

1. Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale (republicată și actualizată)

Aceasta stabilește:

- Dreptul consumatorului de a alege și schimba furnizorul.
 - Obligația furnizorului de a respecta calitatea și continuitatea serviciului.
 - Reglementări privind protecția consumatorului vulnerabil.
 - Formarea prețurilor în regim concurențial și serviciul universal.
-

2. Ordinul ANRE nr. 5/2023 – Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clienții finali

Acest act normativ reglementează:

- Procedura de încheiere a contractelor de furnizare.
 - Drepturile și obligațiile părților contractante.
 - Modalitățile de facturare și plată.
 - Mecanismele de rezolvare a litigiilor între client și furnizor.
 - Timpul maxim de răspuns la reclamații (de regulă, 15 zile lucrătoare pentru persoane fizice și 30 pentru juridice).
-

3. Contractul de furnizare a gazelor naturale

Conform reglementărilor, contractul trebuie să conțină:

- Durata contractului și condițiile de încetare.
 - Prețul energiei și modalitățile de plată.
 - Clauze privind întreruperile, calitatea serviciului și compensarea.
-

4. Rolul ANRE (Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei)

ANRE:

- Emite reglementări obligatorii pentru furnizori.
- Supraveghează respectarea drepturilor consumatorilor.
- Oferă platforma SAL pentru soluționarea alternativă a litigiilor.