

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICĂ

Extras din Legea Energiei 123/2012 cu modificările ulterioare

Art. 57 - Obligațiile furnizorului

(1) Furnizorul/operatorul de distribuție trebuie să informeze clienții finali, atât prin intermediul punctelor unice de contact și paginii de internet, conform reglementărilor ANRE, cât și prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acesteia, precum și prin materiale promoționale, cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.

(1¹) Furnizorul este obligat să înființeze puncte unice de contact, fizice sau virtuale, care să asigure clienților finali modalități adecvate de informare cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare, la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații. Punctele unice de contact pot face parte din punctele de informare generală a clienților finali și oferă clienților finali informații în mod gratuit.

(2) Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților casnici mai multe modalități de plată a energiei furnizate și să permită acestora să opteze pentru oricare dintre acestea.

(2¹) Furnizorul trebuie să ofere clienților finali opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare, precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise ale facturilor.

(3) Furnizorul este obligat să asigure etichetarea energiei electrice conform reglementărilor autorității competente și să informeze, periodic, clienții finali privind structura, proveniența, caracteristicile și impactul asupra mediului pentru energia electrică furnizată acestora.

(4) Furnizorul este obligat să participe la activități prin care se asigură siguranța și securitatea SEN.

(5) Furnizorul pune la dispoziția clienților datele privind consumul într-un format ușor de înțeles și armonizat la nivel național, conform reglementărilor emise de ANRE.

(6) Furnizorul are obligația să achiziționeze energie electrică astfel încât să asigure acoperirea consumului clienților săi.

(6¹) Furnizorul are obligația de a-și asigura cel puțin 50% din energia electrică necesară acoperirii consumului clienților finali din portofoliu din producție proprie sau prin achiziție prin contracte la termen pe piețele de energie electrică, pe alte piețe decât PZU, PI și PE.

(7) Furnizorul este obligat ca în relația cu clientul final să nu utilizeze practici comerciale incorecte sau înșelătoare. În cazul utilizării unor practici incorecte sau înșelătoare în relația cu clienții noncasnici ANRE este autoritatea competentă pentru constatarea și sancționarea faptelor contravenționale. În vederea punerii în aplicare a dispozițiilor prezentului alineat, ANRE se raportează la dispozițiile art. 1 - 9 și anexei nr. 1 din Legea nr. 363/2007 privind combaterea practicilor incorecte ale comercianților în relația cu consumatorii și armonizarea reglementărilor cu legislația europeană privind protecția consumatorilor, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 899 din 28 decembrie 2007, cu modificările și completările ulterioare.

(8) Furnizorul este obligat să furnizeze clienților finali informații referitoare la avantajele, costurile și riscurile pe care le prezintă contractele de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, inclusiv cu privire la necesitatea de a avea un sistem de contorizare inteligentă.

(9) Furnizorul este obligat să obțină acordul clientului final anterior trecerii acestuia la un contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice.

(10) Furnizorul este obligat să transmită ANRE ofertele de furnizare de energie electrică, atât ofertele-tip pentru clienții casnici și microîntreprinderi, cât și ofertele cu prețuri dinamice.

(11) Furnizorul este obligat să informeze cel puțin clienții casnici și microîntreprinderile cu un consum anual estimat sub 100.000 kWh, prin intermediul facturilor sau în documente anexate acestora sau prin alte mijloace de comunicare agreeate cu privire la existența instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice pus la dispoziție de către ANRE.

(12) Pentru a permite clienților finali să compare mai multe oferte, furnizorul de energie electrică trebuie să prezinte oferte-tip cel puțin pentru clienții prevăzuți la alin. (11).

(13) Furnizorul este obligat să comunice clienților informațiile prevăzute la art. 58 alin. (2) înainte de încheierea sau de confirmarea contractului.

(14) Furnizorul este obligat să asigure clienților finali un sistem de gestionare a plângerilor simplu, echitabil și prompt.

(15) În cazul clientului final casnic, furnizorul este obligat să emită facturi de regularizare a consumului la un interval de maximum 3 luni, în baza datelor de consum comunicate de către operatorul de distribuție.

(16) Furnizorul este obligat să asigure clienților finali un standard ridicat de furnizare conform reglementărilor ANRE.

Art. 58 - Obligația de contractare

(1) Furnizorul are obligația să răspundă în scris la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare la termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare aprobat de ANRE. În cazul transmiterii unei oferte, aceasta va conține, într-o manieră vizibilă și într-un limbaj simplu și concis, un rezumat al condițiilor contractuale cheie, inclusiv, dar fără a se limita la informații cu privire la prețul de furnizare, termenii de plată și data-limită de încheiere a contractului de furnizare.

(1¹) Furnizorul nu are dreptul de a denunța unilateral contractele de furnizare de energie electrică încheiate cu clienții finali.

(1²) În cazul în care contractele de furnizare sunt încheiate prin intermediari, informațiile referitoare la aspectele prevăzute la alin. (2) vor fi furnizate clienților finali înainte de încheierea contractului.

(2) Fără a aduce atingere [Legii](#) nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată, cu modificările și completările ulterioare și [Ordonanței de urgență](#) a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, contractul de furnizare negociat și încheiat în baza prevederilor alin. (1) este valabil o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă convenită de părți și trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:

- a) identitatea și adresa furnizorului;
- b) prețurile/tarifele și serviciile oferite, nivelul de calitate a serviciilor oferite, precum și termenul prevăzut pentru racordarea inițială, după caz;
- c) tipurile de servicii de mentenanță oferite, dacă este cazul;
- d) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;
- e) durata contractului, condițiile de reînnoire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă există dreptul de reziliere fără costuri a contractului;
- f) eventualele compensații și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;
- g) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, în conformitate cu prevederile art. 57 alin. (1) și art. 62 alin. (1) lit. h⁶);

h) informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor și toate informațiile prevăzute la lit. a)-g), comunicate în mod clar în facturi sau pe paginile de internet ale operatorilor din sectorul energiei electrice.

(4) Furnizorul este îndreptățit să rezilieze contractul în următoarele cazuri:

- a) sustragerea de energie electrică constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
- b) neplata facturilor;
- c) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

(5) Furnizorul este îndreptățit să solicite unui client final constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an 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.

(6) Refuzul constituirii garanțiilor prevăzute la alin. (5) dă dreptul furnizorului să solicite operatorului de distribuție deconectarea clientului final de la rețea.

Art. 59^{1*)} - (1) Furnizorul de energie electrică are obligația să emită facturi care să cuprindă informații concrete, clare, transparente, complete, lizibile și ușor de înțeles, care să permită clienților finali să își ajusteze consumul și să compare ofertele de furnizare de energie electrică.

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

Oferta de furnizare a energiei electrice

Art. 9 - (1) Furnizorii de energie electrică care au clienți în portofoliu au următoarele obligații:

a) să publice pe pagina proprie de internet oferte-tip cel puțin pentru clienții casnici și microîntreprinderile definite de [Legea](#) energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, cu un consum anual estimat sub 100.000 kWh;

b) să publice ofertele-tip publicate pe pagina proprie de internet și în cadrul aplicației "Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice", operată de ANRE;

c) să răspundă în scris la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare, la termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare, în vigoare.

(2) Furnizorii care au încheiate contracte în piața concurențială cu clienți casnici au obligația:

a) de a publica oferte de serviciu universal atât pe pagina proprie de internet, cât și în cadrul aplicației "Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice";

b) de a transmite oferta de serviciu universal clientului casnic care solicită această ofertă, prin una din căile de comunicare poștă, e-mail, portal, conform opțiunii clientului.

Conținutul contractului de furnizare a energiei electrice

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.

(3) Furnizorul este obligat să comunice clienților informațiile prevăzute la alin. (1) înainte de încheierea sau de confirmarea contractului.

Art. 13 - 4) Furnizorul este obligat să notifice clientului, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului la energia electrică, doar dacă contractul de furnizare încheiat cu clientul prevede posibilitatea modificării prețului în perioada de valabilitate a acestuia, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicabilitate a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării pentru clienții noncasnici și, în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul energiei electrice.

Încheierea contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 14 - (2) Paginile de internet ale furnizorilor trebuie să conțină o legătură către POSF.

Art. 15 - (4) Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziții ale actelor normative se modifică la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective fără îndeplinirea altor formalități; în acest caz, furnizorul are obligația să notifice beneficiarului modificările intervenite.

(5) Furnizorul are obligația de a comunica clientului convenția de consum elaborată conform prevederilor art. 23 în maximum 10 zile lucrătoare după încheierea contractului de furnizare. Convenția de consum, precum și orice alte anexe agreeate de părți care nu contravin reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din contractul de furnizare a energiei electrice.

(6) Furnizorul este obligat să notifice clientului:

a) în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;

b) orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare.

Contractul de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice

Art. 16 - (1) Furnizorul ce are în portofoliu mai mult de 200.000 de clienți este obligat să încheie cu clientul care are montat contor integrat în SMI contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, la solicitarea acestuia.

(2) În cazul în care niciunul dintre furnizori nu are în portofoliu mai mult de 200.000 de clienți, obligația de a încheia contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, la solicitarea clientului care are montat contor integrat în SMI, revine furnizorului cu cel mai mare număr de clienți în portofoliu, conform listei publicate de către ANRE prevăzute la alin. (4), valabilă la data solicitării clientului.

(3) Furnizorul prevăzut la alin. (1) sau, după caz, la alin. (2) are obligația de a publica oferta/oferte cu prețuri dinamice pe pagina proprie de internet și în aplicația "Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice" și să transmită oferta/ofertele clienților în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la o solicitare primită în acest sens.

Art. 17 - (3) Contractul de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice cuprinde suplimentar față de elementele prevăzute la art. 12 alin. (1) și următoarele elemente:

a) formula de calcul al prețului energiei electrice, cu defalcarea pe componente;

b) obligația furnizorului de informare a clientului privind prețurile stabilite pe PZU/PI, după închiderea pieței pentru ziua de livrare, și modalitatea de informare în cazul prețurilor care reflectă variația de preț pe interval de decontare, prin indicarea unei legături către informațiile respective.

(4) Furnizorul care încheie contract cu prețuri dinamice este obligat:

a) să se asigure că, anterior încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, clientul a primit informațiile relevante așa cum au fost furnizate;

b) să înregistreze consimțământul explicit al clientului pe durata perioadei contractuale, în conformitate cu cerințele GDPR;

c) să ofere clientului acces gratuit la datele lui de consum, puse la dispoziție de către OD, printr-o autentificare pe pagina de internet a furnizorului, pentru a analiza consumul și prețul real al acestora la intervale de timp cel puțin egale cu frecvența de decontare a pieței.

(5) Clientul care solicită unui furnizor să încheie un contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice trebuie să fie informat, în scris, de către furnizorul respectiv cu privire la:

a) necesitatea ca dispozitivele de energie electrică din proprietatea sa să aibă capacitatea de a regla consumul în conformitate cu semnalul de preț;

b) faptul că prețul final plătit depinde de profilul său de consum;

c) creșterea probabilă a prețului de furnizare în sezonul de vârf, când consumul de energie electrică este semnificativ mai mare;

d) gestionarea consumului de energie electrică pentru a preveni o potențială creștere a valorii facturii;

e) faptul că prețul de furnizare al unui astfel de contract este supus unei mari variații în timp, în cadrul anului și de la un an la altul, în conformitate cu variația prețului PZU/PI;

f) valoarea unei facturi calculată la preț dinamic față de valoarea calculată la prețul din contractul în vigoare, pe o perioadă similară a anului precedent;

g) avantajele, costurile și riscurile pe care le prezintă contractele de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, inclusiv cu privire la necesitatea de a avea un contor integrat SMI.

Încetarea contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 18 - (8) Furnizorii care percep comisioane de încetare a contractelor au obligația de a informa ANRE cu ocazia instituirii acestora și a modului de calcul al acestora și ori de câte ori se schimbă valoarea sau modul de calcul al acestora.

(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 - (1) În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația de a transmite clientului factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică.

(4) În situația în care factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică prevăzut la alin. (1) și/sau factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la alin. (2) conțin un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului sumele datorate, prin modalitatea stabilită prin contract.

(5) În situația prevăzută la alin. (4), în vederea îndeplinirii obligației de returnare a sumelor, furnizorul este obligat să notifice clientul în acest sens prin intermediul facturii de decont final și să returneze sumele datorate în termen de maximum 15 zile de la data primirii de la client a informațiilor necesare plății.

Modul de determinare a energiei electrice furnizate aferente unei perioade de facturare

Art. 23 – (7) Furnizorul este obligat să notifice în prealabil clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OD, precum și intervalul de timp pentru transmiterea indexului autocitit de către client, după primirea de la OD a acestor informații, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare.

Facturarea energiei electrice furnizate

Art. 25 - (2) Furnizorul trebuie să ofere clienților pentru care nu este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare, precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise ale facturilor; transmiterea de către furnizor către clienții pentru care nu este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică a facturii în format electronic se realizează ca urmare a acceptării exprese de către client.

((3) Furnizorul este responsabil de transmiterea, în mod gratuit, a facturilor și a documentelor anexate acestora, cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței, în cazul clienților pentru care nu este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică, respectiv conform actelor normative incidente în vigoare în cazul clienților pentru care este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței.

(4) Oricând pe parcursul derulării contractului, la solicitarea justificată a clientului, furnizorul este obligat să emită o factură în baza indexului autocitit de client la data solicitării, factura având termenul de plată același cu cel stabilit prin contract pentru plata facturilor emise în procesul de facturare.

(5) La solicitarea clientului pentru care nu este incidentă obligația de transmitere a facturii prin sistemul național de facturare electronică, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia o copie a facturii, astfel:

a) dacă solicitarea a fost transmisă prin servicii poștale sau prin mijloace electronice, copia facturii se transmite în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării, prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform opțiunii clientului dintre cele două mijloace menționate;

b) dacă solicitarea se face prin prezentarea clientului la punctul fizic de contact, copia facturii este pusă imediat la dispoziția clientului, dacă acesta nu solicită transmiterea prin unul din mijloacele prevăzute la lit. a), situație în care transmiterea copiei facturii se realizează cu respectarea termenului prevăzut la lit. a);

c) dacă solicitarea a fost transmisă telefonic, copia facturii se transmite prin unul dintre mijloacele prevăzute la lit. a) conform opțiunii clientului, în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

(6) Pentru neachitarea de către client a facturii reprezentând contravaloarea

consumului de energie electrică aferent unui loc de consum, în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice, furnizorul are următoarele drepturi:

- a) să aplice dobânzi penalizatoare în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;
- b) să solicite clientului constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu prevederile contractuale;
- c) să solicite OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum;
- d) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice.

(7) În cazul în care furnizorul emite factura pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare, furnizorul este obligat să eșaloneze la plată sumele datorate de client, în tranșe egale, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura. Plata fiecărei tranșe se realizează la termenul stabilit prin planul de eșalonare elaborat de către furnizor. Neplata unei tranșe din planul de eșalonare în termenul stabilit dă dreptul furnizorului să aplice măsurile prevăzute în contract pentru neachitarea în termen a facturilor emise de furnizor.

(8) Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului cel puțin două modalități de plată a facturii, dintre care cel puțin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente și care să nu creeze discriminări nejustificate între clienți.

(9) Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului casnic cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare.

(10) Furnizorul este îndreptățit:

a) să încaseze de la client contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, 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;

b) să perceapă clientului dobânzile penalizatoare prevăzute în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;

c) să solicite clientului constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an 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; valoarea garanției financiare constituite de către client se calculează la prețul energiei electrice furnizate la momentul constituirii garanției;

d) să solicite clientului, conform prevederilor contractuale, constituirea de garanții financiare în vederea evitării riscurilor de neplată;

e) să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară

stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de client sau de furnizor;

f) să factureze clientului energia electrică consumată, la prețurile și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;

g) să verifice, la interval de minimum 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final.

Înteruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului

Art. 26 - (1) Înteruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului poate fi dispusă de furnizor în situațiile prevăzute în prezentul regulament, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare, în care acesta are dreptul să solicite OD înteruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului.

Soluționarea de către furnizor a plângerilor privind facturarea

Art. 28 - (1) Furnizorul este obligat să analizeze plângerea clientului referitoare la factura emisă, comunicată furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii facturii, indiferent dacă factura a fost sau nu achitată, și să transmită acestuia rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

Art. 29 - (1) În cazul în care clientul contestă corectitudinea facturii, furnizorul are dreptul să dispună înteruperea alimentării cu energie electrică doar după comunicarea către client a rezultatului verificării plângerii, dacă în urma verificării a rezultat că factura emisă este corectă și dacă factura nu a fost achitată, cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

Informarea de către furnizor a clientului

Art. 30 - (1) Furnizorul are obligația de a desfășura activități de informare a clienților proprii.

(2) Activitatea de informare a clienților se realizează, în principal, prin următoarele modalități:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afișarea la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare generală;
- c) publicarea în mass-media;
- d) transmiterea de materiale informative către clienți;
- e) răspunsuri în scris, pe format hârtie sau e-mail, ori telefonic la întrebările clienților.

Art. 31 - (1) Furnizorul are obligația să dețină o pagină de internet proprie care să permită înregistrarea numărului de accesări într-o perioadă dată și să pună la dispoziția clientului un formular online pentru înregistrarea plângerilor și care să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) datele de contact ale furnizorului;
- b) adresa punctului fizic de contact/punctului de informare generală și numărul de telefon/fax;
- c) ofertele-tip de furnizare a energiei electrice; acestea se vor afișa pe pagina de internet, la loc vizibil, cu un link direct, cu denumire sugestivă, către aceste oferte-tip;
- d) formulare de cerere, documentele necesare pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice;
- e) facilitățile oferite clienților vulnerabili;
- f) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu energie electrică, dacă este cazul;
- g) eticheta energiei electrice furnizate, conform regulamentului de etichetare a energiei electrice, în vigoare;
- h) informații strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate;
- i) recomandări referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice: informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților și ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obține recomandări privind măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice, specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.;
- j) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;
- k) legătura cu pagina de internet a ANRE și cu aplicația "Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice";

l) legăturile cu paginile de internet ale OD unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienți, respectiv drepturile/obligățiile atât ale OD, cât și ale clientului, indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile planificate, racordarea la rețeaua de distribuție a energiei electrice, modul de accesare de către client a istoricului de consum propriu, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării la rețeaua de distribuție a energiei electrice etc.;

m) condițiile generale privind contractarea;

n) procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului, precum și dreptul clientului de a schimba furnizorul/agregatorul, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale;

o) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a celor apărute pe parcursul derulării contractului;

p) modalitatea de acordare a despăgubirilor și compensațiilor;

q) modalitatea de transmitere, înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor, în conformitate cu procedura internă a furnizorului;

r) drepturile și obligațiile clienților prevăzute de legislația în vigoare;

s) ghid explicativ privind conținutul facturilor și elementele din factură;

t) reglementările care vizează activitatea de furnizare a energiei electrice, respectiv relația directă dintre furnizor și client.

(2) În cazul furnizorilor care au în portofoliu clienți casnici, suplimentar față de informațiile prevăzute la alin. (1), pagina de internet proprie trebuie să conțină:

a) o informare privind dreptul clienților casnici la serviciul universal;

b) contractul-cadru de serviciu universal, aprobat de ANRE;

c) un ghid cu explicații privind elementele din conținutul modelului de factură de energie electrică utilizat în relația cu clienții.

(3) Pagina de internet a furnizorului de energie electrică trebuie să pună la dispoziția clientului final, prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat, cel puțin:

a) accesarea datelor proprii privind valoarea facturilor emise și 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, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;

b) transmiterea indexului autocitit;

c) comparația dintre consumul actual și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;

d) comparația dintre consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similară din anul precedent, preferabil în formă grafică; 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 tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;

e) transmiterea și gestionarea solicitărilor/reclamațiilor.

Art. 32 - (1) Furnizorul de energie electrică are obligația de a înființa puncte unice de contact, fizice sau virtuale, care să asigure clienților modalități adecvate de informare cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare, la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.

(2) Punctele unice de contact pot face parte din punctele de informare generală a clienților și oferă acestora informații în mod gratuit.

(3) Furnizorul este obligat să comunice clienților adresa punctelor unice de contact fizic și modalitatea de accesare a punctului unic de contact virtual, după caz, atât prin intermediul contractului de furnizare a energiei electrice, cât și prin intermediul facturilor și al paginii de internet proprii.

Art. 33 - (1) Furnizorul, de două ori într-un an calendaristic, prin mass-media națională și/sau locală, are obligația de a informa clienții asupra unuia sau a mai multora dintre subiectele prevăzute la art. 31 alin. (1) lit. m) - t).

(2) Prevederile alin. (1) nu se aplică furnizorului pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1.000 pentru oricare lună a anului calendaristic.

(3) Obligația stabilită la alin. (1) nu se referă la publicarea în mass-media electronică.

Art. 34 - Informarea clienților finali în legătură cu procesul de schimbare a furnizorului va cuprinde, în mod obligatoriu, mențiunea expresă că procesul de schimbare a furnizorului nu presupune plata niciunei taxe.

Art. 36 - (1) Furnizorii au obligația să întocmească și să înainteze ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților.

Art. 37 - Furnizorii au obligația:

a) să informeze cel puțin clienții casnici și microîntreprinderile cu un consum anual estimat sub 100.000 kWh, prin intermediul facturilor sau în documente anexate acestora sau prin alte mijloace de comunicare agreeate de părți, cu privire la existența instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice, pus la dispoziție de către ANRE;

b) să informeze clienții, atât prin intermediul punctelor unice de contact, al paginii de internet, conform reglementărilor specifice, în vigoare, cât și prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acesteia, precum și prin materiale promoționale, cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații;

c) să pună la dispoziția clientului, la solicitarea acestuia, 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; clientul are dreptul să primească toate datele solicitate în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date; solicitarea clientului 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;

d) să pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de client, printr-un acord scris, informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;

e) să transmită anual clientului eticheta energiei electrice.