

Drepturile si obligatiile clientilor finali

Clientului final de energie electrică are următoarele drepturi:

- dreptul de a avea acces la rețelele electrice de interes public în condițiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele de interes public în vigoare și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a energiei electrice;
- să își aleagă furnizorul de energie electrică și să accepte o ofertă-tip publicată de către furnizor sau să solicite furnizorului o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică;
- să denunțe unilateral contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu acceptă noile condiții contractuale/clauze sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;
- să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
- să beneficieze de serviciu universal în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile, dacă este client casnic, sau dacă solicită și face dovada îndeplinirii cerințelor specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă este client final noncasnic;
- să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice clienților vulnerabili, dacă se încadrează în această categorie;
- să primească de la furnizor decontul final de regularizare, în termen de maximum 42 zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice;
- să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în forma tipărită sau, dacă solicită, în forma electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, un rezumat al principalelor condiții contractuale, redactate într-un limbaj concis și simplu;
- să îi fie notificate de către furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prealabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile, și în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;
- să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice/odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;
- să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;
- să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de furnizor, și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil;
- să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfășurată de către acesta la locul de consum; în cazul în care clientul final nu

este mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;

- să primească despăgubiri/compensații, în conformitate cu prevederile contractuale și reglementările în vigoare;
- să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către furnizor, și să fie informat de către OR cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare;
- să sesizeze furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;
- în cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR să se realizeze în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali;
- să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare respective;
- în cazul în care are montat SMI, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa, în condițiile reglementărilor aplicabile, următoarele tipuri de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică: date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 3 ani sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 3 ani; date detaliate în funcție de perioada de utilizare pentru fiecare zi, săptămână, lună și an pentru o perioadă de cel puțin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 24 de luni;
- să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- să solicite furnizorului și să primească de la acesta, în mod gratuit, explicații/informații privind conținutul facturilor de energie electrică;
- în cazul în care locul de consum este integrat în SMI, să i se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care are acces gratuit furnizorul;
- să solicite furnizorului date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică, și să primească toate datele solicitate în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare

pentru furnizarea acestor date; solicitarea clientului final trebuie să cuprindă datele de identificare ale acestuia, adresa locului de consum, perioada pentru care se solicită informațiile și modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate;

- să se retragă din contractul de furnizare a energiei electrice, dacă acesta a fost încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță (cum ar fi internet sau telefon), fără a fi nevoie să justifice decizia de retragere și fără a suporta costuri, cu respectarea legislației aplicabile;
- în cazul prosumatorului, să beneficieze de serviciul de regularizare financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile;
- să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;
- de soluționare alternativă a litigiilor;
- orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.

Clientul final de energie electrică are următoarele obligatii:

- să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice în vigoare;
- să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de 30 de zile de la modificare;
- să achite facturile emise de furnizor în baza contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a penalităților de întârziere specificate în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reulare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- să permită accesul reprezentantului OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/reulare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de OR pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul OR are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită accesul la instalațiile electrice aflate pe proprietatea clientului final;
- să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale OR, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;

- să sesizeze imediat furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
- să achite OR prin intermediul furnizorului sau, după caz, direct OR contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, de demontare, verificare și remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa clientului final;
- să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;
- să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare a energiei electrice în vigoare;
- să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;
- să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relație contractuală, în cazul în care puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare este de cel puțin 1 MVA, conform reglementărilor emise de ANRE. Transmiterea prognozelor și modul de determinare a prețului cu care se facturează abaterile de la valorile prognozate se vor efectua conform prevederilor din contractul de furnizare a energiei electrice, în cazul contractelor de furnizare încheiate pe piața concurențială și conform reglementărilor specifice, elaborate de ANRE, în cazul contractelor de furnizare care au la bază contractele-cadru emise de ANRE;
- orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.