Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului

Începând cu data de 10 octombrie 2022 se aplică prevederile Ordinului ANRE nr. 3/26.01.2022 pentru aprobareaRegulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică șigaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, denumită în continuare POSF.

POSF reprezintă platforma informatică unică la nivel naţional prin intermediul căreia se realizează schimbarea furnizorului de de gaze naturale de către clientul final, precum şi încheierea unui contract de furnizare de gaze naturale cu un furnizor. Administratorul și operatorul POSF este Autoritatea de reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

Operatorii economici implicați în contractarea furnizării gazelor naturale, precum și clientul final care încheie un contract de furnizare sau schimbă furnizorul au obligația să se înregistreze în POSF conform prevederilor regulamentului.

Introducerea datelor, informațiilor și documentelor despre clientul final se poate realiza fie de către clientul final, prin utilizarea contului de acces creat în POSF, fie de către furnizor atunci când clientul.

Înregistrarea clientului final în POSF se face direct de către acesta, prin accesarea platformei dedicate din cadrul POSF disponibilă la adresa www.posf.ro, crearea unui cont dedicate și validarea identității persoanei.

Datele necesare pentru crearea contului de acces în POSF şi încărcarea documentelor solicitate de POSF pentru clientul final - persoană fizică sau a reprezentantului legal al clientului final - persoană juridică, sunt:

- nume de utilizator
- parola de acces în POSF
- act de identitate (document încărcat în baza de date)
- CNP
- date de contact pentru validarea contului: e-mail, nr. de telefon etc.
- nume și prenume

Clientul final are dreptul să schimbe furnizorul de gaze naturale ori de câte ori dorește, fără ca vreunul dintre operatorii economici implicați să se opună. În acest scop, clientul final are dreptul să denunțe unilateral contractual încheiat cu furnizorul actual.

În acest sens, clientul final poate accesa în comparatorul de oferte din cadrul POSF informațiile și documentele necesare încheierii contractelor de furnizare a gazelor naturale.

Comparatorul de oferte din cadrul POSF este utilizat de clientul final pentru alegerea unei oferte-tip și încheierea contractului de furnizare de gaze naturale prin intermediul POSF.

Comparatorul de oferte din cadrul POSF furnizează clientului final cel puțin informații privind:

- ofertele-tip care corespund criteriilor selectate;
- o comparaţie a ofertelor atât în vederea alegerii furnizorului, cât şi a contractului de furnizare;
- informaţii privind documentele necesare încheierii contractului de furnizare de gaze naturale.

Schimbarea furnizorului și, ulterior, încheierea contractului de furnizare sunt gratuite pentru clientul final, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de inițierea sau parcurgerea acestei proceduri de schimbare a furnizorului sau de contractare.

Procedura de schimbare a furnizorului se consideră inițiată la încheierea de către clientul final cu noul furnizor a unui contract de furnizare în POSF sau la înregistrarea de către noul furnizor în POSF a unui contract de furnizare încheiat în afara POSF.

În situația rezilierii contractului de furnizare de către furnizorul actual, a denunțării/rezilierii acestuia de către clientul final sau a încetării contractului prin ajungere la termen, clientul final poate proceda la încheierea unui nou contract cu furnizorul actual sau poate încheia un nou contract de furnizare cu un furnizor nou.

Pe durata derulării procesului de schimbare a furnizorului este asigurată continuitatea în alimentarea cu gaze naturale a locului de consum.

În cazul în care clientul final nu încheie un contract cu furnizorul actual sau cu un furnizor nou, acesta fie beneficiază de prevederile reglementărilor în vigoare privind trecerea la furnizarea în regim de ultimă instanță (FUI), fie este deconectat.

În aceste situații se utilizează, după caz, procedurile de contractare, de schimbare a furnizorului sau de actualizare a datelor contractuale din POSF, prevăzute de regulament.

Schimbarea efectivă a furnizorului de gaze naturale prin intermediul POSF, respectiv furnizarea de gaze naturaleîn baza unui nou contract încheiat cu furnizorul nou și încetarea contractului cu furnizorul actual, se produce în prima zi după expirarea unui interval de 24 de ore de la inițierea procedurii, interval necesar pentru finalizareademersurilor tehnice și administrative necesare trecerii de la un furnizor la altul.

Prin derogare, clientul final poate alege, la inițierea procedurii, ca aplicarea contractului cu noul furnizor să se producă la o dată ulterioară.

Contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu furnizorul actual încetează ca urmare a denunțării unilaterale de către clientul final la data schimbării efective a furnizorului. Încetarea contractului de furnizare prin denunțareunilaterală de către clientul final nu are nici un efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

Datele înregistrate de clientul final în POSF la inițierea procedurii de schimbare a furnizorului sunt:

- indexul autocitit gaze naturale şi data autocitirii;
- data efectivă a schimbării furnizorului solicitată de clientul final;

Încheierea contractului de furnizare gaze naturale se poate realiza de către clientul final:

- prin intermediul POSF, prin parcurgerea următoarelor etape:
    - alegerea de către clientul final a unei oferte dintre ofertele-tip din cadrul comparatorului de oferte al POSF;
    - încărcarea de către clientul final în POSF a documentelor, datelor şi informaţiilor necesare încheierii contractului, inclusiv a indexului contorului autocitit de clientul final şi semnarea contractului de către clientul final; furnizareaindexului autocitit condiţionează încheierea contractului, cu excepţia cazului unui loc de consum nou, care nu are instalat un contor;
    - verificarea şi validarea în POSF de către furnizor a documentelor, datelor şi informaţiilor furnizate de clientul final şi semnarea contractului de furnizare; termenul pentru semnarea contractului sau notificarea clientului final prin intermediul POSF pentru completarea/corectarea datelor/documentelor încărcate de clientul final este de 24 de ore de la data primirii acestora; în cazul transmiterii de date/informaţii/documente incomplete sau eronate,furnizorul notifică clientul final în vederea corectării/completării acestora;

sau

- in afara POSF, prin intermediul furnizorului, cu încărcarea ulterioară de către acesta în POSF a datelor despre cleintul final și despre cotnractul încheiat cu acesta, inclusive a indexului contorului autocitit de către clientul final, în termen de cel mul 2 (două) zile lucrătoare de la data încheierii contractului. Clientul final consimte în acest caz ca furnizorul să efectueze pentru el înregistrarea datelor și documentelor necesare în POSF.

Clientul final are următoarele drepturi în cadrul POSF:

- să schimbe furnizorul conform prezentului regulament şi/sau să încheie un contract de furnizare gaze naturale;
- să acceseze POSF în baza unui cont dedicat şi a unei parole de acces, stabilite conform regulamentului, şi să utilizeze toate resursele POSF dedicate clientului final pentru realizarea dreptului prevăzut la lit. a);
- să acceseze toate datele aferente locului/locurilor de consum proprii/contractele încheiate de el sau pe seama lui în situaţia în care este înregistrat în POSF direct, prin interfaţa specifică pusă la dispoziţie de POSF sau prin intermediul furnizorului;
- să înregistreze şi să actualizeze direct sau prin intermediul furnizorului datele şi documentele prevăzute de regulament sau de contractul de furnizare în sarcina sa;
- să aleagă/accepte o ofertă-tip de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale şi să încheie un contract de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, atât în cadrul POSF, cât şi în afara acesteia, precum şi să aleagă data de la care contractul şi, după caz, schimbarea furnizorului devin efective;
- să renunţe la un contract încheiat prin intermediul POSF sau prin mijloace de încheiere a contractelor la distanţă puse la dispoziţie de furnizor, în condiţiile legislaţiei în vigoare, cu respectarea prevederilor din regulament;
- să denunţe un contract de furnizare a gazelor naturale în vederea schimbării furnizorului de gaze naturale, cu respectarea prevederilor contractuale, care nu pot fi contrare prevederilor prezentului regulament;
- să primească mesaje şi notificări în legătură cu contractele şi operaţiunile de contractare/schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale realizate de el în cadrul POSF, conform regulamentului;
- să fie asistat la utilizarea POSF de către un robot de conversaţie.

Clientul final are următoarele obligaţii la utilizarea POSF:

- să respecte prevederile regulamentului;
- să furnizeze în cadrul POSF date/informaţii şi documente corecte, complete şi care nu induc în eroare, conform cerinţelor din POSF, inclusiv să furnizeze indexul autocitit conform prevederilor din regulament;