MET Romania Energy SRL
București, str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea 1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park, CP 012095
CIF: RO1877048
✆ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

Drepturile şi Obligaţiile clientului final de energie electrică

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

Obligaţiile clientului final de energie electrică

Art. 61. –

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

(2) Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecinţe, după caz:
a) penalizări;
b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

(3) În cazul intervenţiilor asupra instalaţiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de reţea este îndreptăţit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

(4) În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acţiuni menite să denatureze în orice fel indicaţiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanţie financiară, conform prevederilor art. 58 alin. (5) din Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012.

(5) Clientul final de energie electrică cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare de cel puţin 1.000 kVA este obligat să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relaţii contractuale, conform reglementărilor emise de autoritatea competentă.

(6) Clienţii finali au obligaţia plăţii contravalorii facturilor pentru energia electrică şi pentru serviciile de care beneficiază la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părţi.

(7) Pentru garantarea plăţilor facturilor la energia electrică, furnizorii de ultimă instanţă pot solicita clienţilor constituirea de garanţii financiare, numai în condiţiile stabilite de reglementările emise de autoritatea competentă.

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

Drepturile clientului final de energie electrică

Art. 62. –

(1) Clienţii finali de energie electrică au următoarele drepturi:

MET Romania Energy SRL
București, str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea 1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park, CP 012095
CIF: RO1877048
✆ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

a) să aibă acces la reţelele electrice de interes public şi să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
a1) să participe inclusiv acei clienţi finali care oferă consum dispecerizabil prin agregare, pe toate pieţele de energie electrică, alături de producători, într-un mod nediscriminatoriu;
b) să solicite furnizorului modificarea şi completarea contractului de furnizare şi a anexelor la acesta sau să iniţieze acte adiţionale 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 distribuţie să ia măsuri pentru remedierea defecţiunilor şi a deranjamentelor survenite în reţelele electrice;
e) să primească despăgubiri de la furnizor, operator de reţea 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 clienţilor, conform reglementărilor ANRE;
f1) să acţioneze, individual sau în comun, în calitate de clienţi activi, conform reglementărilor emise de ANRE;
g) să achiziţioneze energia electrică de la un furnizor de energie, indiferent de statul membru în care este înregistrat furnizorul, cu condiţia să respecte normele aplicabile de comercializare şi de echilibrare stabilite pe teritoriul României;
h) să îşi schimbe furnizorul sau participantul la piaţă implicat în agregare, cu respectarea condiţiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la iniţierea acesteia, iar nu mai târziu de anul 2026 procesul tehnic de schimbare a furnizorului se va realiza în 24 de ore şi în orice zi lucrătoare, conform unei proceduri aprobate de ANRE;
h1) să li se notifice în mod corespunzător orice intenţie de modificare a condiţiilor/clauzelor contractuale şi să fie informaţi, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a înceta contractul în cazul în care nu acceptă noile condiţii contractuale sau modificări ale preţului de furnizare notificate de către furnizor. Furnizorul şi, după caz, alţi operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienţii finali notifică clienţilor orice modificare a tarifelor/preţurilor, în mod direct şi în timp util, cu cel puţin treizeci de zile înainte de intrarea în vigoare a ajustării. În cazul în care contractul prevede o modificare viitoare a produsului sau a preţului ori o reducere, acest lucru se indică pe factură, împreună cu data de la care are loc modificarea;
h2) să denunţe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiţii/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;
h3) să primească informaţii transparente privind preţurile şi tarifele practicate, precum şi privind condiţiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite şi prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;
h4) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce priveşte costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
h5) să beneficieze de mai multe modalităţi de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienţi. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile şi 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 diferenţă în ceea ce priveşte clauzele şi condiţiile trebuie să reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condiţiile generale trebuie să fie echitabile şi transparente, prezentate într-un limbaj clar şi uşor de înţeles, şi să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienţilor, ca de exemplu, dar fără a se limita la documentaţia contractuală excesivă. Clienţii sunt protejaţi împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înşelătoare;

h6) să beneficieze de proceduri transparente, simple şi ieftine de soluţionare a plângerilor. Clienţii au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor şi de soluţionare a plângerilor de către furnizorul şi, după caz, operatorii licenţiaţi care încheie contracte cu clienţii finali de energie electrică. Soluţionarea extrajudiciară a litigiilor prevede rezolvarea corectă şi promptă a litigiilor în termen de 90 de zile şi un sistem de rambursare şi/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunţate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluţionarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;
h7) să fie informaţi cu privire la drepturile de care dispun în materie de servicii universale, atunci când au acces la aceste servicii, în temeiul dispoziţiilor prezentei legi;
h8) să deţină datele privind consumul propriu şi să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înţelegere explicită şi în mod gratuit, oricărui furnizor licenţiat/agregator. Operatorii de reţea sunt obligaţi să furnizeze aceste date furnizorului sau agregatorului în cauză. Formatul de prezentare a datelor şi procedura de acces al furnizorilor, al agregatorilor şi al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina clienţilor pentru acest serviciu;
h9) să fie informaţi corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică şi la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât aceştia să aibă posibilitatea să îşi regularizeze propriul consum de energie electrică. Informaţiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzătoare, ţinându-se seama de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului şi de produsul energetic în cauză. Furnizorul acordă astfel de facilităţi luând în considerare în mod corespunzător raportul eficienţă-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 obligaţiilor 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 şi să încheie la alegere contracte cu unul sau mai mulţi furnizori de energie în acelaşi timp, pentru un singur loc de consum, cu condiţia de a se stabili punctele necesare de conectare şi de măsurare;
i1) să încheie contracte de energie electrică la preţuri dinamice, cu cel puţin un furnizor şi cu oricare furnizor care are peste 200.000 de clienţi finali, cu condiţia să aibă un sistem de contorizare inteligentă;
i2) să primească informaţii despre avantajele, costurile şi riscurile unor astfel de contracte de energie electrică la preţuri dinamice, inclusiv cu privire la necesitatea de a avea un sistem de contorizare inteligentă;
j) să supună soluţionării ANRE divergenţele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, inclusiv litigiile dintre participanţii la piaţă implicaţi în agregare şi alţi participanţi la piaţă, precum şi cele rezultate din responsabilitatea pentru dezechilibre, în baza unor proceduri elaborate de ANRE;
k) să beneficieze de serviciile unui mediator, în condiţiile Legii nr. 192/2006 privind medierea şi organizarea profesiei de mediator, cu modificările şi completările ulterioare, în vederea soluţionării extrajudiciare a litigiilor apărute pe piaţa de energie electrică;
l) să denunţe unilateral contractul de furnizare, în condiţiile art. 58 alin. (3) din Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012.
m) să încheie contracte de agregare cu participanţii la piaţă implicaţi în agregare, inclusiv agregatori independenţi, fiind deplin informaţi în prealabil cu privire la clauzele şi condiţiile contractuale oferite de aceştia, fără a fi necesar acordul furnizorului sau vreunui alt participant la piaţă. Furnizorul nu le poate impune clienţilor obligaţii, proceduri sau tarife tehnice şi administrative discriminatorii în funcţie de încheierea sau neîncheierea de către aceştia a unui contract cu un

MET Romania Energy SRL
București, str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea 1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park, CP 012095
CIF: RO1877048
✆ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

participant la piaţă implicat în agregare, nici nu poate impune plăţi, sancţiuni sau alte restricţii contractuale nejustificate în contractul de furnizare;
n) să primească gratuit, cel puţin 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 şi vândută;

(2) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) stabileşte în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligaţiilor 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 şi operatorii economici care sunt obligaţi să le furnizeze.

(3) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) stabileşte 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 doreşte să schimbe furnizorul, cu respectarea condiţiilor contractuale, că această schimbare se poate realiza în termen de maximum 3 săptămâni de la iniţierea acesteia;

(4) Clienţii casnici au dreptul să primească informaţii 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 consultanţă în domeniul energiei, planuri alternative de plată, consiliere pentru gestionarea datoriilor sau moratorii privind întreruperea şi nu constituie un cost suplimentar pentru clienţii care se confruntă cu riscul întreruperii.

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

(6) Prin derogare de la prevederile alin. (5), furnizorii de energie electrică sau participanţii la piaţă implicaţi în agregare pot percepe clienţilor finali comisioane pentru încetarea contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe o durată determinată şi cu preţuri fixe, în cazul rezilierii lor anticipate de către clientul final.

(7) Comisioanele de încetare prevăzute la alin. (6) trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiţii:
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 proporţionale şi să nu depăşească suma pierderilor economice directe cauzate de client furnizorului sau participantului la piaţă implicat în agregare prin rezilierea contractului, inclusiv costurile oricărei investiţii sau pachete de servicii deja furnizate clientului în temeiul contractului respectiv. Sarcina probei privind pierderile economice directe revine furnizorului sau participantului la piaţă implicat în agregare, iar respectarea de către furnizori sau participanţii la piaţă implicaţi în agregare a principiilor de stabilire a comisioanelor prevăzute prin prezentul alineat este monitorizată de ANRE.