Drepturile şi obligaţiile clienţilor finali de energie electrică

A. Drepturile clientului final de energie electrică

- să aibă acces la reţelele electrice de interes public şi să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
- 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;
- să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- să solicite furnizorului sau operatorului de distribuţie să ia măsuri pentru remedierea defecţiunilor şi a deranjamentelor survenite în reţelele electrice;
- 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;
- să se asocieze voluntar în vederea reprezentării intereselor clienţilor, conform reglementărilor ANRE;
- să achiziţioneze energia electrică pe bază de contract bilateral 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;
- să schimbe furnizorul în mod gratuit, conform unei proceduri aprobate prin ordin al ANRE;
- 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 rezilia contractul. Furnizorul şi, după caz, alţi operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienţii finali notifică clienţilor orice majorare a tarifelor, în mod direct şi în timp util, nu mai târziu de sfârşitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, întrun mod transparent şi uşor de înţeles;
- să denunţe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiţii/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;
- 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;
- să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce priveşte costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
- 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. 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;

- 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;
- 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;
- 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. Partea responsabilă de gestionarea datelor este obligată să furnizeze aceste date furnizorului în cauză. Formatul de prezentare a datelor şi procedura de acces al furnizorilor şi al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina clienţilor pentru acest serviciu;
- 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;
- să primească un decont final de regularizare a tuturor obligaţiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;
- să încheie contracte cu mai mulţi furnizori de energie în acelaşi timp, pentru un singur loc de consum, drept ce le revine exclusiv clienţilor noncasnici de mari dimensiuni, a căror putere maximă aprobată prin avizul tehnic de racordare este stabilită prin reglementările ANRE;
- să supună soluţionării autorităţii competente divergenţele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, în baza unor proceduri elaborate de autoritatea competentă;
- 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;
- să denunţe unilateral contractul de furnizare;
- să opteze pentru oricare dintre tarifele reglementate aplicabile categoriei din care fac parte sau să beneficieze de serviciul universal în condiţiile stabilite prin reglementările ANRE;
- de a opta pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziţie;

- să solicite Operatorului de Reţea (direct sau prin intermediul furnizorului) repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condiţiile reglementărilor în vigoare;
- să solicite modificarea cantităţilor de energie convenite în convenţia de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenţii de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiţia ca noile valori să fie transmise cu cel puţin 20 de zile înainte de începerea intervalului de facturare respectiv;
- să solicite şi să primească de la furnizor şi/sau Operatorul de Reţea explicaţii privind elementele facturii;
- să primească, în scris, o ofertă de furnizare;
- să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;
- orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare, Regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

B. Obligaţii clientului final de energie electrică

- răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de reţea din culpa sa;
- nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecinţe, după caz:
    - penalizări;
    - sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
    - rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.
- 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.
- 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;
- 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;
- 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;
- 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;