# DREPTURILE CLIENȚILOR FINALI

Potrivit Art. 62 din Legea energiei şi a gazelor naturale nr. 123/2012 clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public şi să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;

b) să solicite furnizorului modificarea şi completarea contractului de furnizare şi a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contracte, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;

c) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;

d) să solicite furnizorului sau operatorului de distribuție să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor şi a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;

e) să primească despăgubiri de la furnizor, operator de rețea sau alt client final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;

f) să se asocieze voluntar în vederea reprezentării intereselor clienților, conform reglementărilor ANRE;

g) să achiziționeze energia electrică pe bază de contract bilateral de la un furnizor de energie, indiferent de statul membru în care este înregistrat furnizorul, cu condiția să respecte normele aplicabile de comercializare şi de echilibrare stabilite pe teritoriul României; să schimbe furnizorul, conform unei proceduri aprobate de ANRE;

h) să schimbe furnizorul în mod gratuit, conform unei proceduri aprobate prin ordin al ANRE;

i) să li se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale şi să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a rezilia contractul. Furnizorul şi, după caz, alți operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienții finali notifică clienților orice majorare a tarifelor, în mod direct şi în timp util, nu mai târziu de sfârşitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent şi uşor de înțeles;

j) să denunțe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;

k) să primească informații transparente privind prețurile şi tarifele practicate, precum şi privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite şi prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;

l) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce priveşte costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;

m) să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile şi să reflecte în mod adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare. Orice diferență în ceea ce priveşte clauzele şi condițiile trebuie să reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile şi transparente, prezentate într-un limbaj clar şi uşor de înțeles şi să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților ca de exemplu, dar fără a se limita la documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înşelătoare;

n) să beneficieze de proceduri transparente, simple şi ieftine de soluționare a plângerilor. Clienții au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor şi de soluționare a plângerilor de către furnizorul şi, după caz, operatorii licențiați care încheie contracte cu clienții finali de energie - 2 - electrică. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor prevede rezolvarea corectă şi promptă a litigiilor în termen de 90 de zile şi un sistem de rambursare şi/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;

o) să fie informați cu privire la drepturile de care dispun în materie de servicii universale, atunci când au acces la aceste servicii, în temeiul dispozițiilor prezentei legi;

p) să dețină datele privind consumul propriu şi să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită şi în mod gratuit, oricărui furnizor licențiat. Partea responsabilă de gestionarea datelor este obligată să furnizeze aceste date furnizorului în cauză. Formatul de prezentare a datelor şi procedura de acces al furnizorilor şi al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina clienților pentru acest serviciu;

q) să fie informați corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică şi la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât aceştia să aibă posibilitatea să îşi regularizeze propriul consum de energie electrică. Informațiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se seama de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului şi de produsul energetic în cauză. Furnizorul acordă astfel de facilități luând în considerare în mod corespunzător raportul eficiență-cost al acestor măsuri. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina consumatorilor pentru acest serviciu;

r) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului.

s) să încheie contracte cu mai mulți furnizori de energie în acelaşi timp, pentru un singur loc de consum, drept ce le revine exclusiv clienților noncasnici de mari dimensiuni, a căror putere maximă aprobată prin avizul tehnic de racordare este stabilită prin reglementările ANRE;

t) să supună soluționării autorității competente divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, în baza unor proceduri elaborate de autoritatea competentă;

u) să beneficieze de serviciile unui mediator, în condițiile Legii nr. 192/2006 privind medierea şi organizarea profesiei de mediator, cu modificările şi completările ulterioare, în vederea soluționării extrajudiciare a litigiilor apărute pe piața de energie electrică;

v) să denunțe unilateral contractul de furnizare, în condițiile art. 58 alin. (3) din Legea energiei şi a gazelor naturale nr. 123/2012.

Conform art. 51 din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 64/2014 clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

a) să beneficieze de serviciul universal în condițiile stabilite prin reglementările ANRE, dacă îndeplinesc prevederile specifice ale Legii Legea energiei şi a gazelor naturale nr. 123/2012, pentru a fi încadrați la această categorie şi să opteze pentru oricare dintre prețurile/tarifele aplicabile categoriei de clienți finali din care fac parte;

b) să opteze pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție;

c) să solicite operatorului de rețea (direct sau prin intermediul furnizorului) repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;

d) să solicite 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 - 3 - consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea intervalului de facturare respectiv;

e) să solicite şi să primească de la furnizor şi/sau operatorul de rețea explicații privind elementele facturii;

f) să primească, în scris, o ofertă de furnizare în condițiile art. 18 Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali;

g) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date.

## OBLIGAȚIILE CLIENȚILOR FINALI

Potrivit art. 53 din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 64/2014, clientul final de energie electrică are următoarele obligații:

a) să plătească contravaloarea facturii emise de către furnizor/operatorul de rețea la prețul/tariful şi în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice şi/sau de rețea şi a altor prevederi legale;

b) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;

c) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare şi cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare încheiate;

d) să nu modifice valorile parametrilor de protecție şi de reglaj stabilite cu operatorul de rețea;

e) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;

f) să comunice în scris, în termen de 30 de zile, furnizorului/ operatorului de rețea orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului;

g) să respecte clauzele contractelor de furnizare, respectiv de rețea, inclusiv a condițiilor prevăzute în anexele acestora.

Art. 61 din Legea energiei şi a gazelor naturale nr. 123/2012 prevede următoarele:

- Clienții finali de energie electrică răspund pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa lor;

- Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz: (i) penalizări; (ii) sistarea temporară a furnizării energiei electrice; (iii) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

- In cazul intervențiilor asupra instalațiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de rețea este îndreptățit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

- În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanție financiară, conform prevederilor art. 58 alin. (5) din Legea energiei şi a gazelor naturale nr. 123/2012.

- Clientul final de energie electrică cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare de cel puțin 1.000 kVA este obligat să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are reiații contractuale, conform reglementărilor emise de autoritatea competentă.

- Clienții finali au obligația plății contravalorii facturilor pentru energia electrică şi pentru serviciile de care beneficiază la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părți.