

**Procedura de constituire, executare și restituire  
garanției pentru clienții de gaze naturale**

***e-on***

## Etape soluționare:



# Cadrul general al procedurii de constituire, executare și restituire garanții pentru clienții de gaze naturale

1.1

Procedura se aplică clienților casnici de gaze naturale conform prevederilor Art.49 din **Ordinul ANRE nr. 29/28.06.2016** pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale, respectiv:

*„ În cazul clientului final căruia i-a fost întreruptă furnizarea gazelor naturale la locul de consum pentru neachitarea facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale, furnizorul are dreptul să solicite acestuia constituirea unei garanții financiare ”*

1.2

Reluarea furnizării în urma deconectării/rezilierii pentru neplată se poate solicita:

- La Centrul de Relații Clienți, prin prezența fizică a titularului de contract
- La Centrul de Servicii Clienți, printr-un apel la numerele **0265 200 366 sau 0800 800 366** sau prin e-mail la adresa [serviciiclienti@eon-romania.ro](mailto:serviciiclienti@eon-romania.ro)

1.3

Clienții de gaze naturale pot solicita reluarea furnizării prin:

- Achitarea sumelor restante pentru care au fost deconectați
- Achitarea taxei de reluare a furnizării
- Constituirea unei garanții

1.4

Constituirea garanției se face prin prezentarea clientului în Centrul de Relații Clienți sau prin apelarea Centrului de Servicii Clienți.

1.5

Clientul este informat asupra modalității de determinare a valorii garanției.

- Pentru gaze naturale valoarea garanției se calculează la prețul din contract, inclusiv TVA, valabil la data constituirii acesteia.  
Cantitățile considerate la stabilirea garanției sunt:
  - ✓ pentru clienții casnici: 300 de metri cubi
  - ✓ pentru clienții noncasnici: consumul mediu pentru 30 de zile calculat pe ultimele 12 luni

1.6

După informarea clientului și stabilirea valorii garanției se va întocmi contractul de garanție.

În situația în care clientul are constituită deja o garanție, valoarea acesteia va fi verificată în ce măsură corespunde valorii calculate la momentul solicitării reconectării.

Dacă valoarea noii garanții este mai mare decât a celei deja constituite se va proceda la încheierea unui act adițional la contractul de garanție, cu înscrierea diferenței de constituit.

1.7

Clientul va fi informat că, pe baza Contractului sau Actului adițional de garanție, se va achita în contul indicat la orice agenție BRD, suma corespunzătoare valorii garanției. La prezentarea de către client a dovezii plății garanției (pe lângă cea a debitelor pentru care a fost deconectat și a taxelor de reluare furnizare) se va transmite solicitarea de reluare a alimentării cu gaze naturale către operatorul de distribuție, conform prevederilor legale.

1.8

Executarea depozitului garanție pentru clienții rău platnici se face astfel:

▪ **La clienții casnici**

- ✓ în cazul în care clientul nu achită factura de gaze naturale în termen de 60 de zile de la întreruperea alimentării
- ✓ în cazul în care clientului i se reziliază contractul și clientul are datorii pe care dorește să le achite din garanție

▪ **La clienții non casnici**

- ✓ în cazul în care clientul nu achită factura de gaze naturale în termen de 15 zile de la întreruperea alimentării
- ✓ în cazul în care clientului i se reziliază contractul și clientul are datorii pe care dorește să le achite din garanție

1.9

Restituirea depozitului de garanție pentru clienții bun platnici poate fi făcută în urma unei solicitări.

▪ **Restituirea garanției se face în următoarele condiții:**

- ✓ solicitantul trebuie să fie titularul contractului de furnizare
- ✓ clientul are o garanție mai veche de 2 ani și în această perioadă nu a ajuns în situația de client rău platnic
- ✓ clientului i se reziliază contractul, iar clientul are o garanție constituită și nu are datorii din facturile de consum, penalități și prestări servicii

Pe baza listei de restituiri se vor genera avizele de restituire, ce vor fi transmise clienților centralizat prin servicii poștale.

Pe baza listelor garanțiilor de restituit, compania va elibera depozitele de garanție către clienți.

