

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIENTULUI FINAL DE ENERGIE ELECTRICĂ

Extras din Legea Energiei 123/2012 cu modificările ulterioare

Art. 61 - 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.

(9) În vederea emiterii facturilor de regularizare conform prevederilor art. 57 alin. (15), clientul final casnic are obligația de a permite accesul reprezentantului operatorului de distribuție la grupul de măsurare.

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. 59^{1*)} - (3) Clienții finali au dreptul să primească, gratuit, facturile și informațiile de facturare.

Art. 62 - 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;

a¹⁾ să participe inclusiv acei clienți finali care oferă consum dispecerizabil prin agregare, pe toate piețele de energie electrică, alături de producători, într-un mod nediscriminatoriu;

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 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 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;

f¹⁾ să acționeze, individual sau în comun, în calitate de clienți activi, conform reglementărilor emise de ANRE;

g) să achiziționeze energia electrică 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 își schimbe furnizorul sau participantul la piață implicat în agregare, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la inițierea acesteia, iar nu mai târziu de anul 2026 procesul tehnic de schimbare a furnizorului se va realiza în 24 de ore și în orice zi lucrătoare, conform unei proceduri aprobate de ANRE;

h¹) 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 înceta contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor. Furnizorul și, după caz, alți operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienții finali notifică clienților orice modificare a tarifelor/prețurilor, în mod direct și în timp util, cu cel puțin treizeci de zile înainte de intrarea în vigoare a ajustării. În cazul în care contractul prevede o modificare viitoare a produsului sau a prețului ori o reducere, acest lucru se indică pe factură, împreună cu data de la care are loc modificarea;

h²) să denunțe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;

h³) 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;

h⁴) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;

h⁵) 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 în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. 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;

h⁶) 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;

h⁷) 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;

h⁸) 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/agregator. Operatorii de rețea sunt obligați să furnizeze aceste date furnizorului sau agregatorului în cauză. Formatul de prezentare a datelor și procedura de acces al furnizorilor, al agregatorilor și al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina clienților pentru acest serviciu;

h⁹) 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;

h¹⁰) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;

h¹¹) să participe în cadrul unui sistem de schimbare colectivă a furnizorului;

i) să cumpere energie electrică de la un furnizor la alegere și să încheie la alegere contracte cu unul sau mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, cu condiția de a se stabili punctele necesare de conectare și de măsurare;

i¹) să încheie contracte de energie electrică la prețuri dinamice, cu cel puțin un furnizor și cu oricare furnizor care are peste 200.000 de clienți finali, cu condiția să aibă un sistem de contorizare inteligentă;

i²) să primească informații despre avantajele, costurile și riscurile unor astfel de contracte de energie electrică la prețuri dinamice, inclusiv cu privire la necesitatea de a avea un sistem de contorizare inteligentă;

j) să supună soluționării ANRE divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, inclusiv litigiile dintre participanții la piață implicați în agregare și alți participanți la piață, precum și cele rezultate din responsabilitatea pentru dezechilibre, în baza unor proceduri elaborate de ANRE;

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);

m) să încheie contracte de agregare cu participanții la piață implicați în agregare, inclusiv agregatori independenți, fiind deplin informați în prealabil cu privire la clauzele și condițiile contractuale oferite de aceștia, fără a fi necesar acordul furnizorului sau vreunui alt participant la piață. Furnizorul nu le poate impune clienților obligații,

proceduri sau tarife tehnice și administrative discriminatorii în funcție de încheierea sau neîncheierea de către aceștia a unui contract cu un participant la piață implicat în agregare, nici nu poate impune plăți, sancțiuni sau alte restricții contractuale nejustificate în contractul de furnizare;

n) să primească gratuit, cel puțin o dată pentru fiecare perioadă de facturare, în cazul în care clientul solicită acest lucru, toate datele relevante referitoare la consumul dispecerizabil sau datele referitoare la energia electrică furnizată și vândută.

(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) stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, obligativitatea operatorilor de sistem de furnizare a respectivelor date astfel încât să garanteze unui client care dorește să schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale, că această schimbare se poate realiza în termen de maximum 3 săptămâni de la inițierea acesteia.

(4) Clienții casnici au dreptul să primească informații adecvate cu privire la alternativele de întrerupere a livrărilor de energie electrică cu suficient timp înainte de data prevăzută a întreruperii. Aceste măsuri alternative pot să privească surse de sprijin pentru evitarea întreruperii, sisteme de plată anticipată, audituri energetice, servicii de consultanță în domeniul energiei, planuri alternative de plată, consiliere pentru gestionarea datoriilor sau moratorii privind întreruperea și nu constituie un cost suplimentar pentru clienții care se confruntă cu riscul întreruperii.

(5) Clienții casnici, întreprinderile mici și microîntreprinderile au dreptul să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piață implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare.

(6) Prin derogare de la prevederile alin. (5), furnizorii de energie electrică sau participanții la piață implicați în agregare pot percepe clienților finali comisioane pentru încetarea contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe o durată determinată și cu prețuri fixe, în cazul rezilierii lor anticipate de către clientul final.

(7) Comisioanele de încetare prevăzute la alin. (6) trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:

a) să fie comunicate în mod clar clientului înainte de încheierea contractului;

b) să fie prevăzute în contractul de furnizare pe care clientul l-a semnat;

c) să fie proporționale și să nu depășească suma pierderilor economice directe cauzate de client furnizorului sau participantului la piață implicat în agregare prin rezilierea contractului, inclusiv costurile oricărei investiții sau pachete de servicii deja

furnizate clientului în temeiul contractului respectiv. Sarcina probei privind pierderile economice directe revine furnizorului sau participantului la piață implicat în agregare, iar respectarea de către furnizori sau participanții la piață implicați în agregare a principiilor de stabilire a comisioanelor prevăzute prin prezentul alineat este monitorizată de ANRE.

Extras din Ordinul 5/2023 privind Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali cu modificările ulterioare

Contractul de furnizare a energiei electrice

Art. 10 - (2) Clientul casnic are dreptul să beneficieze, la cerere, de serviciul universal.

Art. 12 - (1) Contractul de furnizare a energiei electrice încheiat de furnizor cu un client trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare și să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, cel puțin următoarele:

- a) identitatea, adresa și datele de contact ale furnizorului;
- b) identitatea, adresa și datele de contact ale clientului;
- c) obiectul, data intrării în vigoare și data de încetare a contractului;
- d) perioada de facturare;
- e) prețul energiei electrice, care include componenta de achiziție a energiei electrice și componenta de furnizare;
- f) tarifele reglementate pentru serviciile de rețea, în vigoare la data publicării ofertei, respectiv: tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre OD și client, tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru serviciul de sistem;
- g) prețul de furnizare a energiei electrice, compus din prețul prevăzut la lit. e) și tarifele reglementate, prevăzute la lit. f);
- h) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, valabile la data încheierii contractului;
- i) prețul final facturat, care include prețul prevăzut la lit. g) și elementele prevăzute la lit. h), valabile la data încheierii contractului;
- j) după caz, valoarea componentei fixe, stabilită în lei/lună sau lei/zi, și tarifele altor servicii oferite;
- k) eventuale comisioane percepute pentru încetarea contractului de furnizare înainte de data de încetare prevăzută în contract sau pentru schimbarea furnizorului;

l) modalitatea și termenul de returnare a sumelor, inclusiv la încetarea contractului de furnizare;

m) condițiile de plată a facturilor de energie electrică;

n) indicarea anexelor la contract;

o) modalitățile de plată a facturilor de energie electrică;

p) condițiile de aplicare a dobânzilor penalizatoare;

q) modalitatea de comunicare de către furnizor a preavizului de deconectare a locului de consum;

r) modalitatea de transmitere de către client a indexului autocitit;

s) modalitatea de transmitere a facturilor de energie electrică și a documentelor anexate acesteia/notificărilor/solicitărilor/ comunicărilor;

t) compensații acordate și modalitatea de rambursare a acestora, în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract; clientul are dreptul să primească compensații pentru nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

u) condițiile de reînnoire și de încetare a contractului și a serviciilor; inclusiv a produselor sau serviciilor oferite suplimentar prin contract față de furnizarea energiei electrice;

v) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a disputelor;

w) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile;

x) drepturile și obligațiile părților contractante;

y) dreptul de denunțare unilaterală a contractului de furnizare de către client în condițiile actelor normative în vigoare;

z) modalitatea de constituire/actualizare/restituire a unei garanții financiare și modul de executare a acesteia;

aa) condițiile în care clientul are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale cauzate de OD/furnizor;

bb) tipurile de servicii de mentenanță oferite, dacă este cazul;

cc) informații privind soluționarea plângerilor;

dd) orice alte informații prevăzute în oferta aleasă de client.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) lit. o) - dd) se pot înscrie într-o anexă denumită "Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice", care face parte din contract, se

afișează pe pagina de internet a furnizorului și se pune în mod gratuit la dispoziția clientului la încheierea contractului.

Încheierea contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 15 - (3) Clientul are dreptul 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 consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale.

(7) Clientul are dreptul:

a) să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor, respective pentru primirea facturilor în cazul clienților pentru care nu este incidentă obligația de transmitere prin sistemul national de facturare electronică;

b) să renunțe la contractul de furnizare a energiei electrice încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță, în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, indiferent dacă contractul a început sau nu să producă efecte;

c) să convină cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, conform reglementărilor în vigoare.

(8) Clientul este obligat să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de maximum 30 de zile de la modificare.

Încetarea contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 18 – (9) Furnizorul sau clientul, în cazul în care acesta are încheiat direct cu OD contractul de distribuție, are obligația să notifice OD cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu excepția situațiilor în care locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului este/sunt preluat/preluate de către furnizorul de ultimă instanță, situație în care se procedează conform regulamentului privind furnizarea de ultimă instanță a energiei electrice în vigoare.

Art. 19 - (3) În situația în care factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică prevăzut la alin. (1) și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi

prevăzută la alin. (2) conțin un sold pozitiv, clientul are obligația să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent prevăzut în facturi.

Schimbarea furnizorului de energie electrică sau a participantului la piață angajat în agregare

Art. 20 - (1) Clientul are dreptul să își schimbe furnizorul/ participantul la piață angajat în agregare, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF în vigoare.

(2) Clientul are dreptul să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de atingerea la termen, cu respectarea condițiilor contractuale. Încetarea contractului de furnizare prin denunțare unilaterală de către client nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

(3) Clientul are dreptul să își aleagă furnizorul și să accepte o ofertă de furnizare 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 proceduri specifice de achiziție publică.

Facturarea energiei electrice furnizate

Art. 25 - (12) Clientul este obligat:

a) să plătească contravaloarea facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază, la termenele scadente prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice; plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează de client în baza facturii emise de către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice;

b) 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 sau a unei facturări eronate a consumului;

c) să constituie garanția financiară la dispoziția furnizorului conform prevederilor contractuale.

Art. 29 - (5) Clientul nu este obligat să achite factura pentru care a înaintat o plângere furnizorului, până la soluționarea plângerii.

Contractul de agregare

Art. 38 - Clientul are dreptul să încheie un contract de agregare cu orice participant angajat în agregare, inclusiv cu un agregator independent, independent de contractul de furnizare a energiei electrice, să participe la piața de energie electrică sau la cea a serviciilor energetice fără să fie necesar acordul furnizorului său, precum și să denunțe unilateral contractul de agregare, cu respectarea condițiilor contractuale

Clienții activi

Art. 43 - (5) Clienții activi au dreptul să opereze fie direct, fie prin agregare și să delege unui terț gestionarea instalațiilor necesare pentru desfășurarea activităților lor, inclusiv instalarea, exploatarea, prelucrarea datelor și întreținerea, fără ca terțul să fie considerat drept un client activ.

Soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice și a disputelor pe piața cu amănuntul de energie electrică apărute între participanții la piața de energie electrică

Art. 44 - (1) Clientul are dreptul să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor și 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 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.