

## Drepturile și obligațiile clienților finali de energie electrică

Drepturile și obligațiile clienților finali de energie electrică se regăsesc în legislația specifică de mai jos:

**a) Conform prevederilor Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi și obligații:**

### **Art. 59 Plata energiei furnizate**

În conformitate cu prevederile contractului, clientul final este obligat să plătească contravaloarea energiei electrice consumate la prețul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice.

### **Art. 61 Obligațiile clientului final de energie electrică**

Obligațiile clientului final de energie electrică

(1) Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa.

(2) Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:

- a) penalizări;
- b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
- c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

(3) În 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.

(4) 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).

(5) 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 relații contractuale, conform reglementărilor emise de autoritatea competentă.

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

(7) Pentru garantarea plăților facturilor la energia electrică, furnizorii de ultimă instanță pot solicita clienților constituirea de garanții financiare, numai în condițiile stabilite de reglementările emise de autoritatea competentă.

### **Art. 62 Drepturile clientului final de energie electrică**

Drepturile clientului final de energie electrică

- (1) Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

- a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
- b) să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului de furnizare și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contracte, atunci când apar elemente noi ori când consider 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 și 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 și de echilibrare stabilite pe teritoriul României;
- h) să schimbe furnizorul în mod gratuit, conform unei proceduri aprobate prin ordin al ANRE;

-----  
Lit. h) a alin. (1) al art. 62 a fost modificată de pct. 31 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

h<sup>1</sup>) să li se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a rezilia contractul. Furnizorul și, după caz, alți operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienții finali notifică clienților orice majorare a tarifelor, în mod direct și în timp util, nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles;

-----  
Lit h<sup>1</sup>) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

h<sup>2</sup>) să denunțe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;

-----  
Lit h<sup>2</sup>) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

h<sup>3</sup>) să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite și prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;

-----  
Lit h<sup>3</sup>) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

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

-----  
Lit. h ) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

h ) să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și 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 privește clauzele și condițiile trebuie să reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și 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 înșelătoare;

-----  
Lit. h ) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

h ) să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. Clienții au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și de soluționare a plângerilor de către furnizorul și, după caz, operatorii licențiați care încheie contracte cu clienții finali de energie electrică. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor prevede rezolvarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/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;

-----  
Lit. h ) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

h ) 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;

-----  
Lit. h ) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

h ) să dețină datele privind consumul propriu și să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și 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 și procedura de acces al furnizorilor și al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina clienților pentru acest serviciu;

-----  
Lit. h ) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

h ) să fie informați corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât aceștia să aibă posibilitatea să își 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 și 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;

-----  
Lit. h ) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

h<sup>10</sup>) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului.

-----  
Lit. h<sup>10</sup>) a alin. (1) al art. 62 a fost introdusă de pct. 32 al art. I din LEGEA nr. 127 din 30 septembrie 2014 publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 720 din 1 octombrie 2014.

i) să încheie contracte cu mai mulți furnizori de energie în același 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;

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

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

l) să denunțe unilateral contractul de furnizare, în condițiile art. 58 alin. (3).

(2) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce urmează a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, precum și operatorii economici care sunt obligați să le furnizeze.

(3) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) trebuie să garanteze unui client care dorește să schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale, că această schimbare se poate realiza în termen de 3 săptămâni de la inițierea acesteia.

### **Art. 63 Dreptul clienților finali de alegere a tarifelor**

Dreptul clienților finali de alegere a tarifelor

(1) Clienții finali prevăzuți la art. 55 alin. (1) au dreptul să opteze pentru oricare dintre tarifele reglementate aplicabile categoriei din care fac parte sau să beneficieze de serviciul universal, în condițiile stabilite prin reglementările ANRE.

(2) Clienții casnici au dreptul de a opta pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție.

(3) Clienții finali nu mai pot reveni la tarife reglementate dacă și-au exercitat dreptul de eligibilitate.

**b) Conform Regulamentului de furnizare a energiei electrice, clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi și obligații:**

### **Art. 51 Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:**

(1) Furnizorul pune la dispoziția clientului final mai multe modalități de transmitere a facturii de energie electrică și a documentelor anexate acesteia/notificărilor, respective transmiterea prin poștă, pe cale electronică etc.

(2) Factura și documentele anexate acesteia/notificările se transmit clientului final prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare a energiei electrice; la solicitarea clientului final, transmisă în scris sau electronic, furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(3) Utilizarea facturii în format electronic face obiectul acceptării exprese de către clientul final.

(4) Furnizorul are obligația să transmită factura și documentele anexate acesteia/notificările la adresa locului de consum al clientului final, cu excepția cazului în care clientul final a desemnat o altă adresă de corespondență sau a ales o cale electronică de transmitere a facturii.

(5) Furnizorul este responsabil de transmiterea către clienții finali a facturilor și a documentelor anexate acesteia/notificărilor, în mod gratuit și în timp util, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței.

#### **Art. 53 Clientul final are următoarele obligații:**

(1) Furnizorul de energie electrică este obligat să analizeze plângerile clienților finali privind facturarea și să comunice acestora rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

(2) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la modul de soluționare a plângerii, acestea pot proceda conform prevederilor art. 23 alin. (2)

#### **Art. 54 Clientul final are următoarele obligații:**

(1) Pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, conform reglementărilor specifice în vigoare, furnizorul de energie electrică are obligația să organizeze și să mențină un punct unic de contact, care cuprinde:

a) un punct central, care asigură o structură specializată în comunicarea cu clientul final și care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită, prevăzută cu registratură proprie, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea serviciilor prevăzute în licența de furnizare a energiei electrice

(contractare, facturare, încasare, informare, preluarea și soluționarea plângerilor de natura serviciilor prestate etc., inclusiv pentru preluarea/soluționarea/redirecționarea către alte entități responsabile a solicitărilor acestora), și care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală ale furnizorului, ce sunt ușor accesibile și situate la distanță de maximum 50 km de locurile de consum ale clienților finali propria care beneficiază de serviciu universal, în condițiile prevederilor art. 53 alin.

(1) și ale art. 57 alin. (1) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;

b) un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:

(i) centru de telefonie, respectiv call-center, pentru informații comerciale, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzută cu cel puțin o linie telefonică cu un număr de apel gratuit pentru transmiterea indexului autocitit și o linie telefonică cu tarif normal, disponibil cu operator minimum 12 ore

în zilele lucrătoare;

(ii) pagină proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția clientului final a unui formular on-line pentru înregistrarea plângerilor;

c) o adresă de poștă electronică;

d) un număr de fax.

(2) Furnizorii sunt obligați să precizeze clienților finali adresa punctului unic de contact, atât la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, cât și prin intermediul facturilor și al paginii de internet proprii.

**c) Conform Contractului cadru de furnizare a energiei electrice la consumatorii casnici cu tarife reglementate, clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi și obligații:**

**Articolul 6. Consumatorul are următoarele drepturi și obligații:**

- a) să consume energie electrică în conformitate cu prevederile prezentului contract;
- b) să aleagă, dintre tarifele legale în vigoare, tariful pentru decontarea energiei electrice consumate;
- c) să achite integral și la termen contravaloarea energiei electrice furnizate;
- d) să nu permită altor persoane să se racordeze la instalația electrică de utilizare proprie;
- e) să permită accesul delegatului furnizorului în punctul de măsurare, pentru a verifica respectarea prevederilor contractuale;
- f) să păstreze intacte contorul de decontare, plombele metrologice și plombele furnizorului de la capacul de borne al acestuia și de la firida individuală de bransament, precum și toate celelalte instalații ale furnizorului aflate pe proprietatea consumatorului;
- g) să nu permită altor persoane, cu excepția personalului furnizorului, să intervină la contorul de decontare sau la instalația furnizorului;
- h) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalației electrice interioare și proprii în conformitate cu prescripțiile tehnice; modificările sau extinderile acesteia se vor efectua numai prin electricieni autorizați sau prin agenți economici atestați de furnizor;
- i) să sesizeze imediat furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea contorului de decontare;
- j) să utilizeze în instalația electrică numai siguranțe calibrate;
- k) să permită furnizorului inventarierea receptoarelor electrice în scopul recalculării consumului în condițiile art. 6;
- l) să se prezinte la sediul furnizorului în termen de 10 zile calendaristice de la data avizării, pentru a stabili, de comun acord cu acesta, o dată pentru citirea indexului contorului, în cazul în care cititorul-încasator nu a avut acces la contor în două perioade de facturare consecutive. În caz contrar, se va proceda la întreruperea alimentării cu energie electrică și la emiterea unei facturi din oficiu.