



CONDIȚII GENERALE DE CONTRACTARE

pentru furnizarea gazelor naturale

Art. 1 — Definiții și abrevieri

- **Furnizor** — SC ANTOPREST ACTIV SRL, titular al licenței de furnizare ANRE nr. 2557/22.04.2024 și licenței de distribuție ANRE nr. 2610/2024.
- **Client casnic** — persoana fizică care achiziționează gaze naturale exclusiv pentru uz propriu gospodăresc, fără utilizare în scop comercial sau profesional.
- **Client noncasnic** — orice client final care nu este client casnic (operatori economici, instituții, autorități publice, persoane fizice cu activitate profesională).
- **Loc de consum (LC)** — imobilul identificat prin codul POD la care se furnizează gazele naturale.
- **POD** — Punct de Livrare/Predare, codul unic atribuit de OSD locului de consum.
- **OSD** — Operatorul Sistemului de Distribuție care administrează rețeaua la care este racordat locul de consum.
- **POSF** — Regulamentul privind schimbarea furnizorului, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 3/2022.
- **Standard de performanță** — Ordinul ANRE nr. 83/2021 privind standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale.
- **CGC** — prezentele Condiții Generale de Contractare.
- **An gazier** — perioada 1 octombrie - 30 septembrie a anului următor.
- **ETS2** — schema de comercializare a certificatelor de emisii, introdusă prin Directiva UE nr. 2023/959.

Art. 2 — Obligațiile Furnizorului

- (1) Să furnizeze gaze naturale la locul de consum, în condițiile contractuale și în conformitate cu reglementările ANRE în vigoare.
- (2) Să emită facturi corecte și clare, minimum lunar, conform Codului Fiscal și Ordinului ANRE nr. 106/2014, modificat.
- (3) Să notifice Clientul cu minimum **30 de zile calendaristice** (pentru clienți casnici) sau minimum **14 zile calendaristice** (pentru clienți noncasnici) înainte de orice modificare de preț sau a condițiilor contractuale.
- (4) Să comunice Clientului istoricul de consum pe ultimii 2 ani, la cerere, gratuit.
- (5) Să soluționeze plângerile Clientului în termenele Standardului de performanță ANRE nr. 83/2021.
- (6) Să asigure accesul la servicii de urgență 24/7 prin intermediul OSD.
- (7) Să informeze Clientul despre dreptul de a schimba furnizorul gratuit, conform POSF.
- (8) Să publice și să actualizeze pe **antoprest.com** toate informațiile prevăzute de Art. 65 alin. (1) din Ordinul ANRE nr. 29/2016.
- (9) Să acorde din oficiu compensațiile prevăzute de Standardul de performanță ANRE nr. 83/2021, fără a fi necesară cererea prealabilă a Clientului.



(10) Să respecte confidențialitatea datelor cu caracter personal ale Clientului conform GDPR (Regulamentul UE nr. 2016/679) și Legii 190/2018.

Art. 3 – Obligațiile Clientului

- (1) Să achite integral și la scadență facturile emise de Furnizor, prin modalitățile de plată comunicate.
- (2) Să comunice Furnizorului indexul contorului prin autocitire, la solicitarea acestuia sau din proprie inițiativă, conform instrucțiunilor de pe factură.
- (3) Să asigure accesul reprezentanților Furnizorului și/sau ai OSD la contor și la instalațiile de utilizare, pentru citire, verificare sau control tehnic.
- (4) Să asigure periodic **verificarea tehnică și revizia instalației de utilizare** gaze naturale, prin operator autorizat ANRE, conform reglementărilor în vigoare.
- (5) Să utilizeze gazele naturale exclusiv pentru scopul declarat la încheierea Contractului, fără utilizare neautorizată în alte scopuri.
- (6) Să nu intervină asupra contoarelor, sigiliilor sau instalațiilor de distribuție. Orice intervenție neautorizată atrage răspunderea civilă și penală.
- (7) Să notifice Furnizorul cu minimum **30 de zile calendaristice** înainte de orice modificare a consumului, destinației gazelor sau instalației de utilizare.
- (8) Să comunice Furnizorului, în maximum **15 zile calendaristice**, orice modificare a datelor de identificare, adresei de corespondență sau adresei de e-mail.
- (9) Să informeze Furnizorul imediat ce constată neregularități la aparatul de măsurare sau la instalația de utilizare.
- (10) Să respecte normele tehnice și de siguranță privind utilizarea gazelor naturale.

Art. 4 – Citirea contorului și autocitirea

- (1) Citirea contorului se realizează de OSD conform programului său. Furnizorul facturează consumul pe baza indexurilor transmise de OSD.
- (2) În perioadele fără citire efectivă, Furnizorul poate emite facturi estimate pe baza consumului istoric, a prognozei Clientului sau a profilului de consum al categoriei respective.
- (3) Clientul poate transmite autocitiri prin modalitățile indicate pe factură. Autocitirile sunt luate în considerare în limitele reglementărilor ANRE.
- (4) Regularizarea față de consumul estimat se efectuează la prima factură emisă după citirea efectivă a indexului de către OSD, cel puțin o dată la **3 luni** pentru clienți casnici și la **6 luni** pentru clienți noncasnici.
- (5) În cazul funcționării defectuoase a aparatului de măsurare, Furnizorul și OSD recalculează consumul conform reglementărilor ANRE în vigoare.

Art. 5 – Condiții de întrerupere a furnizării

- (1) Furnizorul poate solicita OSD întreruperea furnizării în următoarele cazuri justificate:
 - a) Neplata facturii la scadență — **preaviz de minimum 15 zile calendaristice** pentru clienți casnici și **minimum 3 zile calendaristice** pentru clienți noncasnici, conform Art. 48 alin. (1) din Ordinul ANRE nr. 29/2016;
 - b) Refuzul Clientului de a asigura accesul la contor sau instalații, în condițiile legii;



- c) Utilizarea gazelor naturale în alt scop decât cel declarat, fără acordul Furnizorului;
- d) Intervenția neautorizată asupra instalațiilor, contorului sau sigiliilor;
- e) La cererea scrisă a Clientului;
- f) La expirarea sau rezilierea Contractului, conform prevederilor acestuia;
- g) La solicitarea autorităților competente sau în situații de urgență/forță majoră;
- h) Neregularizarea garanției financiare în termenul contractual.

(2) Furnizorul NU răspunde pentru consecințele întreruperii în cazurile de la alin. (1), acestea căzând în responsabilitatea exclusivă a Clientului.

(3) Clienții vulnerabili NU pot fi deconectați în perioadele și în condițiile stabilite de lege.

Art. 6 – Reluarea furnizării

(1) Furnizarea va fi reluată în termenele Standardului de performanță ANRE nr. 83/2021, după înlăturarea cauzei care a determinat întreruperea și achitarea integrală a tuturor obligațiilor restante, inclusiv taxa de reconectare (dacă este percepută de OSD).

(2) Taxa de reconectare percepută de OSD va fi refacturată integral Clientului de către Furnizor.

(3) Reluarea furnizării după întrerupere din culpa Clientului se face numai după remedierea situației și prezentarea dovezii de conformitate.

Art. 7 – Forța majoră și impreviziunea

(1) Nici una dintre Părți nu este răspunzătoare pentru neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor contractuale dacă aceasta este cauzată de un eveniment de forță majoră, astfel cum este definit de Codul Civil (eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil).

(2) Constituie forță majoră, în mod neexhaustiv: calamități naturale, acte ale autorităților publice, conflicte armate, pandemii declarate oficial, decizii ale autorităților de reglementare sau ale operatorilor de sistem care afectează furnizarea gazelor naturale.

(3) Partea care invocă forța majoră notifică cealaltă Parte în maximum **5 zile calendaristice** de la producere, sub sancțiunea pierderii dreptului de a invoca forța majoră. Notificarea va fi însoțită de dovezi emise de autoritatea competentă.

(4) Dacă evenimentul de forță majoră durează mai mult de **30 de zile calendaristice**, oricare Parte poate denunța Contractul cu un preaviz de 15 zile calendaristice, fără daune-interese.

(5) **Prezentul alineat se aplică exclusiv clienților noncasnici.** Clientul înțelege și acceptă că, în cazul survenirii unor modificări excepționale ale împrejurărilor care au stat la baza Contractului, independente de voința Furnizorului, executarea obligațiilor acestuia poate deveni mai oneroasă. Clientul renunță expres la dreptul de a solicita instanței modificarea/adaptarea prețului din Contract pe temeiul impreviziunii (Art. 1271 Cod Civil).

Art. 8 – Cesiunea contractului și a creanțelor

(1) Furnizorul poate ceda drepturile și obligațiile din Contract unui terț (inclusiv unui furnizor succesoral sau unui grup de companii), cu notificarea prealabilă a Clientului cu minimum **30 de zile calendaristice** înainte, fără a fi necesară aprobarea Clientului. Contractul va



produce efecte față de cesionar de la data notificării.

(2) Furnizorul poate ceda, fără acordul prealabil al Clientului, orice creanță rezultată din prezentul Contract (inclusiv facturi neachitate) către terți (factoring, agenții de recuperare), cu notificarea ulterioară a Clientului în maximum **5 zile lucrătoare** de la cesiune. Clientul este obligat să efectueze plata cesionarului de la data primirii notificării.

(3) Clientul NU poate ceda drepturile și obligațiile din Contract fără acordul prealabil scris al Furnizorului.

(4) La schimbarea proprietarului sau a titularului dreptului de folosință al locului de consum, noul titular are obligația de a notifica Furnizorul și de a încheia un nou Contract. Până la data noului Contract, Clientul din prezentul Contract rămâne răspunzător pentru toate obligațiile aferente.

Art. 9 – Protecția clientului vulnerabil

(1) Clientul vulnerabil este definit conform Legii nr. 123/2012, OUG nr. 166/2022 și actelor normative subsecvente, ca persoana fizică sau familia care, din cauza unor circumstanțe socioeconomice, de sănătate, vârstă sau altă natură, se află în risc de a nu putea achita facturile la gaze naturale.

(2) Clienții vulnerabili beneficiază de compensații, ajutoare de încălzire sau alte facilități acordate de stat sau Furnizor, detaliate la <https://antoprest.com/clienti-vulnerabili> și comunicabile la tel. 0733.071.300.

(3) Furnizorul NU va întrerupe furnizarea pentru clienții vulnerabili în perioadele stabilite de lege. Datoriile neachitate se reeșalonează conform Legii 226/2021.

Art. 10 – Dreptul de schimbare a furnizorului

(1) Clientul are dreptul **necondiționat și gratuit** de a schimba furnizorul, conform Regulamentului POSF (Ordinul ANRE nr. 3/2022). Schimbarea efectivă are loc în **24 de ore** de la inițierea procedurii prin platforma POSF.

(2) Furnizorul are obligația de a coopera cu noul furnizor ales de Client și cu OSD pentru finalizarea procesului în termenele reglementare.

(3) La data schimbării, Furnizorul emite factură finală de regularizare în baza citirii indexului contorului transmise de OSD.

(4) **Nicio clauză** din prezentul Contract sau din CGC nu poate împiedica sau restricționa schimbarea furnizorului (Art. 16 alin. (3) din Ordinul ANRE nr. 29/2016).

Art. 11 – Compensații ale Furnizorului față de Client

Furnizorul acordă compensații **din oficiu** (fără cererea prealabilă a Clientului) în cazul nerespectării indicatorilor de calitate din Standardul de performanță ANRE nr. 83/2021 (Ordinul ANRE nr. 83/2021):

Indicator	Nivel garantat	Compensație minimă
IC1-IC3: Răspuns ofertă/contract/modificare	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi suplimentar
IC4: Răspuns solicitare privind factură	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi suplimentar



IC5: Răspuns sesizare întrerupere nejustificată	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi + 50 lei/zi de la data întreruperii
IC6: Transmitere solicitare reluare furnizare la OR	4 ore (program)	12 lei/oră întârziere
IC7-IC8: Transmitere solicitări OR / răspuns OR	3 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi suplimentar
IC9: Răspuns solicitare schimbare furnizor	5 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi suplimentar
IC10: Alte solicitări scrise	20 zile lucrătoare	100 lei + 50 lei/zi suplimentar
IC11: Timp de așteptare la telefon (call center)	8 minute	0,20 lei/minut depășire

Compensițiile se plătesc prin compensare pe factură sau plată directă în maximum 5 zile lucrătoare de la constatarea depășirii termenului. Valorile se actualizează automat conform modificărilor Ordinului ANRE nr. 83/2021.

Art. 12 — Modalitatea de transmitere și soluționare a plângerilor

(1) Clientul poate transmite plângeri/reclamații: în scris la adresa București, Str. Afluentului, nr. 10, et. 1, Sector 1; prin email la office@antoprest.com; prin telefon la **0733.071.300** (luni-vineri, 08:00-16:00); online prin formularul de pe <https://antoprest.com>.

(2) Furnizorul confirmă primirea în maximum **5 zile lucrătoare** și soluționează plângerea motivat în maximum **30 de zile calendaristice** de la înregistrare (IC10 din Standardul de performanță ANRE nr. 83/2021).

(3) Dacă Clientul nu este mulțumit, se poate adresa: **ANRE** — Telverde 0800 800 868 (apel gratuit, luni-vineri 08:30-16:30), anre.ro; **ANPC** — anpc.ro; instanțelor judecătorești competente.

Art. 13 — Soluționarea neînțelegerilor

(1) Orice neînțelegere se soluționează în primă instanță pe cale amiabilă, în maximum 30 de zile de la notificarea scrisă.

(2) Dacă nu se ajunge la un acord, oricare Parte se poate adresa ANRE, ANPC sau instanțelor judecătorești competente.

(3) Contractul este guvernat de legea română. Competența de soluționare a litigiilor aparține instanțelor judecătorești de la sediul Furnizorului, cu excepția cazurilor în care legea impune altfel, **inclusiv a normelor de protecție a consumatorilor privind competența teritorială (pentru clienții casnici)**.

Art. 14 — Recomandări privind eficiența energetică

Furnizorul recomandă adoptarea de măsuri de eficiență energetică. Informații sunt disponibile la: Agenția Română pentru Eficiență Energetică (energie.gov.ro); Programul Casa Verde — afm.ro; <https://antoprest.com/eficienta-energetica>.

Art. 15 — Modificarea Condițiilor Generale de Contractare

(1) Furnizorul poate modifica prezentele CGC cu notificarea prealabilă a Clientului cu minimum **30 de zile calendaristice** înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.



(2) Notificarea se realizează prin factură, email sau publicare pe <https://antoprest.com>. Versiunea curentă este întotdeauna disponibilă pe site.

(3) Dacă Clientul nu este de acord cu modificările, poate denunța Contractul în condițiile prevăzute. Continuarea serviciului după data intrării în vigoare constituie acceptare tacită.

Art. 16 – Dispoziții finale

(1) Prezentele CGC se completează cu prevederile Contractului de furnizare și cu legislația în vigoare, inclusiv Legea nr. 123/2012, Ordinul ANRE nr. 29/2016 (forma consolidată), Ordinul ANRE nr. 83/2021 și orice alte acte normative speciale aplicabile sectorului gazelor naturale.

(2) Versiunea curentă a CGC este publicată pe <https://antoprest.com/conditii-generale> și poate fi solicitată gratuit la sediul Furnizorului sau pe email.