

**INFORMAȚII PRIVIND DREPTURILE CLIENȚILOR FINALI ȘI LEGISLAȚIA APLICABILĂ CONFORM  
ART. 58 ALIN. 2 LIT. H) DIN LEGEA NR. 123/2012**

*-extras din Legea nr. 123/2012-*

**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 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;
- 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, conform unei proceduri aprobate de ANRE;
- i) să schimbe furnizorul în mod gratuit, conform unei proceduri aprobate prin ordin al ANRE;
- j) 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;
- k) să denunțe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;
- l) 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;
- m) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
- n) 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;

- o) 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;
- p) 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;
- q) 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;
- r) 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;
- s) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului.
- t) 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;
- u) să supună soluționării autorității competente divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, în baza unor proceduri elaborate de autoritatea competentă;
- v) 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;
- w) să denunțe unilateral contractul de furnizare, în condițiile art. 58 alin. (3) din Legea nr. 123/2012.

#### **Legislație aplicabilă privind activitatea de furnizare a energiei electrice (selecție):**

1. Legea nr. 123/2012 a energiei și a gazelor naturale, publicată în Monitorul Oficial cu numărul 485 din data de 16 iulie 2012, cu modificările și completările ulterioare
2. Ordinul președintelui ANRE nr. 88/2009 pentru aprobarea Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrică, publicat în Monitorul Oficial cu numărul 856 din data de 9 decembrie 2009, cu modificările și completările ulterioare
3. H.G. nr. 1007 din 25 iunie 2004 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la consumatori, publicată în Monitorul Oficial cu numărul 673 din data de 27 iulie 2004 (la data abrogării H.G. nr. 1007/2004 intră în vigoare Ordinul nr. 64/2014 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali)
4. Ordinul președintelui ANRE nr. 1 din 7 ianuarie 2010 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, publicat în Monitorul Oficial cu numărul 57 din data de 26 ianuarie 2010
5. Ordinul președintelui ANRE nr. 28 din 30 august 2007 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, publicat în Monitorul Oficial cu numărul 760 din data de 9 noiembrie 2007
6. Legea nr. 220 din 27 octombrie 2008 pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie, republicată în Monitorul Oficial cu numărul 577 din data de 13 august 2010
7. Ordinul președintelui ANRE nr. 50 din 26 iunie 2014 pentru modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 119/2013 privind aprobarea contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență și a unor prevederi privind modul de facturare a acesteia, publicat în Monitorul Oficial cu numărul 473 din data de 27 iunie 2014
8. Ordinul președintelui ANRE nr. 33 din 28 mai 2014 pentru aprobarea Metodologiei privind stabilirea obligațiilor de plată a energiei electrice reactive și a prețului reglementat pentru energia electrică reactivă, publicat în Monitorul Oficial cu numărul 408 din data de 2 iunie 2014 – intră în vigoare la 1 ianuarie 2015
9. Ordinul președintelui ANRE nr. 51 din 26 iunie 2014 privind aprobarea tarifului mediu pentru serviciul de transport, a tarifului pentru serviciul de sistem și a tarifelor zonale aferente serviciului de transport, practicate de Compania Națională de Transport al Energiei Electrice "Transelectrica" - S.A. și de abrogare a anexei nr. 1 la Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 96/2013 privind aprobarea tarifului mediu pentru serviciul de transport, a tarifului pentru serviciul de sistem, a tarifelor zonale aferente serviciului de transport și a tarifelor pentru energia electrică reactivă, practicate de operatorii economici din cadrul sectorului energiei electrice, publicat în Monitorul Oficial cu numărul 474 din data de 27 iunie 2014
10. Ordinele președintelui ANRE nr. 98 până la 105 din 18 decembrie 2013 publicate în M.Of. 822 din 23 decembrie 2013 referitoare la aprobarea tarifelor specifice pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și a prețurilor pentru energia electrică reactivă, în funcție de operatorul de distribuție concesionar.