

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-02
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

PROCEDURĂ DE LUCRU

Schimbarea furnizorului de gaze naturale de către clienții finali

Control avizare	Nume & Prenume	Funcție	Semnătura	Data
Aprobat	Cristea Adriana	Administrator		
Verificat	Pricop Georgiana	Chief Business Development Officer		
Întocmit	Drulea Andrada	Assistant Manager		

© 2016 Arc Parc Industrial S.R.L. Acest document este proprietatea Arc Parc Industrial. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul societății. Acest document printat iese de sub control.

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-02
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

1. SCOP

Procedura privind schimbarea furnizorului de gaze naturale de către clienții finali, denumită în continuare procedură, are scopul de a stabili etapele și responsabilitățile părților implicate în cadrul acestui proces.

2. DOMENIU DE APLICARE

Prevederile prezentei proceduri se aplică de personalul *Arc Parc Industrial* implicat în procesul de schimbare a furnizorului de gaze naturale.

Schimbarea furnizorului se poate realiza în condiții de furnizare negociată.

Schimbarea furnizorului se desfășoară pentru fiecare loc de consum al clientului final.

În schimbarea furnizorului sunt implicate următoarele entități juridice: clientul final de gaze naturale, furnizorul actual, furnizorul nou și operatorul sistemului de distribuție închis.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Document de referinta:	Denumire:
Legea 123/2012	Legea energiei electrice si a gazelor naturale
Ordinul ANRE Nr. 47/2007	Ordin pentru aprobarea Metodologiei privind schimbarea furnizorului de catre consumatorii casnici de gaze naturale
Ordinul ANRE Nr. 29/2016	Ordin pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clientii finali

4. TERMENI SI DEFINITII. ABREVIERI

4.1. Termeni si definitii

furnizor actual de gaze naturale - furnizorul de gaze naturale care, potrivit contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat cu clientul final, desfășoară activitatea de furnizare a gazelor naturale până la data de la care începe derularea unui nou contract de furnizare a gazelor naturale, încheiat cu un furnizor nou;

furnizor nou de gaze naturale - furnizorul de gaze naturale care va desfășura activitatea de furnizare pentru clientul final, pe baza unui nou contract de furnizare a gazelor naturale a cărui derulare începe de la data finalizării procedurii de schimbare a furnizorului;

furnizare reglementată - comercializarea gazelor naturale către clientul final de gaze naturale, în baza contractului de furnizare reglementată încheiat în conformitate cu prevederile contractului-cadru și la preț reglementat;

furnizare negociată - comercializarea gazelor naturale către clientul final de gaze naturale, în baza contractului comercial de furnizare negociată a gazelor naturale, la prețul și în condițiile negociate.

operator - titularul de licență de operare a sistemului de distribuție în sistemul căruia este racordat locul de consum al clientului final pentru care se solicită schimbarea furnizorului.

schimbarea furnizorului - procesul prin care, pe parcursul derulării unui contract de furnizare a gazelor naturale, clientul final decide prin opțiune liber exprimată, să înceteze raportul contractual cu furnizorul actual și să încheie un contract de furnizare a gazelor naturale cu un furnizor nou.

Termenii definiți la alin. (1) se completează cu termenii definiți la art. 100 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012. Client final - *clientul care cumpără gaze naturale pentru uz propriu;*

4.2. Abrevieri

- **ANRE** - Agenția Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- **BRC** - Birou Relații Clienți;
- **AD** - Administrator;
- **CBDO** - Chief Business Development Officer;
- **AM** - Assistant Manager;

5. PROCEDURA

5.1 Preluarea notificărilor de denunțare unilaterală a contractului de furnizare a gazelor naturale:

Clientul final are dreptul să denunțe unilateral contractul de furnizare pe baza unei notificări transmise cu 21 de zile calendaristice înainte de data propusă pentru încetarea contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat cu *Arc Parc Industrial*, cu respectarea condițiilor contractuale.

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-02
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

Notificarea trebuie să fie clară, să exprime în mod neechivoc decizia de schimbare a furnizorului actual și să precizeze în mod expres data încetării contractului de furnizare existent precum și situația soldurilor izvorâte din derularea contractului de furnizare până la data notificării.

Preluarea notificărilor de denunțare unilaterală a contractului de furnizare a gazelor naturale încheiat cu *Arc Parc Industrial*, se face utilizând următoarele modalități:

- depunere la punctul unic de contact situat în:
 - Mun. Dej, str. Henri Coandă, Nr. 1, jud. Cluj;
- prin intermediul adresei de e-mail: office@arcparc.ro;
- prin fax la numărul: 0264.433.303;
- prin poștă la adresa următoare:
 - Mun. Dej, str. Henri Coandă, Nr. 1, jud. Cluj; Cod postal 405200;

La aceeași dată cu transmiterea originalului notificării către *Arc Parc Industrial*, clientul final transmite o copie a notificării furnizorului nou.

În vederea informării clienților finali de gaze naturale, se va publica pe pagina de internet (www.arcparc.ro) și la punctul unic de contact procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbarea a furnizorului de gaze naturale.

5.2 Înregistrarea notificărilor de denunțare unilaterală a contractului de furnizare a gazelor naturale:

BRC înregistrează notificarea de denunțare unilaterală a contractului de furnizare a gazelor naturale în "Registrul unic de evidența a corespondenței".

BRC după înregistrarea notificării în registrul unic de evidență a corespondenței, o scanează și o transmite prin e-mail CBDO și AD).

5.3 Analizarea notificărilor de denunțare unilaterală a contractului de furnizare a gazelor naturale:

CBDO analizează notificarea și o transmite AM.

AM întocmește o adresă clientului final în care îi aduce la cunoștință următoarele:

- acordul pentru denunțarea contractului de furnizare a gazelor naturale;
- soldul existent la data întocmirii răspunsului;
- faptul că pentru perioada cuprinsă între data emiterii ultimei facturi de consum și data denunțării contractului de furnizare a gazelor naturale se va emite o factură aferentă consumului de gaze naturale înregistrat în acest interval de timp;

5.4. Notificarea operatorului sistemului de distribuție:

Furnizorul nou are obligația de a anunța OSD (*Arc Parc Industrial* - pentru clienții finali racordați în sistemul de distribuție închis din Parcul Industrial ARC PARC Dej, jud. Cluj) faptul că acesta va deveni furnizorul clientului final începând cu data convenită între cele două părți, cu respectarea prevederilor legale.

Notificarea va fi transmisă cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte de data la care noul furnizor începe să livreze gaze naturale clientului final.

5.5. Încheierea contractului de distribuție a gazelor naturale:

Clientul final de gaze naturale are posibilitatea să încheie contractul de furnizare negociată cu furnizorul nou în următoarele variante:

a) cu servicii incluse, prin includerea în prețul final, pe lângă prețul de furnizare negociată a gazelor naturale, a tarifelor reglementate aferente serviciilor prestate, situație în care furnizorul nou va încheia cu OSD pentru clientul final contractul pentru prestarea serviciilor reglementate;

b) fără servicii incluse, numai pentru cantitatea de gaze naturale contractată la prețul de furnizare negociată, situație în care clientul final va încheia cu OSD contractul pentru prestarea serviciilor reglementate;

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-02
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

Indiferent dacă contractele pentru prestarea serviciilor reglementate se încheie de către furnizorul nou ori de către clientul final, clauzele acestora sunt stabilite în conformitate cu prevederile contractelor-cadru aprobate de ANRE, iar prestarea acestor servicii se realizează la tarifele reglementate, stabilite de autoritate.

Indiferent de varianta în care se încheie contractul de furnizare negociată a gazelor naturale, prețul care este negociat între clientul final și furnizorul nou este exclusiv prețul de furnizare a gazelor naturale.

OSD are obligația să încheie un contract pentru prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale la locul/locurile de consum ale clientului final cu furnizorul nou sau, după caz, cu clientul final, în condițiile legii, astfel încât să se asigure continuitatea prestării serviciilor de distribuție a gazelor naturale.

În cazul în care contractul pentru prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale a fost încheiat de furnizorul actual, în baza notificării de schimbare a furnizorului, la solicitarea clientului final, furnizorul nou are obligația de a întreprinde măsurile necesare încheierii/modificării în acest sens a contractului pentru prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale.

În baza demersurilor făcute de furnizorul nou, AM va întocmi contractul-cadru de distribuție a gazelor naturale sau act adițional la contractul existent și îl va transmite spre semnare noului furnizor.

5.6. Analizarea activității de schimbare a furnizorului de gaze naturale de către clientul final:

CBDO are responsabilitatea de a analiza semestrial activitatea de schimbare a furnizorului de gaze naturale de către clienții finali, de a întocmi rapoartele specifice și de a transmite către ANRE rapoarte conform legislației în vigoare.

5.7. Dispoziții finale:

AM are obligația să țină evidența tuturor schimbărilor de furnizori din zona în care Arc Parc Industrial deține licență de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale.

Procedura privind schimbarea furnizorului este gratuită, fiind interzisă furnizorilor de gaze naturale și OSD perceperea oricăror taxe, penalități sau daune-interese de la clienții finali pentru exercitarea acestui drept, pentru încheierea contractelor de furnizare a gazelor naturale sau a contractelor de prestare a serviciului de distribuție a gazelor naturale.

Titularilor de licențe de furnizare a gazelor naturale le este interzisă inserarea în contractele de furnizare a oricăror prevederi de natură anticoncurențială, care să împiedice sub orice formă posibilitatea clienților finali de a schimba furnizorul de gaze naturale.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Chief Business Development Officer:

- analizează notificările de denunțare unilaterală a contractelor de furnizare și le transmite AM.

6.2. Birou Relații Clienti:

- înregistrează notificările de denunțare unilaterală a contractelor de furnizare în "Registrul unic de evidență a corespondenței";
- scanează și transmite notificarea prin e-mail CBDO și AD;

6.3. Asistent Manager:

- întocmește răspuns clientului final;
- întocmește contractul de distribuție la solicitarea noului furnizor sau a clientului final, după caz;
- ține evidența tuturor schimbărilor de furnizori din zona în care Arc Parc Industrial deține licența de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale.

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-02
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

6.4. Clientul final:

- depune/transmite notificarea de denunțare unilaterală a contractului de furnizare gaze naturale utilizând modalitățile prezentate în instrucțiune;
- face demersurile necesare încheierii contractului de distribuție, după caz;

6.5. Furnizorul nou:

- notifică actualul furnizor și OSD faptul că acesta va deveni furnizorul clientului final;
- face demersurile necesare încheierii contractului de distribuție, după caz;

7. ÎNREGISTRĂRI

Înregistrarea	Cod	Emitent	Locul de păstrare	Durata de păstrare	Arhivare
Notificare client final	GN.DG.02.01 GN.DG.02.02	Clientul final	BRC, AM	2 ani	3 ani
Registru de evidență corespondență			BRC	Perioada valabilitatii	5 ani
Răspuns notificare		Responsabil SC	BRC, AM, Solicitant	2 ani	Împreună cu invitația
Cerere de încheiere contract distribuție	GN.DG.02.01 GN.DG.02.03	Clientul final sau noul furnizor	BRC, AM	2 ani	5 ani
Analizarea activității de schimbare a furnizorului de gaze naturale		DAG, MD	CBDO, AD	1 an	5 ani
Raport de acțiuni corective		Funcția responsabilă	CBDO, AD	1 an	5 ani

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-02
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

8. ANEXE

8.1 Anexa 1 - „Formular de notificare a denunțării unilaterale a contractului de furnizare a gazelor naturale”, cod FORMULAR GN.DG.02.01:



FORMULAR GN.DG.02.01

Către:

Furnizor: ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.
 Fax: 0264.433.303;
 e-mail: office@arcparc.ro;

Spre știința:

Distribuitor: _____

Fax: _____

e-mail: _____

NOTIFICARE A DENUNȚĂRII UNILATERALE A CONTRACTULUI DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE:

În conformitate cu Ordinul ANRE nr. 47/2008 de aprobare a Metodologiei de schimbare a furnizorului de către consumatorii de gaze naturale și a Legii Nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu completările și modificările ulterioare,

Subsemnatul _____, reprezentant legal al societății _____ cu sediul în localitatea _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, ap. _____, jud. _____, telefon: _____, e-mail: _____, având CIF _____, Număr de înregistrare la Oficiul registrului comerțului _____, notific prin prezenta încetarea contractului de furnizare a gazelor naturale: _____,

cu efect de la data de _____ pentru următorul loc de consum:

➤ Localitatea _____, str. _____, nr. _____, bl. _____ sc. _____, ap. _____, jud. _____, cod loc de consum: _____;

Valoarea totală a facturilor restante la data prezentei notificări, emise în baza contractului menționat este de _____ lei.

Asigurandu-vă de întreaga noastră consideratie, vă multumim.

Reprezentant legal: _____

Semnătura: _____

Organizație:	ARC PARC INDUSTRIAL S.R.L.	Cod document:	PL-DGNSÎ-02
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

9. LISTA DE CONTROL A ACTUALIZARILOR

Nr.Crt	Sinteza modificărilor	Elaborat	Data	Fișa de difuzare
1	Ediția 1, revizia 0	Drulea Andrada	31.05.2018	