

Drepturile și Obligațiile clientului final de energie electrică

În conformitate cu prevederile Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, clienții finali de energie electrică au următoarele Drepturile și Obligații:

Obligațiile clientului final de energie electrică

Art. 61. -

(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) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012.

(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.

(8) În vederea emiterii facturilor de regularizare conform prevederilor art. 57 alin. (15) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, clientul final casnic are obligația de a permite accesul reprezentantului operatorului de distribuție la grupul de măsurare.

Drepturile clientului final de energie electrică

Art. 62. -

(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) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012.

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.