utilizare parțială a spațiului locativ în alte scopuri decât cele casnice, fără instalarea echipamentului de măsurare, pentru măsurarea separată a cantității de gaze naturale, consumate în partea respectivă a imobilului;

4) expirarea termenului contractului de furnizare a gazelor naturale, iar consumatorul casnic nu solicită prelungirea acestuia;

5) refuzul consumatorului casnic de a încheia contract de furnizare a gazelor naturale cu furnizorul de ultimă opțiune după preluarea consumatorilor finali de către acesta, în condițiile prezentului Regulament;

6) refuzul consumatorului casnic de a încheia contract de furnizare a gazelor naturale cu un furnizor după expirarea termenului furnizării de ultimă opțiune cu o notificare prealabilă a consumatorului casnic cu 15 zile calendaristice;

7) la solicitarea consumatorului casnic.

În situațiile prevăzute la subpct. 1) furnizorul îl informează pe consumatorul casnic prin intermediul facturii de plată a gazelor naturale, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

105. Furnizorul este în drept să solicite deconectarea, iar operatorul de sistem va deconecta în termen de cel mult 10 zile lucrătoare instalațiile de gaze naturale ale consumatorului noncasnic în următoarele cazuri:

1) neachitarea plăților pentru gazele naturale utilizate la locul de consum, la expirarea termenului de 10 zile calendaristice din data-limită de plată a facturii, prezentată consumatorului noncasnic;

2) la expirarea termenului contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă consumatorul noncasnic nu solicită prelungirea lui;

3) refuzul consumatorului noncasnic de a încheia contract de furnizare a gazelor naturale cu furnizorul de ultimă opțiune după preluarea consumatorilor finali de către

acesta în condițiile prezentului Regulament;

4) refuzul consumatorului noncasnic de a încheia contract de furnizare a gazelor naturale cu un furnizor după expirarea termenului furnizării de ultimă opțiune, cu o notificare prealabilă a consumatorului cu 15 zile calendaristice;

5) la solicitarea consumatorului noncasnic.

Deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului noncasnic se efectuează pe parcursul orelor de lucru ale acestuia. Deconectarea instalației de utilizare a consumatorului noncasnic în conformitate cu subct. 3) se efectuează numai cu avizarea consumatorului noncasnic. Avizul de deconectare se expediază sau se înmânează consumatorului noncasnic cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare.

În situațiile prevăzute la subpunctul 1) și subpct. 2) furnizorul îl informează pe consumatorul noncasnic prin intermediul facturii de plată a gazelor naturale, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

106. Deconectarea de la rețeaua de gaze naturale se efectuează conform procedurii stabilite în Legea cu privire la gazele naturale și în Regulamentul privind racordarea.

107. Avizul de deconectare se expediază consumatorului final prin una din următoarele modalități:

1) prin poștă;

2) prin fax;

3) prin mijloace electronice.

108. Avizul de deconectare include motivul, termenul după care urmează deconectarea, precum și condițiile reconectării și reluării furnizării gazelor naturale.

109. În cazul în care furnizarea gazelor naturale la un loc de consum al consumatorului noncasnic se efectuează în baza mai multor contracte de furnizare a gazelor naturale încheiate cu furnizori diferiți, fiecare furnizor este în drept să solicite operatorului de sistem, la rețeaua de gaze naturale a căruia este racordat locul de consum, să deconecteze locul de consum din cauza neachitării facturii emise de furnizor în termenul indicat în factură.

110. Este interzisă deconectarea instalațiilor de gaze naturale ce aparțin consumatorului final în alte cazuri decât cele prevăzute în prezentul Regulament și în Regulamentul privind racordarea. În cazul în care, după ce solicitarea de deconectare a instalațiilor de gaze naturale ale consumatorului final a fost expediată operatorului de sistem, la furnizor parvine informația despre achitarea facturii, furnizorul este obligat să solicite imediat operatorului de sistem, în ziua în care informația despre achitarea facturii a parvenit la furnizor, să nu deconecteze instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final. În aceste circumstanțe operatorul de sistem anulează imediat dispoziția de deconectare, în

cazul în care ea a fost emisă.

111. Este interzisă deconectarea de la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze naturale ce aparțin consumatorului final în următoarele cazuri:

1) consumatorul final a contestat la furnizor factura de plată pentru consumul de gaze naturale, inclusiv factura pentru consumul de gaze naturale, calculată în urma constatării documentare a consumului de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare sau prin denaturarea indicațiilor acestuia sau prin alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;

2) consumatorul final a contestat în instanța de judecată factura de plată a gazelor naturale, inclusiv factura de plată pentru consumul de gaze naturale, calculată în urma constatării documentare a consumului de gaze naturale de către consumatorul final prin ocolirea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor acestuia sau prin alte modalități de consum neînregistrat. Consumatorul final este obligat să înștiințeze în scris furnizorul în cazul în care a depus o cerere de chemare în judecată, anexând copia acesteia;

3) neachitarea facturii de plată bazate pe calcule estimative, care indică un consum de gaze naturale ce depășește consumul real înregistrat în perioada similară a anului /anilor precedenți cu peste 25%.

112. Consumatorul final este obligat să achite facturile de plată pentru consumul curent de gaze naturale expediate lui de către furnizor.

113. În perioada examinării reclamațiilor privind facturarea și în cazul nerespectării de către titularul de licență a procedurii de deconectare, Agenția adoptă decizia privind interzicerea deconectării de la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze naturale sau privind reluarea furnizării gazelor naturale.

114. Adresarea consumatorului final la Agenție sau în instanța de judecată, în vederea soluționării neînțelegerilor nelegate de facturarea gazelor naturale, nu scutește consumatorul final de obligația de plată pentru gazele naturale furnizate și penalitățile calculate, conform contractului de furnizare a gazelor naturale.

115. Deconectarea de la rețeaua de gaze naturale a instalațiilor de gaze naturale ce aparțin consumatorului final, la cererea lui, se efectuează în condițiile stabilite în prezentul Regulament, în termen de cel mult 7 zile calendaristice de la data achitării operatorului de sistem a tarifului de deconectare.

116. Furnizorul și operatorul de sistem sunt obligați să țină evidența tuturor consumatorilor finali ale căror instalații de gaze naturale au fost deconectate de la rețeaua de gaze naturale. Operatorul de sistem informează furnizorul despre toate deconectările efectuate în ziua deconectării.

117. Consumatorul final este în drept să solicite furnizorului reconectarea instalațiilor de gaze naturale la rețeaua de gaze naturale după înlăturarea motivelor care au dus la deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale acestuia. Furnizorul solicită operatorului de sistem, iar ultimul este obligat să reconecteze la rețeaua de gaze naturale

instalațiile de gaze naturale ce aparțin consumatorului final în termenul cel mai scurt posibil, dar nu mai târziu de 2 zile lucrătoare de la data achitării operatorului de sistem a tarifului pentru reconectare.

118. Tarifele pentru deconectarea /reconectarea instalațiilor de gaze naturale ce aparțin consumatorului final, se calculează conform Metodologiei de calculare, de aprobare și de aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciile auxiliare prestate de către operatorii de sistem din sectorul gazelor naturale aprobate prin Hotărârea ANRE nr. 271/2018 din 28 septembrie 2018.

119. Consumatorul final achită operatorului de sistem tariful de reconectare numai în cazul în care deconectarea a avut loc cu respectarea prezentului Regulament și/sau a Regulamentului privind racordarea. Operatorului de sistem îi este interzis să perceapă plata pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalațiilor de gaze naturale ce aparțin consumatorului final a avut loc cu încălcarea prevederilor prezentului Regulament și/sau a Regulamentului privind racordarea.

## **Secțiunea 6**

### **Calitatea serviciului de furnizare a gazelor naturale**

120. Furnizorul este obligat să dispună de centre de deservire a consumatorilor finali, unde au acces liber toți consumatorii finali, pe parcursul 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, și să desemneze personalul responsabil de examinarea reclamațiilor consumatorilor finali cu dreptul real de a lua decizii, în numele furnizorului și posibilitatea de colaborare cu operatorii de sistem în vederea soluționării problemelor abordate de consumatorii finali. 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.

121. Furnizorul are obligația să asigure un serviciu telefonic al cărui număr va fi înscris pe factura de plată și pe pagina electronică a furnizorului.

122. La centrele de deservire consumatorii finali pot primi toate informațiile necesare care le permite să facă uz de drepturile stabilite prin lege inclusiv prin actele normative de reglementare aprobate de Agenție, în special:

1) 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;

2) 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;

3) 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;

4) 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;

5) informații privind modalitățile prin care furnizorul urmează să comunice consumatorilor finali datele cu privire la consumul efectiv de gaze naturale și contravaloarea acestora;

6) informații privind istoricul consumului de gaze naturale, plățile și penalitățile calculate dacă sunt prevăzute în contract și achitate de către consumatorul final la locul său de consum;

7) 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 serviciului public sau în calitate de beneficiari ai serviciului de ultimă opțiune;

8) alte informații în conformitate cu Legea cu privire la gazele naturale și cu prezentul Regulament.

123. Furnizorul este obligat să aducă periodic la cunoștința consumatorilor finali și să prezinte Agenției următoarele date referitoare la activitatea centrelor de deservire a consumatorilor finali:

1) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului 24/24 al operatorului de sistem și adresele poștei electronice (dacă sunt disponibile) unde consumatorii finali pot adresa reclamații;

2) programul de lucru, de cel puțin 5 zile pe săptămână a câte 8 ore pe zi, dintre care cel puțin o zi până la ora 20.00, pe parcursul căruia consumatorul final poate adresa reclamația.

124. În cazul nerespectării de către furnizorul de serviciu public a termenelor de încheiere a contractului de furnizare a gazelor naturale indicate la pct. 36 al prezentului Regulament, solicitantul potențial consumator final este în drept să ceară compensații de la furnizor:

1) o sumă fixă în valoare de:

- 50 lei pentru solicitantul /consumator casnic;

- 75 lei pentru solicitantul consumator noncasnic.

2) suplimentar, pentru fiecare zi calendaristică de întârziere, începând cu următoarea zi calendaristică de la data expirării termenului privind încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dar nu mai mult de 30 zile calendaristice de întârziere:

- 10 lei pentru solicitantul consumator casnic;
- 25 lei pentru solicitantul consumator noncasnic.

125. Dacă se constată abateri de la parametrii de calitate și/sau regimurile de livrare a gazelor naturale prevăzute în prezentul Regulament provocate de operatorul de sistem, furnizorul va plăti consumatorilor finali afectați, obligatoriu, compensații sub formă de reducere a prețului la gazele naturale furnizate proporțional puterii calorifice real înregistrate pentru perioada în care nu au fost respectați parametrii de calitate și/sau regimurile de livrare a gazelor naturale.

Operatorul de sistem este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului final pentru nerespectarea regimurilor de livrare a gazelor naturale stabilite în baza contractului pentru prestarea serviciului de transport sau de distribuție a gazelor naturale.

## **Secțiunea 7**

### **Reclamațiile consumatorilor finali și procedurile de soluționare a neînțelegerilor**

126. Petițiile consumatorilor finali în legătură cu contractarea, deconectarea, reconectarea, facturarea, precum și referitor la consumul de gaze naturale prin ocolirea echipamentului de măsurare sau prin denaturarea indicațiilor acestuia, sau prin alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare se examinează și se soluționează de furnizor, în termenele stabilite de Legea cu privire la gazele naturale. Operatorul de sistem este obligat să colaboreze cu consumatorul final și furnizorul, inclusiv prin prezentarea informațiilor solicitate și necesare lui pentru soluționarea problemelor abordate în petițiile consumatorilor finali.

127. Petițiile consumatorilor finali cu privire la deconectare se examinează și se soluționează de furnizor, indiferent dacă deconectarea instalațiilor de gaze naturale ale consumatorilor finali a fost efectuată la cererea furnizorului sau din inițiativa operatorului de sistem. În cazul în care la examinarea petițiilor consumatorilor finali, furnizorul constată că operatorul de sistem a încălcat termenul de reconectare stabilit, acesta achită consumatorului final prejudiciat compensația calculată în conformitate cu Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale și solicită operatorului de sistem să restituie contravaloarea compensației. Operatorul de sistem este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului final din vina operatorului de sistem.

128. Consumatorii finali depun la furnizor reclamațiile privind parametri de calitate a gazelor naturale.

129. În cazul în care un consumator final, un utilizator de sistem a adresat furnizorului sau operatorului de sistem o reclamație care urmează să fie examinată și soluționată de celălalt titular de licență, furnizorul sau operatorul de sistem, după caz, este obligat să transmită reclamația celuilalt titular de licență (operator de sistem sau furnizor)

în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației și să informeze despre acest fapt consumatorul final, utilizatorul de sistem.

130. Consumatorii finali sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de furnizor, de operatorul de sistem, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova și ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecția consumatorului.

131. Personalul furnizorului responsabil de examinarea reclamațiilor consumatorilor finali trebuie să dispună de aptitudini și împuterniciri pentru:

1) a examina reclamațiile și a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri, cu consumatorul final;

2) a remite reclamația către operatorul de sistem respectiv cu atribuții privind examinarea și soluționarea problemelor abordate în reclamație;

3) a informa consumatorul final despre drepturile sale legitime în procesul de soluționare a neînțelegerilor.

132. Personalul de conducere al furnizorului și al operatorului de sistem este obligat să acorde audiență consumatorilor finali care solicită aceasta, în scopul soluționării problemelor consumatorilor finali. Programul de audiență se aprobă de Agenție și se afișează în toate centrele pentru deservirea consumatorilor finali.

133. Furnizorul și operatorul de sistem sunt obligați să țină evidența reclamațiilor. Informația despre reclamații include cel puțin:

1) data depunerii reclamației;

2) numele persoanei care a depus reclamația;

3) esența problemei abordate în reclamație;

4) acțiunile întreprinse de furnizor și/sau de operatorul de sistem pentru soluționarea problemelor abordate în reclamație;

5) decizia furnizorului și/sau a operatorului de sistem.

134. La solicitarea Agenției, furnizorul și/sau operatorul de sistem este obligat să prezinte informația privind reclamațiile, copiile înregistrărilor și ale deciziilor sau alte documente necesare examinării și soluționării de către Agenție a problemelor abordate în petiții.

135. Furnizorul, operatorul de sistem sunt obligați să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii finali, pe cale amiabilă, și în termene cât mai restrânse.

136. În cazul în care neînțelegerea dintre consumatorul final și furnizor, operatorul de sistem nu este soluționată pe cale amiabilă, furnizorul, operatorul de sistem este obligat



să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului final, în termenele prevăzute de lege.

137. În caz de dezacord cu răspunsul furnizorului, al operatorului de sistem, ori dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la furnizor, de la operatorul de sistem, consumatorul final este în drept să se adreseze Agenției, pentru soluționarea neînțelegerii apărute sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.

138. În cazul în care consumatorul final nu este de acord cu răspunsul Agenției el este în drept să conteste acest răspuns în instanța de judecată. Deciziile Agenției de soluționare a problemelor invocate în petiții pot fi contestate în termenele prevăzute de Lege.

## **Secțiunea 8**

### **Răspunderea consumatorului final**

139. Nerespectarea prevederilor prezentului Regulament atrage răspunderea conform prevederilor Legii cu privire la gazele naturale și/sau altor legi aplicabile.

140. Consumatorul final nu poate pretinde despăgubiri pentru pagubele cauzate urmare a accidentelor produse la instalațiile de gaze naturale ce-i aparțin din cauza nerespectării de către acesta a regulilor de securitate și a instrucțiunilor de exploatare.

141. Instalațiile de gaze naturale ale consumatorului final nu trebuie să pună în pericol viața și sănătatea oamenilor, să prejudicieze proprietatea, să provoace deranjamente în funcționarea normală a obiectelor sistemului de gaze naturale și în furnizarea gazelor naturale către alți consumatori finali.

142. Consumatorul final repară daunele provocate de instalațiile sale de gaze naturale, în cazul în care acestea au cauzat înrăutățirea parametrilor de calitate a gazelor naturale livrate altor consumatori finali sau au împiedicat livrarea continuă a gazelor naturale altor consumatori finali.

## **Capitolul III**

### **DISPOZIȚII FINALE**

143. În urma aprobării prezentului Regulament, dar nu mai târziu de 2 luni de la intrarea sa în vigoare, furnizorii de gaze naturale și operatorii de sistem revizuiesc actele sale procedurale și alte documente interne și le armonizează cu cerințele prezentului Regulament.

144. În termen de cel mult 3 ani de la intrarea în vigoare a prezentului Regulament, furnizorii vor încheia contracte noi de furnizare a gazelor naturale luând în considerare clauzele contractuale obligatorii prevăzute în Anexa nr. 1 și Anexa nr. 2 la prezentul Regulament.

[anexa nr.2](#)

[anexa nr.3](#)