

## CONDITII STANDARD PENTRU FURNIZAREA GAZELOR NATURALE la consumatori casnici si asociatiile de proprietari

**Art.1. Terminologie.** Termenii utilizați în prezentul contract sunt definiți în Anexa nr.1.

**Art. 2. Obiect.** Condițiile standard pentru furnizarea gazelor naturale la consumatori casnici completează prevederile contractului de furnizare gaze naturale încheiat de către client cu Furnizorul (contractul), stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre client, care are și calitatea de utilizator al rețelei de distribuție gaze naturale (consumator, client, cumparator), RESTART ENERGY ONE SRL, în calitate de furnizor (furnizor, vanzator), autorizat de Autoritatea Natională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) și operatorul de rețea/operatorul de măsură din zona locului de consum.

Furnizorul publică pe site-ul propriu forma actualizată a condițiilor generale de furnizare a gazelor naturale și le pune în mod gratuit la dispoziția clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin poșta pe suport hârtie, conform solicitării clientului.

**Art. 3. Condiții de derulare a contractului** - (1) Cantitatea gazelor naturale consumată se determină conform prevederilor din contractul de furnizare a gazelor naturale.

(2) Consumatorul plătește Furnizorului gazele naturale consumate la prețul de contract definit și calculat conform contractului.

(3) Predarea/preluarea gazelor naturale se face la locul de consum, în punctul de predare/preluare comercială, în condițiile prevăzute de Contract, în baza Procesului Verbal întocmit între operatorul licențiat al sistemului de distribuție (în cazul în care Cumparatorul este racordat într-un sistem de distribuție gaze naturale) sau operatorul sistemului de transport (în cazul în care Cumparatorul este racordat direct în Sistemul Național de Transport) și Cumparator, la sfârșitul perioadei de livrare și la sfârșitul duratei Contractului.

(4) Măsurarea gazelor naturale consumate se realizează, în conformitate cu prevederile în vigoare, în punctul/punctele de predare/preluare comercială, de către operatorul licențiat al sistemului de distribuție sau al sistemului de transport, și categoriei de consum încadrată conform Anexei 2;

(5) Părțile vor respecta instrucțiunile și comenzile operative emise de către operatorul de sistem în baza Codului Rețelei al operatorului de transport, în vigoare. Obligațiile ce revin fiecărei părți în baza prezentului contract nu pot fi invocate drept cauză a nerespectării Codului Rețelei al operatorului de transport (SNTGN Transgaz).

(6) Partile se obligă să respecte prevederile "Regulamentului de furnizare a gazelor naturale la clienți finali" în vigoare.

**Art.4. Modalități de plată** - (1) Contravaloarea gazelor naturale furnizată se determină în conformitate cu prevederile din contract.

(2) Modalitățile de efectuare a plăților sunt:

- prin ordin de plată sau transfer în contul Furnizorului nr.: a) RO78BTRLRONCRT0329369901, Banca Transilvania;  
b) RO87BRDE360SV04300923600, BRD ; c) RO81RNCB0249152861980001 , BCR;

- prin intermediul echipamentelor acceptatoare de numerar din agențiile Bancii Transilvania , BRD și BCR ;

- prin intermediul ghișeelor Posta Română precum și la domiciliu în mediul rural prin factorii postali;

- prin punctele de încasare PayPoint, PayZone, ZebraPay și UnDoj;

- prin alte mijloace puse la dispoziție de către Furnizor.

(3) Factura emisă de furnizor poate fi contestată de către consumator în termen de 30 de zile de la data emiterii. Contestatiile vor fi soluționate de furnizor în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.

(4) La încetarea contractului, în situația în care consumatorul are debite față de furnizor, regularizarea se face prin emiterea unei facturi de către furnizor, în termen de 42 zile de la încetarea contractului, și plata acesteia de către consumator în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la emiterea facturii.

(5) La încetarea contractului, în situația în care furnizorul are debite față de consumator, ca urmare a efectuării de către consumator a unor plăți în avans sau a unui consum de gaze naturale mai mic decât cel prezumat, regularizarea se face prin emiterea unei facturi de stornare/regularizare de către furnizor, în termen de 42 zile de la încetarea contractului. Consumatorul are obligația de a transmite contul bancar furnizorului sau solicitarea de trimitere a sumei prin mandat postal, în maximum 20 zile de la data emiterii facturii prin care se comunică suma de returnat, iar furnizorul va returna suma în termen de 5 zile calendaristice de la solicitare.

(6) Plata oricărei sume facturate va fi efectuată în lei, prin intermediul modalitatilor de plata puse la dispoziție de către furnizor. Se consideră drept dată de efectuare a plății, data la care contul bancar al furnizorului este alimentat cu suma plătită de consumator.

(7) Dacă o factură emisă conform prezentului contract nu este onorată în termenul scadent, atunci consumatorul va plăti o majorare la suma datorată în lei în condițiile stabilite prin contract.

(8) În lipsa indicării de către consumator a facturii pe care o plătește, plata efectuată de consumator va fi alocată stingerii facturilor scadente în ordinea vechimii lor, cu începere de la cea mai veche.

**Art.5. Obligații și garanții** - (1) Părțile se obligă una față de cealaltă să dețină, pe parcursul derulării contractului, toate aprobările necesare fiecăreia pentru executarea obligațiilor cuprinse în prezentul contract, conformându-se în același timp tuturor cerințelor legale.

(2) Părțile garantează una celeilalte că prezentul contract reprezintă o obligație validă, legală, opozabilă în justiție în termenii acestui contract.

(3) Părțile se obligă una față de cealaltă să asigure accesul, conform legii, la toate informațiile, documentațiile și datele necesare bunei derulări a contractului și care sunt accesibile conform reglementărilor în vigoare autorităților statului, instituțiilor financiar-bancare, consultanților și contractanților care au legătură cu executarea prezentului contract.

(4) Prin semnarea prezentului contract, consumatorul împuternicește pe furnizor să obțină acces integral la baza de date a Operatorului de Transport și de Sistem / Operatorului de Distribuție pentru locurile de consum care fac obiectul prezentului contract.

**Art. 6. Drepturile și obligațiile Furnizorului - (1) Obligațiile Furnizorului:**

a) să dețină o pagină proprie de internet pe care să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, prețurile/tarifele aplicate după caz, precum și condițiile standard de acces și de utilizare a serviciilor oferite în vederea realizării activității de informare a clienților finali; În situația în care se publică oferte-tip de furnizare a gazelor naturale, se va afișa pe pagina principală a propriului site, într-un loc vizibil, un link direct cu o denumire sugestivă, către aceste oferte tip.

b) să asigure oferte- tip cel puțin pentru clienții finali cu consum mic de gaze naturale aflați în portofoliu.

c) să asigure preluarea de la operatorul de sistem a datelor de consum înregistrate de echipamentele de măsurare de la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale.

d) să pună la dispoziția clientului final care are instalat la locul de consum un echipament de măsurare cu preplata cu cartela instrucțiunile de utilizare a acestuia și să încarce cartela cu creditul solicitat de clientul final, cu respectarea condițiilor/clauzelor stipulate în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și să asigure un credit de urgență, în cazul consumării cantității de gaze naturale plătite în avans prin cartela; furnizorul publică la punctele de încarcare/reîncarcare a cartelei nivelurile minime și maxime stabilite pentru încarcare;

e) să factureze consumatorului contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale; detalii referitoare la tarifele reglementate ale operatorilor de distribuție și transport se regăsesc pe pagina web a furnizorului: <https://restartenergy.ro>, în oferta tip de gaze naturale;

f) să transmită, la cererea clientului final, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;

g) să asigure reluarea furnizării gazelor naturale întrerupte/limitate ca urmare a neîndeplinirii de către consumator a obligațiilor de plată scadente la termenele și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de maxim 24 de ore de la primirea solicitării consumatorului, cu condiția permiterii de către consumator a accesului reprezentantului operatorului în vederea reluării alimentării cu gaze naturale la locul de consum; Consumatorul trebuie să anexeze solicitării dovada achitării integrale a contravalorii consumului de gaze naturale facturat, inclusiv a dobanzilor penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății datorată conform prevederilor din contract, și a tarifului aferent reluării alimentării cu gaze naturale, precum și dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul;

h) să notifice consumatorul, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor clauzelor contractuale, precum și orice majorare a pretului/tarifului practicat precizând motivele, condițiile și amploarea acestei majorări, în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să informeze consumatorul, în momentul notificării cu privire la dreptul de a denunța în mod gratuit contractul în cazul în care nu accepta noile condiții;

i) să notifice consumatorului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de 30 de zile calendaristice de la modificare;

- j) sa permita consumatorului schimbarea efectiva a furnizorului, cu respectarea conditiilor/clauzelor contractuale in termen de maximum 21 de zile calendaristice de la data solicitarii, conform procedurii specific aprobate de ANRE; Procesul de schimbare a furnizorului este gratuit fiind interzisa perceperea oricaror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;
- k) sa transmita consumatorului un decont final de lichidare in termen de maxim 42 de zile calendaristice de la data schimbarii furnizorului sau de la data incetarii contractului de furnizare a gazelor naturale;
- l) sa transmita, la cererea consumatorului, informatiile privind costul actual si cel estimat cu gaze naturale in timp util si intr-un format usor de inteles care sa ii permita acestuia sa compare diferite oferte in conditii identice/similar;
- m) sa transmita, la cererea consumatorului, in terment de cel mult 5 zile lucratoare de la momentul inregistrarii solicitarii date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pe o perioada de pana la 24 de luni anterioare solicitarii sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta din urma este mai mica, fara sa perceapa costuri suplimentare pentru acest serviciu si utilizand, la cerere, formatul de prezentare cu titlu optional prevazut in anexa care face parte integranta din "Regulamentul de furnizare gaze naurale la clienti finali", doar pentru situatia in care intervalul de citire de operator al indexului mijlocului de masurare este mai mare decat perioada de facturare;
- n) sa transmita, la cererea consumatorului, informatii privind valoarea facturilor emise pentru locul de consum in ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta din urma este mai mica, fara sa perceapa costuri suplimentare;
- o) sa puna la dispozitia unui furnizor de servicii energetice, in baza solicitarii scrise a consumatorului, datele privind istoricul de consum aferent locului de consum al acestuia, pe ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta din urma este mai mica, in masura in care aceste informatii sunt disponibile;
- p) să dețină licența de furnizare a gazelor naturale și să respecte prevederile acesteia privind alimentarea consumatorilor;
- r) sa asigure clientului final nivelul minim de calitate a activitatii de furnizare stabilit prin standardul de performanta aprobat de ANRE; Pentru nerespectarea nivelului minim de calitate furnizorul are obligatia sa plateasca o penalitate/compensatie clientului final afectat, in cuantumul si in conditiile prevazute in standardul de performanta aprobat de ANRE; acestea se pot fi vizualizate accesand link-ul urmator la sectiunea standarde de performanta- <https://restartenergy.ro/documente-utile/>.
- s) sa stabileasca un sistem de comunicare cu clientii sai finali, care sa asigure preluarea, inregistrarea, analizarea stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor acestora referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea drepturilor si obligatiilor fiecarei parti, in conformitate cu procedura-cadru aprobata de ANRE; formularul specific si alte informatii se pot regasi la urmatorul link: <https://restartenergy.ro/wp-content/uploads/2018/03/Formular-de-inregistrare-a-plangerii-GN>.
- t) orice alte obligatii prevazute de Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, prevazute de "Regulamentul de furnizare gaze naurale la client finali", de contractul incheiat sau de alte acte normative aplicabile.

**(2) Drepturile Furnizorului:**

- a) sa incaseze de la consumator contravaloarea consumului de gaze naturale, la termenele si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale incheiat.
- b) sa perceapa de la consumator dobanzi penalizatoare pentru intarziere in efectuarea platii facturilor reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, in conditiile prevazute la art. 12 din contractul de furnizare a gazelor naturale.
- c) sa solicite operatorului de sistem prestarea activitatii de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a furnizarii gazelor naturale, in vederea intreruperii/limitarii/reluarii furnizarii gazelor naturale la locul de consum al clientului final in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare.
- d) sa incaseze de la clientul final tariful perceput de operatorul de sistem pentru prestarea activitatii de reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum, in vederea reluarii furnizarii gazelor narurale intrerupte /limitate pentru neachitarea facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale, in termenul prevazut in contractul de furnizare a gazelor naturale, si dupa caz, a dobanzilor penalizatoare aferente pentru intarziere in efectuarea platii.
- e) sa analizeze cererile clientilor finali pentru alte oportunitati de plata a facturilor in situatii alternative de dificultate la plata.
- f) sa solicite consumatorului asumarea responsabilitatii financiare pentru plata dezechilibrelor pe care acesta le genereaza pe piata de gaze naturale, in conformitate cu reglementarile in vigoare aprobate de ANRE.
- g) sa solicite operatorului prestarea activitatii de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentarii cu gaze naturale la locul de consum al clientului final in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, sa incaseze tarifele aferente acestor activitati percepute de operator precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare.
- h) sa rezilieze contractul de furnizare a gazelor naturale in situatia incetarii dreptului de proprietate sau de folosinta (sau prin deces al titularului de contract) al consumatorului asupra locului de consum in situatia neachitarii de catre consumator a facturii reprezentand contravaloarea consumului de gaze naturale in conditiile prevazute in contractul de furnizare a gazelor naturale, precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare; Rezilierea din initiativa furnizorului se efectueaza cu transmiterea, in mod gratuit a unui preaviz de cel putin 15 zile calendaristice.

- i) să solicite consumatorului constituirea unor garanții financiare în situația în care devine rău platnic (se considera rău platnic consumatorul care întârzie plata facturii fie 2 luni consecutiv, fie de 3 ori pe o perioadă de 1 an sau care este deconectat cel puțin o dată pentru neachitarea la termen a facturilor); valoarea garanției financiare va fi corelată cu contravaloarea consumului mediu de gaze naturale estimat pentru o durată de 60 de zile.
- j) să solicite constituirea unei garanții financiare în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni întreprinse de consumator menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare ori să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare; valoarea garanției financiare va fi corelată cu contravaloarea consumului mediu de gaze naturale estimat pentru o durată de maxim 6 luni de zile. Refuzul constituirii garanției dă dreptul furnizorului să solicite operatorului de distribuție deconectarea consumatorului de la rețea
- k) să aibă acces în incinta consumatorului, pentru verificarea instalației de utilizare a gazelor naturale, a grupurilor de măsurare / contoarelor și a respectării prevederilor contractuale.
- l) să rezilieze Contractul conform art.10, precum și în caz de consum fraudulos din partea Consumatorului, după constatarea situației de culpa de către operatorul sistemului sau operatorul aparatului de măsură, situație în care poate solicita daune-interese;
- m) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, prevăzute de “Regulamentul de furnizare gaze naturale la clienți finali”, de contractul încheiat sau de alte acte normative aplicabile.

## **Art. 7. Drepturile și obligațiile Consumatorului**

### **(1) Obligațiile Consumatorului:**

- a) să notifice furnizorului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale în termen de 30 de zile calendaristice de la modificare, necomunicarea acestora determinând responsabilitatea exclusivă a consumatorului pentru eventualele prejudicii de orice natură generate de această situație;
- b) să achite integral factura scadentă reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;
- c) să achite dobânzile penalizatoare aplicate de furnizor pentru întârzierea în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale;
- d) să achite furnizorului tariful perceput de operator pentru prestarea activității de reluare a alimentării la locul de consum și să constituie o garanție financiară dacă este cazul, în vederea reluării furnizării gazelor naturale întrerupte/limitate pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, și după caz, a dobânzilor penalizatoare aferente pentru întârziere în efectuarea plății;
- e) să permită accesul reprezentantului operatorului în scopul de a presta activitatea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul mijlocului de măsurare precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea operatorului, când acestea se află amplasate pe proprietatea consumatorului. Reprezentantul operatorului are obligația să prezinte consumatorului legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită acces pe proprietatea consumatorului;
- f) să nu deterioreze mijlocul de măsurare, sigiliile metrologice și ale operatorului precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa;
- g) să sesizeze imediat, **la numărul de telefon pus la dispoziție de operator**, orice deficiență pe care o constată în funcționarea mijlocului de măsurare și a instalațiilor aflate în exploatarea operatorului, amplasate pe proprietatea sa, în vederea verificării și remedierii acesteia, în scopul asigurării parametrilor de siguranță în alimentarea cu gaze naturale;
- h) să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a mijlocului de măsurare, dacă aceste servicii au efectuate din culpa consumatorului sau ca urmare a unei reclamații din partea consumatorului care s-a dovedit neîntemeiată;
- i) să achite contravaloarea consumului de gaze naturale recalculat pe o perioadă anterioară atunci când se constată funcționarea defectuoasă a mijlocului de măsură, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare referitoare la măsurarea gazelor naturale;
- j) să constituie în favoarea furnizorului la solicitarea acestuia o garanție financiară pentru o perioadă de consum echivalent de maxim 6 luni, în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile mijloacelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea mijloacelor de măsurare;
- k) să întrețină și să exploateze instalația industrială/neindustrială de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE; Modificarea instalației de utilizare se efectuează numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE.
- l) să asigure efectuarea verificărilor și reviziilor tehnice ale instalației de utilizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile procedurii specifice aprobate de ANRE;
- m) să asigure remedierea defecțiunilor în funcționarea instalației de utilizare numai prin intermediul operatorilor economici autorizați de ANRE conform reglementărilor tehnice specifice aprobate de ANRE;
- n) să folosească exclusiv aparate consumatoare de combustibil gazos care respectă cerințele legislației în vigoare și să efectueze verificarea și repararea acestora, prin intermediul unor operatori economici autorizați de organisme abilitate în conformitate cu reglementările în vigoare;

- o) sa isi asume responsabilitatea financiara pentru plata dezechilibrelor pe care le genereaza pe piata de gaze naturale in conformitate cu reglementarile aprobate de ANRE;
- p) să constituie garanțiile necesare conform prevederilor condițiilor standard de furnizare;
- r) sa anunte Furnizorul in termen de 7 (sapte) zile calendaristice de la data pronuntarii incheierii instantei de judecata, cu privire la intrarea in procedura de insolventa/faliment. Necomunicarea acestei notificari determina responsabilitatea exclusiva a Consumatorului pentru eventualele prejudicii de orice natura generata de aceasta situatie;
- s) orice alte obligatii prevazute de Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, prevazute de "Regulamentul de furnizare gaze naturale la clienti finali", de contractul incheiat sau de alte acte normative aplicabile.

## **(2) Drepturile Consumatorului:**

- a) sa isi aleaga furnizorul si sa accepte o oferta -tip publicata de catre acesta sau sa solicite o oferta privind conditiile comerciale si pretul de furnizare in vederea negocierii directe cu acesta, dupa caz, ori sa recurga la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitatie/achizitie publica;
- b) sa incheie cu furnizorul ales contract/contracte de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea cerintelor minime contractuale, in conformitate cu prevederile legale in vigoare; si sa faca trecerea de la furnizare reglementata a gazelor naturale la noul contract in regim concurential;
- c) sa i se puna la dispozitie, in mod gratuit in forma tiparita sau daca solicita astfel, in forma electronica, o copie a contractului de furnizare a gazelor naturale inainte de incheierea sau confirmarea incheierii acestuia, inclusiv in situatia in care contractul este incheiat prin intermediari;
- d) sa i se puna la dispozitie, la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului si ale punctului de informare regionala/locala cel mai apropiat de respectivul loc de consum;
- e) sa opteze pentru nivelul necesar de incarcare a cartelei, in situatia in care are instalat la locul de consum un echipament de masurare cu sistem de preplata cu cartela;
- f) sa denunte contractul de furnizare al gazelor naturale in situatia in care nu accepta modificarile si/sau completarile conditiilor/clauzelor contractuale;
- g) sa solicite furnizorului intreruperea/limitarea/reluarea furnizarii gazelor naturale la locul de consum, respectiv prestarea de catre operator a activitatii de intrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentarii cu gaze naturale in conformitate cu prevederile legale in vigoare;
- h) sa inainteze o plangere furnizorului propriu referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfasurata de catre acesta la locul de consum si sa beneficieze de un standard ridicat de solutionare a plangerilor, conform procedurii-cadru aprobate de ANRE; in cazul clientului final nu este multumit de solutia data plangerii sale sau in cazul in care un eventual litigiu nu este solutionat pe cale amiabila, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor/litigiilor, precum si de a se adresa instantei competente. Formularele se gasesc la urmatorul link: <https://restartenergy.ro/wp-content/uploads/2018/03/Formular-de-inregistrare-a-plangerii-GN>.
- i) sa primeasca de la furnizor decontul final de lichidare in termen de maxim 42 de zile calendaristice de la data schimbarii furnizorului sau de la data incetarii contractului de furnizare a gazelor naturale;
- j) sa solicite furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propii pentru o perioada de pana la 24 de luni anterioare solicitarii sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca aceasta din este mai mica; Solicitarea consumatorului trebuie sa cuprinda datele de identificare ale acestuia, CLC/adresa locului de consum, perioada pentru care se solicita informatia, optiunea pentru utilizarea/neutilizarea formatului-cadru de prezentare a datelor prevazute in anexa la "Regulamentul de furnizare gaze naturale la clienti finali" si modalitatea aleasa de consumator pentru transmiterea datelor solicitate;
- k) sa solicite furnizorului informatii privind valoarea facturilor emise in ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursa de la incheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, daca acesta din urma este mai mica;
- l) sa pretinda Furnizorului plata daunelor directe in cazul intreruperilor/limitarilor in furnizarea gazelor naturale, cauzate din culpa acestuia si dovedite conforme cu legislatia in vigoare;
- m) orice alte obligatii prevazute de Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, prevazute de "Regulamentul de furnizare gaze naturale la clienti finali", de contractul incheiat sau de alte acte normative aplicabile.

**Art.8. Modificarea circumstanțelor** - (1) Prin "modificare de circumstanțe" se înțelege intrarea în vigoare, modificarea textului sau a interpretării privind orice prevedere legală (inclusiv încetarea valabilității unei cerințe legale, retragerea sau reînnoirea acesteia) sau modificarea condițiilor tehnico-economice valabile la data semnării contractului, schimbarea modalității de impunere sau



taxare a referinței pentru pretul gazelor din producția internă sau aplicarea unei cerințe legale referitoare la achiziția, transportul, distribuția sau înmagazinarea gazelor naturale.

(2) Orice modificare a circumstanțelor va duce la actualizarea automată a valorilor facturate de către Furnizor (modificări de elemente survenite la achiziția, accesul, exploatarea sistemelor de distribuție și/sau transport, în baza contractelor semnate de Furnizor cu operatorii sistemelor de distribuție și transport sau cu producătorii/importatorii de gaze naturale, inclusiv modificări aduse legislației cu privire la aceste aspecte), fără a fi necesară amendarea prezentului contract, astfel încât să se permită recuperarea integrală de către furnizor a costurilor suplimentare, cu o informare în prealabil a consumatorului cu 30 de zile înainte.

(3) Pretul de contract se modifică în funcție de opțiunile selectate de consumator conform ofertei și contractului de furnizare împreună cu anexele aferente.

(4) În situația în care, la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale, clientul casnic intenționează să schimbe destinația spațiului pentru desfășurarea de activități comerciale/profesionale/sociale, acesta are obligația să notifice în scris furnizorul cu minim 30 de zile calendaristice înainte de data de la care gazele naturale vor fi utilizate pentru consum noncasnic; în acest caz, clauzele contractuale se vor modifica conform noilor condiții.

**Art.9. Durata contractului** - (1) Prezentul Contract de furnizare a gazelor naturale se încheie pe o perioadă de **5 ani** de la data la care începe să își producă efectele. În situația în care clientul final nu posedă act de spațiu, pe baza declarației pe proprie răspundere, contractul de furnizare se încheie pe o durată limitată de timp, de **12 luni**, cu posibilitate de prelungire.

(2) Contractul își produce efectele, începând cu data menționată în contractul de furnizare, condiționat de îndeplinirea condițiilor pentru începerea furnizării și de finalizarea în prealabil a contractului de distribuție, respectiv de transport gaze naturale, dacă e cazul.

(3) Contractul de furnizare se va prelungi automat cu perioade succesive de timp egale cu durata minimă stabilită la alineatul (1), dacă niciuna dintre părți nu va notifica celeilalte părți încetarea contractului la termen, cu cel puțin 21 de zile înainte de expirarea perioadei minime inițiale.

(4) La fiecare 12 luni de contract, furnizorul are dreptul de a iniția o renegociere a pretului de contract, dacă consideră de cuviință. Intenția de renegociere cu propunerea noului pret va fi adusă la cunoștința clientului cu cel puțin 30 zile înainte de împlinirea celor 12 luni.

**Art.10. Încetarea contractului** - (1) Rezilierea prezentului contract din inițiativa furnizorului se poate face în următoarele cazuri:

- în caz de consum fraudulos sau sustragere de gaz natural;
- pentru neplata facturii, dacă au trecut mai mult de 15 zile de la data intreruperii furnizării gazelor naturale în condițiile art.13;
- pentru neplata repetată a contravalorii gazului natural furnizat și a penalităților aferente în condițiile stabilite; (Se consideră „neplată repetată” atunci când consumatorul ajunge de două ori în ultimele 12 luni în situația de a fi deconectat pentru neplata facturilor.)
- consumatorul refuză încheierea unui nou contract sau a unor acte adiționale la contractul existent atunci când intră în vigoare reglementări noi care necesită actualizarea contractului. Contractul se va rezilia după 30 zile de la data transmiterii notificării formulate de către Furnizor în acest sens;
- dacă consumatorul refuză în mod expres noul pret propus de furnizor în condițiile articolului 13 alin. (4). În acest caz, clientul va transmite în scris către furnizor intenția de încetare a contractului cu cel puțin 21 de zile înainte de împlinirea celor 12 luni;
- încetarea dreptului de folosință al clientului final asupra locului de consum;
- în caz de neplată a facturilor restante;

(2) Denunțarea contractului din inițiativa furnizorului se face cu un preaviz de 21 (douazecisuna) zile calendaristice înaintat consumatorului, în conformitate cu prevederile legale.

(3) Denunțarea contractului din inițiativa consumatorului se face cu un preaviz de 21 (douazecisuna) zile calendaristice înaintat furnizorului, în conformitate cu prevederile legale.

(4) În cazurile prevăzute la alineatele (1), (2) și (3), contractul se consideră desființat de drept, fără a mai fi necesară orice altă formalitate prealabilă.

**Art.11. Forța majoră** - (1) Părțile sunt exonerate de orice răspundere pentru neîndeplinirea în totalitate sau în parte a obligațiilor ce decurg din acest contract, dacă aceasta este rezultatul acțiunii forței majore. Circumstanțele de forță majoră sunt acelea care pot apărea în cursul executării prezentului contract, în urma producerii unor evenimente extraordinare care nu au putut fi luate în considerare de părți la încheierea contractului și care sunt în mod rezonabil în afara voinței și controlului părților.

(2) Partea care invocă forța majoră trebuie să notifice acest lucru în scris celeilalte părți în termen de 48 de ore de la apariția acesteia, cu confirmarea organului competent de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră.

(3) Neîndeplinirea obligației de comunicare a forței majore nu înlătură efectul exonerator de răspundere al acesteia, dar antrenează obligația părții care o invocă de a repara pagubele cauzate părții contractante prin faptul necomunicării.

**Art.12. Răspunderea contractuală** – (1) Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în prezentul contract, părțile răspund conform prevederilor contractului încheiat și ale reglementărilor legale în vigoare.

(2) În cazul în care pentru furnizorul de gaze naturale este în curs procedura de suspendare/retragere a licenței de furnizare, consumatorul poate opta pentru a fi sau a nu fi de acord să fie alimentat cu gaze naturale de Furnizorul de Ultimă Instanță desemnat de ANRE, până la alegerea altui furnizor de gaze naturale licențiat, cu condiția respectării prevederilor Regulamentului privind furnizarea de gaze naturale la client finali. Astfel fiind, în exercitarea dreptului său la opțiune, consumatorul este de acord cu preluarea sa de către furnizorii de ultimă instanță activați de ANRE în domeniul gazelor naturale în condițiile prevăzute prin regulamentul aprobat prin Ordinul nr.29/2016, emis de ANRE.

(3) Furnizorul nu răspunde pentru daunele produse de întreruperi cauzate de consumator.

(4) Consumatorul va plăti despăgubiri furnizorului sau operatorului de rețea pentru pagubele dovedite, produse operatorului de rețea sau altor consumatori, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a acțiunii proprii.

### **Art. 13. Întreruperea/Limitarea/Reluarea alimentării cu gaze naturale**

(1) Furnizorul poate solicita operatorului prestarea activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum al consumatorului, cu un preaviz de 15 zile, în următoarele situații:

a) la solicitarea consumatorului.

b) în cazul refuzului consumatorului de a constitui o garanție financiară în situația constatării, conform prevederilor legale în vigoare a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile mijloacelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea mijloacelor de măsurare.

c) pentru neachitarea de către consumator a facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale în termenul prevăzut în contractul de furnizare a gazelor naturale, și după caz, a dobanzilor penalizatoare aferente pentru întârziere în efectuarea plății; În situația în care consumatorul contestă corectitudinea valorii facturii emise, furnizorul nu are dreptul să dispună întreruperea/limitarea furnizării gazelor naturale până nu comunică consumatorului rezultatul verificării cu respectarea prevederilor standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.

d) consumul de gaze naturale cu un contract expirat sau lipsit de valabilitate;

e) împiedicarea sub orice formă a delegatului împuternicit al operatorului de rețea/furnizorului de a monta, a verifica, a înlocui mijloacele de măsurare sau de a citi înregistrările acestora, de a verifica și a remedia defecțiunile în instalațiile care sunt proprietate a operatorului de rețea, atunci când acestea se află pe teritoriul consumatorului, de a verifica instalațiile de utilizare proprii ale consumatorului, situate în amonte de alt consumator;

f) racordarea unui subconsumator de către consumator la instalația proprie fără acordul furnizorului și al operatorului de rețea;

g) în alte situații prevăzute în contractul de furnizare al gazelor naturale, precum și de legislația în vigoare.

(2) Prestarea de către operator a activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale la locul de consum al consumatorului se realizează conform prevederilor legale în vigoare pe baza unui tarif aferent perceput de operator, care este plătit: a) de consumator, în situația în care solicitarea de prestare de către operator a activității aparține clientului, fiind formulate direct sau prin intermediul furnizorului, cu excepția cazului în care această solicitare este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor consumatorului sau ale operatorului.

b) de furnizor, în situația în care solicitarea de prestare de către operator a activității aparține furnizorului, cu excepția cazului în care această solicitare este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor consumatorului sau ale operatorului.

(3) Distribuitorul (operatorul) va întrerupe furnizarea gazelor naturale, fără preaviz, în situațiile de mai jos:

a) în cazul nerespectării de consumator a limitelor zonelor de protecție și de siguranță ale instalațiilor operatorului, amplasate pe proprietatea consumatorului, conform legislației în vigoare;

b) în cazul intervențiilor de către persoane neautorizate asupra instalațiilor de reglare-măsurare aflate la limita de proprietate care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale conform legislației în vigoare;

c) în cazul intervențiilor de către persoane neautorizate asupra unui obiectiv din sectorul gazelor naturale și/sau asupra unei instalații de utilizare, care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale conform legislației în vigoare;

d) în cazul în care instalațiile de utilizare/aparatele consumatoare de combustibili gazeți ale consumatorului nu îndeplinesc condițiile legale de funcționare, există pericol de explozie și este afectată siguranța în exploatare;

e) în cazul neprezentării de către consumator a actelor doveditoare privind efectuarea verificărilor sau a reviziilor tehnice periodice ale instalației de utilizare, conform legislației în vigoare;

f) în cazul în care nu se permite accesul operatorului în scopul de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica sau citi indexul mijlocului de măsurare pentru decontarea contravalorii gazelor naturale consumate ori de a întreține, verifica și remedia

defectiunile intervenite la instalatiile aflate in exploatarea operatorului cand aceste se afla amplasate pe proprietatea consumatorului;

g) in situatia constatarii, conform prevederilor legale in vigoare, a unor actiuni menite sa denatureze in orice fel indicatiile mijloacelor de masurare sau sa sustraga gazele naturale prin ocolirea mijloacelor de masurare;

f) pentru lucrări de urgență, care nu se pot efectua fără întreruperea furnizării serviciului.

**Art. 14. Cesiunea contractului** - Consumatorul este de acord ca Furnizorul poate cesiona partial sau total drepturile si obligatiile decurgand din Contract, in conformitate cu reglementarile emise de autoritatea competentă, fara obtinerea in prealabil a acordului scris al Consumatorului. Creanțele pe care Furnizorul le are fata de Consumator, izvorâte din prezentul contract, pot fi cesionate unui terț în condițiile Codului civil.

**Art. 15. Litigii** - Litigiile decurgând din prezentul contract, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă vor fi supuse spre soluționare instanțelor judecătorești competente.

**Art. 16. Alte clauze** (1) Reducerea promotionala X2 este valabila doar pe parcursul derularii simultane a contractelor de furnizare a energiei electrice si a gazelor naturale. Aceasta reducere isi pierde valabilitatea in cazul incetarii unuia dintre contracte.

(2) In cazul in care consumatorul beneficiaza de o reducere promotionala de la furnizor si contractul se reziliaza inainte de termen din initiativa sau culpa consumatorului, furnizorul este indreptatit sa recupereze contravaloarea reducerii promotionale de la consumator. O factura emisa in acest sens va fi achitata de consumator in termen de 5 zile de la data emiterii.

#### **Art. 17. Prelucrarea datelor cu caracter personal ale Clientului**

##### **(1) Informatii generale**

a) Restart Energy One SRL cu sediul în Timisoara str. Piata Alexandru Mocioni nr. 6 , jud. Timis, inregistrata la registrul comertului de pe langa Tribunalul Timis sub nr. 35/1297/2015, cod fiscal RO34583200, telefon : 0800.410.040, fax: 0356.414.173, e-mail : [clienti@restartenergy.ro](mailto:clienti@restartenergy.ro) in calitate de Vanzator, prelucreaza datele cu caracter personal ale Clientilor sai;

b) Vanzatorul prelucreaza urmatoarele date cu caracter personal ale Clientilor: nume, prenume, cod numeric personal, adresa de domiciliu, adresa de corespondenta, data si locul nasterii,sexul, varsta, numar de telefon, serie si numar carte de identitate, data/locul nasterii, cetatenie, adresa e-mail, date bancare,numar carte de credit, data expirarii, adresa de facturare, informatii referitoare la acte de proprietate;

c) Prelucrarea se refera la toate operatiunile pe care Vanzatorul le poate face in privinta datelor: colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea;

d) Vanzatorul prelucreaza datele cu caracter personal ale Clientilor doar in scopuri legitime precum: asigurarea serviciilor de furnizare, asigurarea respectarii legislatiei fiscale si para-fiscale, costuri, contabilitate si facturare, conformarea cu prevederile regulamentelor si legilor aplicabile la nivel national in vigoare la un anumit moment, pentru furnizarea serviciului consumatorului, inclusiv raspunsuri la solicitarile, plangerile sau feedback-ul general despre produsele noastre, colectarii debitelor restante, recuperare creante pe cale amiabila si prin intermediul actiunilor in instanta, scopuri statistice, alte scopuri organizationale si legale;

e) Prelucrarea datelor personale de catre Vanzator se intemeiaza intotdeauna fie pe incheierea si executarea contractului de furnizare, pe nevoia de a respecta o obligatie legala, pe interesul legitim al acestuia sau un interes public major;

f) Pentru indeplinirea obligatiilor legale care revin Vanzatorului este posibil ca acesta sa transmita datele personale ale Clientului catre autoritati publice centrale/locale, autoritati fiscale, autoritati judiciare de investigatie la cererea expresa si legala a acestora, daca este necesar, la nivel intern intre diferitele departamente, consultantii externi, furnizori de produse, parteneri de afaceri si alti terti în conformitate cu legea aplicabila, catre alte companii, precum furnizorii de servicii IT sau de telecomunicatii, companii de testare, parteneri de asistenta pentru gestionarea datelor si alte parti care au o relatie obligatorie cu REO, pentru oferirea serviciilor sale, imputerniciti catre care REO a externalizat furnizarea anumitor servicii sau catre alte categorii de destinatari , transmitere fata de care sunt instituite proceduri de securitate a datelor;

g) In ceea ce priveste tertii din categoria celor care presteaza anumite servicii specializate cum ar fi furnizorii de servicii, agentii sau contractori pentru a oferi suport pentru operatiunile interne tehnologice, etc., care pot intra in contact cu datele cu caracter personal ale Clientului, cu acestia vor fi incheiate acorduri de prelucrare a datelor pentru pastrarea in siguranta a informatiilor cu caracter personal si procesarea numai la instructiunile specifice ale Vanzatorului. Acesti terti au o capacitate limitata de a utiliza informatiile Clientului in alte scopuri decat cel de a furniza serviciile catre Vanzator;

h) Datele personale ale Clientului vor fi prelucrate pe toata durata raportului contractual aflat in derulare cu Vanzatorul, iar dupa incetarea acestuia si executarea obligatiilor reciproce, cel putin perioada impusa de prevederile legale aplicabile intr-un anumit domeniu, dar fara limitare la dispozitiile privind arhivarea. Daca nu exista acte normative la nivel national care sa impuna arhivarea



imperativa pe o anumita durata, Vanzatorul are in vedere arhivarea acestora pe o perioada de 2 ani sau stergerea/distrugerea acestora.

## **(2) Consimtamant.**

Furnizorul poate obtine consimtamantul clientului conform art. 13 din contractul de furnizare, pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, in urmatoarele scopuri suplimentare:

- a) informatii cu caracter comercial in scopuri de marketing si comercializare a produselor si serviciilor furnizorului si partenerilor acestuia prin orice mijloc de comunicare;
- b) reclama si publicitate;
- c) masurarea gradului de multumire a clientului fata de serviciile prestate de furnizor;

In cazul in care clientul isi ofera consimtamantul pentru a-i fi prelucrate datele pentru unul/unele dintre scopurile suplimentare aratate mai sus, acesta isi poate retrage ulterior acordul dat, in mod gratuit, prin completarea declaratiei de retragere consimtamant care va fi furnizata clientului la cerere.

Declaratia de retragere consimtamant va fi transmisa la adresa Timisoara str. Gheorghe Doja nr. 11, judet Timis, la nr. de fax. 0356.414.173 sau prin e-mail la adresa [clienti@restartenergy.ro](mailto:clienti@restartenergy.ro).

Refuzul acordarii / retragerea consimtamantului pentru scopurile suplimentare prevazute mai sus nu atrage nicio consecinta negativa in ceea ce priveste derularea contractului de furnizare.

Daca refuza sa-si acorde consimtamantul / retrage consimtamantul acordat, pentru prelucrarea datelor in scopurile suplimentare aratate mai sus, clientul nu va primi informatii cu caracter comercial in scopuri de marketing si comercializare a produselor si serviciilor furnizorului si partenerilor acestuia prin orice mijloc de comunicare, reclama si publicitate si nu ii vor fi adresate solicitari menite a masura gradul de multumire a clientului fata de serviciile prestate de furnizor.

Prin retragerea consimtamantului acordat, datele respective vor fi sterse, in masura in care acestea nu fac parte dintre cele necesare prelucrarii in temeiul executarii contractului de furnizare, unui interes legitim sau public major sau unei obligatii legale a furnizorului.

## **(3) Drepturile clientului in legatura cu prelucrarea datelor de catre furnizor**

a) Dreptul de a fi informat, de acces (clientul are dreptul de a obtine din partea furnizorului o confirmare ca se prelucreaza sau nu date cu caracter personal care o privesc si, in caz afirmativ, are dreptul de acces la datele respective);

Acest drept poate fi limitat sau refuzat de catre furnizor, motivul refuzului sau limitarii urmand a fi comunicat clientului.

b) Dreptul de rectificare (clientul are dreptul de a obtine de la furnizor, fara intarzieri nejustificate, rectificarea datelor cu caracter personal inexacte care o privesc). Tinandu-se seama de scopurile in care au fost prelucrate datele, are dreptul de a obtine completarea datelor cu caracter personal care sunt incomplete, inclusiv prin furnizarea unei declaratii suplimentare;

c) Dreptul la stergere (in situatiile in care (1) datele nu mai sunt necesare pentru indeplinirea scopurilor, (2) s-a retras consimtamantul si nu exista un alt temei juridic pentru prelucrare, (3) persoana se opune prelucrarii si nu exista motive legitime care sa prevaleze in ceea ce priveste prelucrarea sau (4) datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal, persoana are dreptul de a obtine stergerea datelor care o privesc, fara intarzieri nejustificate).

Acest drept poate fi limitat sau refuzat de catre furnizor, in calitate de operator, motivul refuzului sau limitarii urmand a fi comunicat clientului.

d) Dreptul de a restrictiona prelucrarea - clientul are dreptul la restrictionarea prelucrarii in urmatoarele situatii:

- (i) contesta exactitatea datelor, pentru o perioada care permite furnizorului sa verifice exactitatea datelor;
- (ii) prelucrarea este ilegala, iar clientul se opune stergerii datelor cu caracter personal, solicitand in schimb restrictionarea utilizarii lor;
- (iii) nu mai este nevoie de datele cu caracter personal in scopul prelucrarii, dar clientul le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta;
- (iv) clientul s-a opus prelucrarii, pentru intervalul de timp in care se verifica daca interesele legitime ale operatorului prevaleaza asupra drepturilor persoanei.

e) clientul are dreptul de a se opune in orice moment prelucrarii datelor in scop de marketing direct, de a nu fi supus procesului de luare a deciziilor automate, inclusiv profilarea - nu are acest drept in cazul in care decizia:

- (i) este necesara pentru incheierea sau executarea unui contract intre client si furnizor;
- (ii) este autorizata prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplica furnizorului si care prevede, de asemenea, masuri corespunzatoare pentru protejarea drepturilor, libertatilor si intereselor legitime ale clientului;
- (iii) are la baza consimtamantul explicit al persoanei vizate;

f) Dreptul la portabilitatea datelor–clientul are dreptul de a primi datele cu caracter personal care il privesc si pe care le-a furnizat intr-un format structurat, utilizat in mod curent si care poate fi citit automat si are dreptul de a solicita furnizorului sa transmita aceste date altui operator, fara obstacole din partea furnizorului, in cazul in care sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:

(i) prelucrarea se bazeaza pe consimtamant sau pe un contract si

(ii) prelucrarea este efectuata prin mijloace automate, mai exact in cazul in care acest lucru va fi posibil din punct de vedere tehnic

f) Dreptul de a adresa o plangere furnizorului–clientul poate adresa o reclamatie furnizorului in cazul in care este nemulțumit de modul de prelucrare a datelor sale cu caracter personal sau de modalitatea de raspuns la solicitarile acestuia;

g) Dreptul de a depune plangere la Autoritatea de Supraveghere – clientul are dreptul de a depune plangere la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal daca este nemulțumit de modul de prelucrare a datelor sale cu caracter personal;

h) Dreptul de a se adresa justitiei– Clientul are dreptul de a se adresa instantelor competente daca este nemulțumit de modul de prelucrare a datelor sale cu caracter personal.

#### **(4) Exercitarea drepturilor clientului privind protectia datelor si protejarea datelor**

a) clientul isi poate exercita drepturile si poate cere mai multe relatii referitoare la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, transmitand o solicitare scrisa la adresa Timisoara str. Gheorghe Doja nr. 11, judet Timis, la nr. de fax. 0356.414.173 sau prin e-mail la adresa [clienti@restartenergy.ro](mailto:clienti@restartenergy.ro) , urmand a primi un raspuns in termen de maxim o luna de la inregistrare;

Termenul poate fi prelungit din motive specifice legate de dreptul legal specific sau complexitatea cererii clientului.

b) Furnizorul aplica un cadru intern de politici si standarde minime la nivelul tuturor departamentelor pentru a pastra siguranta datelor cu caracter personal pe care le prelucreaza. Aceste politici si standarde sunt actualizate periodic pentru a corespunde reglementarilor in materie. In mod specific si conform legii, furnizorul ia masuri tehnice si organizatorice adecvate (politici și proceduri, securitate informatica, etc.) pentru a asigura confidentialitatea si integritatea datelor cu caracter personal si a modului în care sunt prelucrate. In plus, angajatii furnizorului, care au in atributii prelucrarea datelor personale ale Clientilor au obligatia de a pastra confidentialitatea si nu pot divulga datele cu caracter personal in mod ilegal sau inutil.

**Art. 18. Dispoziții finale** (1) Contractele conexe de transport și/sau distribuție a gazelor naturale, datele din anexele la contractul de distributie incheiat de furnizor cu operatorul de sistem, corespunzatoare locurilor de consum care fac obiectul contractului, precum si orice alte anexe agreeate de parti care nu contravin prevederilor reglementarilor in vigoare fac parte integranta din contract.

(2) Furnizorul se obliga sa informeze consumatorul asupra oricaror modificari si/sau completari ale prezentelor conditii, prin afisarea pe site-ul propriu si prin transmiterea prin email catre client a formei actualizate a acestora, la solicitarea acestuia.

FURNIZOR,  
RESTART ENERGY ONE S.R.L

CONSUMATOR,



Anexa 1

Autoritatea competentă	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei – denumita ANRE
Acces la sistemul de distribuție	Dreptul unui operator economic din sectorul gazelor naturale sau al unui client de a utiliza sistemul de distribuție;
Abonament “GazFix”	Contract de gaze naturale pentru care consumul este media lunara estimata pe un an de zile cu regularizare la maxim 6 (sase) luni, precum si de fiecare data cand contravaloarea gazelor naturale consumate depaseste contravaloarea gazelor naturale achitata de la ultima regularizare sau de la data intrarii in furnizare
Abonament “GazFlex”	Contract de gaze naturale pentru care consumul este media lunara estimata pe un an de zile cu regularizare lunara, functie de programul de citire al operatorului de distribuție
Contract “Flux”	Contract de gaze naturale pentru care consumul este stabilit prin autocitire sau citire directa de reprezentantii operatorului de distribuție prin regularizare la maxim 6 (sase) luni.
Cerinta legala	Orice lege, reglementare, licenta sau alte ordine, decizii date de Guvern, Parlament sau Autoritatea competenta.
Codul Retelei	Reglementarea conditiilor si regulilor de utilizare a Sistemului National de Transport al gazelor naturale in conformitate cu prevederile legale in vigoare;
Consumator eligibil/client final	Consumatorul care este liber să cumpere gaze naturale de la un furnizor ales de acesta;
Contract de furnizare a gazelor naturale	Un contract de vânzare-cumpărare a gazelor naturale, care exclude un instrument de finanțare din domeniul gazelor naturale;
Cantitate consumata/preluata	Cantitatea de gaze naturale efectiv preluata si/sau consumata de Cumparator, inregistrata de aparatele de masurare, la finalul lunii de livrare;
Contracte la distanta	Reprezinta orice contract încheiat între vanzator și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a vanzatorului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.
Dispeceratul national de gaze naturale	Persoana juridică ce asigură organizarea și administrarea piețelor centralizate, cu excepția pieței de echilibrare, în vederea tranzacționării angro de gaze naturale pe termen scurt, mediu și lung;
Energie [MWh]	cantitatea de energie consumata de un aparat ce functioneaza cu gaze naturale, in functie de timpul sau de utilizare. Aceasta energie ce rezulta din arderea gazelor naturale este folosita direct pentru incalzire sau in proces tehnologic;
Extraoptiune	Serviciu aditional prestat de vanzator;
Furnizor de gaze naturale	Persoană juridică, titulară a unei licențe de furnizare, care asigură alimentarea cu gaze naturale a unuia sau mai multor consumatori pe baza unui contract de furnizare
Lună de livrare	Perioada de timp egala cu o luna calendaristica in care Vanzatorul livreaza/preda si Cumparatorul consuma/preia o cantitate determinata de gaze naturale, inregistrata de aparatele de masura;
Loc de consum	Amplasamentul instalatiilor de utilizare ale unui client final, raportat la adresa postala, unde masurarea cantitatilor de gaze naturale consumate se face prin intermediul sistemului de masurare si pentru care exista toate documentele necesare a fi alimentat cu gaze naturale, conform legislatiei in vigoare.
Metru cub [m3]	Cantitatea de gaze naturale care ocupa volumul de 1m, la temperatura de 15C, si presiunea de 1,01325bar;
Operatorul sistemului de Distribuție (OSD)	Persoana fizică sau juridică ce realizează activitatea de distribuție a gazelor naturale în una sau mai multe zone delimitate și răspunde de exploatarea, întreținerea și dezvoltarea sistemului în respectiva zonă.
Operatorul sistemului de transport (OST)	Persoana fizică sau juridică ce realizează activitatea de transport a gazelor natural.
Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clientii finali	Documentul care stabileste relatiile dintre furnizorul de gaze naturale si consumator precum si relatiile conexe ale furnizorului cu operatorul de transport si cel de distribuție, referitoare la derularea contractului de furnizare.
Reducere promotionala	Reducere acordata de furnizor cumparatorului

Reducere "X2"	Reducere promotionala acordata de furnizor cumparatorului pentru derularea simultana a contractelor de furnizare energie electrica si gaze naturale de catre cumparator.
Rezervare de capacitate	Menținerea unei părți din capacitatea disponibilă de transport/distribuție/înmagazinare la dispoziția utilizatorilor în vederea transportului/distribuției/ înmagazinării unei cantități de gaze naturale determinate;
Standard de performanta	Standardul de performanta pentru serviciul de furnizare a gazelor naturale
Tarif de transport	Tarif reglementat pentru prestarea serviciului de transport, conform reglementarilor si normelor legale in vigoare;
Tarif de distributie	Tarif reglementat pentru prestarea serviciului de distributie, conform reglementarilor si normelor legale in vigoare;

Anexa 2

### INCADRAREA CONSUMATORILOR

**Art. 1** Încadrarea Cumparatorului într-o anumită tranșă de consum se face de către Vanzator, cu acordul operatorului de sistem, pentru fiecare loc de consum în parte, pentru o perioadă determinată de un an, în intervalul 1 ianuarie – 31 decembrie, în funcție de modul de conectare a respectivului loc de consum, pe baza istoricului de consum înregistrat pentru respectivul loc de consum în anul calendaristic precedent.

**Art. 2** În cazul unui consumator pentru care nu există istoric de consum, încadrarea se face de către furnizor, pe baza datelor transmise de operatorul de sistem, având în vedere debitul maxim instalat sau, după caz, graficul de livrări pentru respectivul loc de consum.

**Art. 3 (1)** Furnizorul modifică încadrarea consumatorului, astfel:

a) începând cu luna următoare momentului în care s-a înregistrat depășirea, pe baza citirii efective a echipamentului de măsurare, în cazul în care în cadrul intervalului 1 ianuarie – 31 decembrie, consumul înregistrat depășește pragul superior de consum al categoriei în care consumatorul este încadrat;

b) începând cu data de 1 ianuarie, în cazul în care la sfârșitul intervalului 1 ianuarie – 31 decembrie, consumul înregistrat este mai mic decât pragul inferior de consum al categoriei în care consumatorul este încadrat.

(2) În cazul rezilierii contractului de furnizare anterior datei de 31 decembrie inclusiv, furnizorul nu modifică încadrarea consumatorului.

**Art. 4 (1)** Categoriile de încadrare a locurilor de consum, definite în funcție de consumul anual, sunt:

- B.1 consumatori cu un consum anual de până la 23,25 MWh
- B.2 consumatori cu un consum anual între 23,26 MWh și 116,28 MWh
- B.3 consumatori cu un consum anual între 116,29 MWh și 1.162,78 MWh
- B.4 consumatori cu un consum anual între 1.162,79 MWh și 11.627,78 MWh
- B.5 consumatori cu un consum anual între 11.627,79 MWh și 116.277,79 MWh
- B.6 consumatori cu un consum anual de peste 116.277,79 MWh

(2) Categoriile prevazute la alin. (1) sunt valabile pentru consumatori racordati in sistemul de distributie al gazelor naturale.

(3) Categoriile de încadrare a locurilor de consum, definite în funcție de consumul anual, sunt:

- A.1 consumatori cu un consum anual de până la 1162,78MWh
- A.2 consumatori cu un consum anual între 1.162,79 MWh și 11.627,78 MWh;

(4) Categoriile prevazute la alin. (3) sunt valabile pentru consumatori racordati in sistemul de transport al gazelor naturale.

FURNIZOR,  
 RESTART ENERGY ONE S.R.L

CONSUMATOR,


