MONITORUL OFICIAL AL ROMÂNIEI

Anul 188 (XXXII) — Nr. 7

PARTEA I
LEGI, DECRETE, HOTĂRÂRI ŞI ALTE ACTE

Marți, 7 ianuarie 2020

SUMAR

Nr. Pagina

ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

235/2019. — Ordin pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali 1–16

ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN
pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali

Având în vedere prevederile art. 52, 53 și 55—62 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, prevederile art. 61 pct. 6 din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 114/2018 privind instituirea unor măsuri în domeniul investițiilor publice și a unor măsuri fiscal-bugetare, modificarea și completarea unor acte normative și prorogarea unor termene, prevederile art. 2 lit. x^1) și art. 14 alin. (6), (6^2), (6^4) și (6^7) din Legea nr. 220/2008 pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și prevederile art. III din Legea nr. 184/2018 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 24/2017 privind modificarea și completarea Legii nr. 220/2008 pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie și pentru modificarea unor acte normative,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) și art. 9 alin. (1) lit. t) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

Art. 1. — Se aprobă Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — Furnizorii de energie electrică, operatorii de rețea, operatorul de transport și de sistem și clienții finali de energie electrică duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

Art. 3. — La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 64/2014 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 544 din 23 iulie 2014, cu modificările ulterioare.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Dumitru Chiriță

București, 20 decembrie 2019.
Nr. 235.

ANEXĂ

REGULAMENT
de furnizare a energiei electrice la clienții finali

CAPITOLUL I
Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1
Scop și domeniu de aplicare

Art. 1. — Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, denumit în continuare *regulament*, stabilește cadrul de reglementare pentru desfășurarea activității de furnizare a energiei electrice la locurile de consum ale clienților finali.

Art. 2. — Prezentul regulament se aplică clienților finali de energie electrică, furnizorilor și operatorilor de rețea, pentru asigurarea condițiilor necesare furnizării energiei electrice la clienții finali.

SECȚIUNEA a 2-a
Definiții și abrevieri

Art. 3. — (1) Abrevierile utilizate în cadrul prezentului regulament au următoarele semnificații:

a) *ANRE* — Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

b) *FUI* — furnizor de ultimă instanță;

c) *OR* — operator de rețea;

d) *OTS* — operator de transport și de sistem;

e) *PRE* — parte responsabilă cu echilibrarea;

f) *SEN* — sistemul electroenergetic național;

g) *SMI* — sistem de măsurare inteligentă a energiei electrice;

h) *TVA* — taxă pe valoarea adăugată.

(2) În înțelesul prezentului regulament, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

a) *client final noncasnic* — clientul final care cumpără energie electrică pentru uzul propriu, altul decât cel casnic; în această categorie intră și producători, furnizori sau operatori de rețea care cumpără energie electrică pentru consumul propriu;

b) *contract de rețea* — contract pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice și/sau contract pentru prestarea serviciului de transport;

c) *interval de citire* — intervalul de timp între două citiri consecutive ale indicațiilor grupului de măsurare pentru determinarea consumului de energie electrică corespunzător acelui interval;

d) *perioada de facturare* — intervalul de timp pentru care se emite factura, pe baza energiei electrice furnizate în intervalul de timp respectiv și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.

(3) Termenii definiți la alin. (2) se completează cu cei definiți în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, Legea nr. 220/2008 pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și cu cei definiți în reglementările specifice aprobate de ANRE.

CAPITOLUL II
Piața cu amănuntul de energie electrică

SECȚIUNEA 1
Clasificarea clienților finali

Art. 4. — Pe piața cu amănuntul de energie electrică, clienții finali cumpără energie electrică pentru consumul propriu și, dacă este cazul, pentru consumul clienților finali racordați la locurile lor de consum.

Art. 5. — (1) În funcție de domeniul de utilizare a energiei electrice consumate, clienții finali se împart în două categorii:

a) clienți casnici;

b) clienți finali noncasnici.

(2) În funcție de numărul locurilor de consum, un client final poate avea:

a) un singur contract de furnizare a energiei electrice cu unul sau mai multe locuri de consum;

b) mai multe contracte de furnizare a energiei electrice.

(3) În funcție de puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare sau, acolo unde există, prin certificatul de racordare, locurile de consum ale clienților finali noncasnici pot fi:

a) locuri de consum cu consum mic, în cazul în care puterea aprobată este mai mică sau egală cu 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mic se numește client noncasnic mic;

b) locuri de consum cu consum mare, în cazul în care puterea aprobată depășește 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mare se numește client noncasnic mare.

SECȚIUNEA a 2-a
Clientul vulnerabil

Art. 6. — (1) Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;

b) titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

(2) Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ condiții prevăzute la alin. (1), acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii. În măsura în care autoritățile/instituțiile relevante/abilitate au stabilit criterii și reguli privind clienții vulnerabili pe motive de venituri reduse, precum și încadrarea clienților vulnerabili pe criterii de sănătate/vârstă, furnizorul trebuie să țină seama de acestea.

(3) Furnizorul de energie electrică are obligația să comunice OR în maximum 3 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar OR are obligația să țină evidența acestor clienți.

Art. 7. — (1) Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:

a) acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;

b) la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relația sa cu furnizorul se poate desfășura prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de acesta să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum;

c) la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

(2) Pentru clienții vulnerabili prevăzuți la art. 6 alin. (1) lit. b) OR ia următoarele măsuri:

a) reduce la minim întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului, conform art. 69 alin. (3) lit. a);

b) rezolvă cu prioritate întreruperile neplanificate apărute într-o zonă de rețea în care sunt clienți vulnerabili din această categorie;

c) asigură o sursă suplimentară de alimentare a locului de consum în cel mai scurt timp de la momentul în care primește informația de la furnizor privind încadrarea clientului în această categorie.

(3) Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică.

SECȚIUNEA a 3-a

Client final dispecerizabil

Art. 8. — (1) Clientul final dispecerizabil este un client final care își modifică puterea activă absorbită, ca reacție la semnalele de preț sau în urma participării active la o piață de energie electrică, direct sau prin agregare, cu respectarea reglementărilor în vigoare.

(2) Pentru a participa activ la o piață de energie electrică, clientul final dispecerizabil trebuie:

a) să informeze furnizorul de energie electrică asupra acestui fapt;

b) sa aibă prevăzute în contractul încheiat cu furnizorul de energie electrică condiții de compensare financiară pentru eventualele costuri generate furnizorului de participarea la piață a clientului final, direct sau prin agregare;

c) să respecte regulile pieței la care participă;

d) să fie calificat conform reglementărilor tehnice în vigoare, după caz.

(3) Contractul de furnizare a energiei electrice și cel de rețea ale clientului final dispecerizabil nu trebuie să conțină clauze care să limiteze sau să împiedice participarea clientului final dispecerizabil la piața de energie electrică, direct sau prin agregare.

SECȚIUNEA a 4-a

Furnizori de ultimă instanță

Art. 9. — (1) ANRE desemnează FUI în conformitate cu prevederile reglementărilor specifice.

(2) Preluarea de către FUI a locurilor de consum ale clienților finali pentru care nu este asigurată furnizarea energiei electrice din nicio altă sursă, termenele/condițiile aplicabile și etapele parcurse în procesul de preluare, precum și drepturile și obligațiile fiecăreia dintre părțile implicate în acest proces se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului de preluare de către FUI obligați a locurilor de consum ale clienților finali care nu au asigurată furnizarea energiei electrice din nicio altă sursă, în vigoare.

CAPITOLUL III

Contractarea furnizării energiei electrice

SECȚIUNEA 1

Reguli de contractare a furnizării energiei electrice

Art. 10. — În vederea furnizării energiei electrice, clientul final parcurge următoarele etape:

a) în cazul unui loc de consum nou, clientul final obține avizul tehnic de racordare sau, după caz, certificatul de racordare al locului de consum la rețeaua electrică de interes public, conform prevederilor reglementarilor în vigoare, după care se adresează unui furnizor de energie electrică și procedează conform prevederilor lit. b) și c);

b) în cazul unui loc de consum existent, clientul final poate alege una dintre ofertele-tip publicate de furnizor sau poate solicita acestuia o ofertă personalizată, negociabilă, privind condițiile comerciale și prețul de furnizare sau poate recurge la selectarea ofertei furnizorului prin proceduri specifice de licitație/achiziție publică;

c) după ce clientul final acceptă condițiile de furnizare propuse de furnizor în maximum 5 zile de la data transmiterii de către clientul final a documentelor prevăzute la art. 15, părțile încheie contractul de furnizare a energiei electrice.

Art. 11. — (1) Furnizorul încheie contractul de rețea în maximum 5 zile de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, cu excepția situațiilor prevăzute la art. 13 alin. (2), realizând succesiv următoarele:

a) transmite OR la care este racordat locul de consum datele contractului de furnizare a energiei electrice încheiat, respectiv durata de valabilitate, cantitatea de energie electrică contractată, condițiile de furnizare, PRE-ul care preia responsabilitatea echilibrării;

b) în maximum 5 zile de la primirea de către OR a datelor contractului de furnizare a energiei electrice prevăzute la lit. a) acesta încheie contractul de rețea cu furnizorul de energie electrică.

(2) Contractul de furnizare a energiei electrice intră în vigoare la data prevăzută în cuprinsul acestuia, iar alimentarea cu energie electrică de către OR a locului de consum respectiv este asigurată pentru perioada coexistenței contractului de furnizare, încheiat în condițiile prezentului regulament, cu cel de rețea.

(3) Contractul de furnizare se încheie, de regulă, pentru un loc de consum. În cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum pentru care furnizorul este același, se poate încheia un singur contract de furnizare pentru toate sau o parte dintre locurile de consum, conform înțelegerii părților contractante. Contractul de furnizare conține în anexe datele specifice fiecărui loc de consum, iar includerea/excluderea unui loc de consum din contract se face prin act adițional.

(4) În cazul în care clientul final îndeplinește condițiile legale și dorește să beneficieze de serviciu universal, se poate adresa FUI pentru furnizarea în regim de serviciu universal, iar FUI încheie contractul de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal. Acordarea dreptului de serviciu universal clienților finali noncasnici se obține în urma prezentării de către aceștia FUI a unor copii ale situațiilor financiare/declarațiilor depuse la organismele fiscale sau, după caz, la alte instituții abilitate, conform legislației aplicabile, din care să rezulte îndeplinirea condițiilor prevăzute la art. 55 alin. (1) lit. b) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 12. — (1) La imobilele având destinația de locuință cu mai mulți locatari, dar cu o singură instalație de racordare și cu un singur contor de decontare, contractul de furnizare a energiei electrice se încheie, după caz, cu:

a) locatarul în spațiul căruia este montat contorul de decontare;

b) persoana împuternicită în acest sens de către ceilalți locatari, în cazul în care contorul de decontare este montat în spațiul comun.

(2) La imobilele având destinația de locuință, cu mai mulți locatari, unde există consum de energie electrică în încăperi sau instalații de folosință comună și există contor de decontare dedicat acestui consum, contractul de furnizare a energiei electrice aferent consumului comun se încheie cu proprietarul încăperilor sau instalațiilor în folosință comună sau, după caz, cu:

a) asociația de proprietari;

b) o persoană împuternicită în acest sens.

(3) În cazul în care, într-un loc de consum, energia electrică este utilizată atât pentru activități economice, cât și pentru consum casnic și nu este posibilă sau nu se justifică economic separarea instalațiilor de utilizare, se încheie un singur contract de furnizare. Tipul de contract utilizat va corespunde tipului de consum preponderent, iar tariful/prețul utilizat este cel corespunzător tipului de contract.

(4) În termen de 30 de zile de la producerea decesului titularului de contract de furnizare, un moștenitor al acestuia trebuie să notifice furnizorul asupra decesului, prezentând certificatul de deces, iar până la dezbaterea succesiunii, și la solicitarea moștenitorului furnizorul trebuie să încheie cu acesta un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire cu perioade succesive de câte un an, dacă succesiunea nu s-a finalizat.

(5) În cazul prevăzut la alin. (4) derularea contractului încheiat cu persoana decedată continuă până la încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată cu un moștenitor, cu obligația achitării facturilor și cu preluarea tuturor responsabilităților ce decurg ca urmare a derulării contractului, dar nu mai mult de 45 de zile.

Art. 13. — (1) Furnizarea energiei electrice către clientul final se realizează în temeiul contractului de furnizare și dacă pentru locul de consum respectiv există contract/contracte de rețea încheiat/încheiate de către furnizor sau de către clientul final, conform reglementărilor în vigoare, cu excepția situațiilor reglementate în mod distinct de către ANRE. Contractul de rețea se încheie pentru o perioadă nedeterminată, cu excepția cazurilor în care clientul solicită o durată limitată, și încetează doar în condițiile prevăzute în contract. Contractul de rețea încheiat de către clientul final cu OR se poate încheia și în lipsa contractului de furnizare și rămâne valabil și la schimbarea furnizorului.

(2) Contractul de rețea se încheie de către clientul final cu OR, în următoarele situații:

a) locul de consum are simultan mai mulți furnizori sau face obiectul participării la agregarea de către un agregator independent;

b) la rețeaua de utilizare a locului de consum sunt racordate locuri de consum aparținând altor clienți finali;

c) locul de consum este racordat la o rețea de medie tensiune sau înaltă tensiune, la solicitarea clientului final cu contract de furnizare încheiat pe piața concurențială. În acest caz, contractul de rețea poate include și locuri de consum racordate la o rețea de joasă tensiune ale acestui client final, aflate în zona de licență a aceluiași OR.

Art. 14. — (1) În cazul în care clientul final are încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum, OR întocmește o convenție tripartită, asumată prin semnătură de acesta, de clientul final și de furnizor.

(2) Alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum se face pe baza unui singur contract de furnizare, cu excepția locului de consum cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare mai mare de 1 MW, care poate fi alimentat simultan pe baza mai multor contracte de furnizare a energiei electrice încheiate pe piața concurențială cu furnizori diferiți. În situația alimentării unui loc de consum prin mai multe contracte de furnizare a energiei electrice, doar unul dintre furnizori, denumit furnizorul principal, își asumă responsabilitatea echilibrării pentru locul de consum respectiv. În acest caz, între clientul final, OR și toți furnizorii se încheie o convenție multipartită.

(3) Convențiile prevăzute la alin. (1) și (2) se încheie pe baza convențiilor-cadru în vigoare.

(4) În cazul agregării locului de consum de către un agregator independent, clientul final implicat în agregare, agregatorul independent și furnizorul încheie o convenție de tipul convenției-cadru multipartite prevăzute la alin. (2), în care agregatorul se asimilează unui furnizor, altul decât cel principal.

SECȚIUNEA a 2-a

Documente necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 15. — (1) Pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:

a) cererea de încheiere a contractului; în cazul solicitantului care alege o ofertă-tip, în cerere trebuie să se precizeze opțiunea acestuia privind oferta aleasă;

b) copia actului de identitate/certificatului de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului al solicitantului;

c) copia actului de proprietate sau a altui document care atestă dreptul de folosință al solicitantului asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv, din care, la solicitarea și pentru protecția clientului final, se pot șterge/anonimiza părți nerelevante pentru activitatea de furnizare a energiei electrice; în cazul în care documentul atestă un drept de folosință temporară asupra acestui spațiu printr-un act încheiat cu proprietarul, solicitantul trebuie să prezinte acordul scris al proprietarului de drept pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această mențiune nu se regăsește înscrisă în actul doveditor al dreptului de folosință;

d) certificatul de racordare sau avizul tehnic de racordare, dacă OR nu a emis certificatul de racordare, și convenția de exploatare, în situația în care OR consideră că este necesară. Acestea pot fi anexate contractului de furnizare după încheierea acestuia, dar înainte de data începerii furnizării energiei electrice.

(2) Furnizorul poate renunța la solicitarea prezentării actelor în original, caz în care solicitantul trebuie să dea o declarație pe propria răspundere că documentele prezentate sunt conforme cu originalele.

(3) Transmiterea documentelor prevăzute la alin. (1) se poate realiza și pe cale electronică, cu respectarea legislației în vigoare.

Art. 16. — (1) În funcție de înțelegerea părților, contractul de furnizare a energiei electrice poate fi încheiat cu clientul final în spațiile comerciale ale furnizorului, la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale furnizorului, cu respectarea legislației în vigoare.

(2) Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie în scris, cu un font lizibil, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit sau, dacă clientul final este de acord, în formă electronică ori, după caz, prin mijloace de comunicare la distanță, cu respectarea legislației în vigoare.

Art. 17. — (1) Furnizorul, pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final, aplică prevederile unei proceduri specifice de contractare, elaborată de acesta și publicată pe pagina proprie de internet.

(2) Furnizorul nu poate condiționa furnizarea energiei electrice către clientul final de achiziționarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii care nu fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice.

SECȚIUNEA a 3-a

Contractul de furnizare a energiei electrice

Art. 18. — FUI încheie contracte de furnizare a energiei electrice cu clienții finali beneficiari ai serviciului universal în baza contractelor-cadru de furnizare a energiei electrice în vigoare.

Art. 19. — (1) Contractul de furnizare încheiat pe piața concurențială, valabil pentru o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă determinată convenită de părți, trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare și să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, cel puțin următoarele:

a) identitatea părților contractante și datele de contact;

b) obiectul, durata contractului, condițiile de reînnoire și de încetare a contractului;

c) perioada de facturare, în conformitate cu prevederile art. 38 alin. (3);

d) intervalul de timp pentru emiterea facturilor, modalitățile și condițiile de plată a facturilor de energie electrică;

e) intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, în conformitate cu prevederile art. 44;

f) prețul de furnizare a energiei electrice și, dacă este cazul, tarifele serviciilor oferite și nivelul de calitate al serviciilor oferite;

g) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile;

h) compensații acordate și modalitatea de rambursare a acestora, în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere din culpa furnizorului;

i) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, în conformitate cu prevederile art. 23;

j) modalitățile de soluționare extrajudiciară a litigiilor privind drepturile și obligațiile stabilite prin contract;

k) drepturile și obligațiile părților contractante, inclusiv cele rezultate din contractul de rețea, în cazul în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, astfel încât clientului final să îi fie transmise drepturile și obligațiile care îi revin din contractul de rețea;

l) dreptul de denunțare unilaterală a contractului de furnizare de către clientul final în condițiile precizate de actele normative în vigoare;

m) condițiile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale cauzate de OR/furnizor.

(2) Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziții ale actelor normative se modifică de drept la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective; în acest caz, furnizorul/OR are obligația să notifice beneficiarului modificările intervenite. În cazul modificării tarifelor reglementate, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

Art. 20. — (1) La cererea clientului final a unei oferte de furnizare, furnizorul este obligat să comunice, în scris, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii cererii, o ofertă privind condițiile de furnizare a energiei electrice pe piața concurențială, care conține cel puțin: prețul de furnizare, condițiile și termenii de plată, perioada de valabilitate a ofertei de furnizare și data-limită de încheiere a contractului de furnizare.

(2) În situația acceptării de către clientul final a ofertei de furnizare, clientul final comunică acest lucru furnizorului cel târziu cu 5 zile înainte de data-limită de încheiere a contractului prevăzută în oferta de furnizare, iar furnizorul are obligația să includă în contractul de furnizare a energiei electrice toate informațiile din respectiva ofertă, fără a se limita la acestea.

(3) În cazul contractului de furnizare a energiei electrice încheiat pe piața concurențială și încheiat în baza unei oferte de furnizare, furnizorul își asumă responsabilitatea respectării tuturor obligațiilor sale pe piața de energie electrică, aferente furnizării energiei electrice la locul de consum respectiv, inclusiv cele privind echilibrarea consumului de energie electrică.

Art. 21. — (1) În contractul de furnizare a energiei electrice este interzisă includerea unor clauze care împiedică schimbarea furnizorului, în conformitate cu prevederile art. 58 alin. (3) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(2) Prevederile din contractul de furnizare pot fi modificate și completate prin acte adiționale, cu respectarea prevederilor prezentului regulament și ale actelor normative în vigoare, la cererea oricărei părți și cu acordul celeilalte.

(3) Clauzele din contractul de furnizare a energiei electrice încheiat pe piața concurențială care sunt valabile în cazul clienților finali dintr-o anumită categorie 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 la solicitarea clientului final se pune în mod gratuit la dispoziția acestuia prin modalitatea stabilită prin contract.

(4) Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice în situația în care contractul de rețea pentru locul de consum este încheiat între OR și furnizor, aprobate prin ordin al președintelui ANRE, completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice. Acestea sunt publicate pe pagina proprie de internet a furnizorului și, la solicitarea clientului final, se pun în mod gratuit la dispoziția acestuia prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare încheiat.

(5) Convenția de consum încheiată de părți, avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare, datele din anexele la contractul de rețea încheiat de furnizor cu OR, corespunzătoare locurilor de consum care fac obiectul contractului de furnizare, precum și orice alte anexe agreate de părți care nu contravin prevederilor reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din contractul de furnizare a energiei electrice.

Art. 22. — (1) Clienții finali care au calitatea de prosumatori pot solicita furnizorilor de energie electrică cu care încheie/au încheiat contractul de furnizare a energiei electrice încheierea contractului de vânzare-cumpărare a energiei electrice produse în centralele electrice din surse regenerabile de energie cu puteri electrice instalate de cel mult 27 kW pe loc de consum și care nu beneficiază de sistemul de promovare prin certificate verzi și livrate în rețeaua electrică, cu respectarea Regulilor de comercializare a energiei electrice produse în centrale electrice din surse regenerabile cu putere electrică instalată de cel mult 27 kW aparținând prosumatorilor și a Contractului-cadru aprobate prin ordin al președintelui ANRE în vigoare.

(2) Clientul final are dreptul să încheie un contract de agregare, independent de contractul de furnizare a energiei electrice, precum și să participe la piața de energie electrică sau la cea a serviciilor energetice fără să fie necesar acordul furnizorului său de energie electrică.

SECȚIUNEA a 4-a

Soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice și a disputelor pe piața cu amănuntul de energie electrică apărute între participanții la piața de energie electrică

Art. 23. — (1) În cazul neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice, având la bază contracte reglementate de ANRE sau actele adiționale aferente contractelor respective, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice și termice produse în cogenerare de înaltă eficiență în vigoare.

(2) În cazul disputelor pe piața cu amănuntul apărute în derularea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale în vigoare.

SECȚIUNEA a 5-a

Încetarea contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 24. — (1) Contractul de furnizare a energiei electrice încetează în oricare dintre următoarele situații:

a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;

b) prin acordul de voință al ambelor părți contractante;

c) prin denunțarea unilaterală de către clientul final;

d) prin reziliere.

(2) În situația prevăzută la alin. (1) lit. a) furnizorul notifică clientul final cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puțin 30 de zile înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează. Notificarea poate fi comunicată clientului final în anexa la factură.

(3) Furnizorul sau, după caz, clientul final are obligația să notifice OR cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează.

Art. 25. — Furnizorul de energie electrică nu are dreptul de a denunța unilateral contractele de furnizare de energie electrică încheiate cu clienții finali.

Art. 26. — (1) Contractul de furnizare a energiei electrice poate fi reziliat de către furnizor, în următoarele situații:

a) sustragerea de energie electrică de către clientul final, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;

b) neplata de către clientul final a facturilor emise conform contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în contract, urmată de întreruperea alimentării cu energie la locul/locurile de consum în condițiile art. 35 alin. (2) și (3);

c) încetarea dreptului de folosință al clientului final (calitatea de deținător/chiriaș/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, cu excepția prevăzută la art. 12 alin. (4) și (5);

d) alte situații prevăzute de actele normative în vigoare.

(2) În situația prevăzută la alin. (1) lit. a) rezilierea are loc de drept la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.

(3) În situațiile prevăzute la alin. (1) lit. b), c) și d) rezilierea contractului se face cu notificarea clientului final cu minimum 15 zile înainte și doar dacă, în această perioadă, clientul final

nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere. Notificarea trebuie să cuprindă data la care se reziliază contractul de furnizare a energiei electrice.

(4) Prin derogare de la prevederile alin. (3), în situația prevăzută la alin. (1) lit. c), dacă noul deținător de drept de folosință aferent locului/locurilor de consum încheie contract de furnizare a energiei electrice cu alt furnizor de energie electrică, vechiul furnizor reziliază contractul de furnizare la data primirii notificării de la OR de încetare a contractului de rețea.

SECȚIUNEA a 6-a

Decontul final de regularizare a obligațiilor de plată

Art. 27. — (1) În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată ori factura estimată pentru ultimul consum de energie electrică, în cazul în care clientul final nu asigură OR accesul la contor, cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi.

(2) După încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către furnizor clientului final în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.

(3) În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la alin. (1) și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la alin. (2) conțin un sold pozitiv, clientul final are obligația să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent.

(4) În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la alin. (1) și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la alin. (2) conțin un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final sumele datorate, în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la data emiterii acestora.

Art. 28. — Prin excepție de la prevederile art. 27 în cazul în care clientul final a încheiat un nou contract de furnizare a energiei electrice cu același furnizor, regularizarea plăților ce decurg din vechiul contract se face în prima factură emisă în cadrul noului contract, inclusiv prin compensarea sumelor, cu respectarea prevederilor legale.

CAPITOLUL IV

Schimbarea furnizorului de energie electrică

Art. 29. — (1) Pentru schimbarea furnizorului unui loc de consum, clientul final are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare, cu respectarea condițiilor contractuale, cu obligația de a transmite furnizorului de energie electrică o notificare cu cel puțin 21 de zile înainte, cu respectarea prevederilor procedurii specifice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE.

(2) Clientul final al cărui loc de consum a fost preluat de către FUI poate schimba furnizorul de energie electrică în condițiile și termenele prevăzute de reglementările în vigoare.

(3) Clienților casnici și clienților finali noncasnici beneficiari ai serviciului universal nu li se impune prin contractul de furnizare a energiei electrice plata vreunei sume de bani pentru schimbarea furnizorului de energie electrică.

(4) Furnizorii de energie electrică pot să perceapă clienților finali, alții decât cei prevăzuți la alin. (3), comisioane de încetare a contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe durată determinată și cu prețuri fixe, în situația denunțării unilaterale a acestora de către clientul final înainte de ajungerea la termen a acestora.

(5) Comisioanele prevăzute la alin. (4) trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele cerințe:

a) să fie comunicate 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 valoarea pierderilor economice directe cauzate de client furnizorului prin încetarea contractului, inclusiv costurile oricăror pachete de investiții sau de servicii deja furnizate clientului în cadrul respectivului contract. Sarcina probei cu privire la pierderile economice directe aparține furnizorului.

CAPITOLUL V

Drepturi și obligații ale părților contractante ale contractului de furnizare a energiei electrice

SECȚIUNEA 1

Drepturi și obligații ale clientului final de energie electrică

Art. 30. — Clientul final de energie electrică are următoarele drepturi:

a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public în condițiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public în vigoare și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a energiei electrice;

b) să își aleagă furnizorul de energie electrică și să accepte o ofertă-tip publicată de către furnizor sau să solicite furnizorului o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică;

c) să denunțe unilateral contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu acceptă noile condiții contractuale/clauze sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;

d) să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;

e) să beneficieze de serviciu universal în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile, dacă este client casnic, sau dacă solicită și face dovada îndeplinirii cerințelor specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă este client final noncasnic;

f) să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice clienților vulnerabili, prevăzute la art. 7 alin. (1);

g) să primească de la furnizor decontul final de regularizare, în conformitate cu prevederile art. 27;

h) să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în forma tipărită sau, dacă solicită, în forma electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, un rezumat al principalelor condiții contractuale, redactate într-un limbaj concis și simplu;

i) să îi fie notificate de către furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prealabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile, și în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;

j) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice/odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;

k) să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;

l) să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de furnizor, și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil;

m) să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfășurată de către acesta la locul de consum; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;

n) să primească despăgubiri/compensații, în conformitate cu prevederile art. 65 alin. (1);

o) să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;

p) să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către furnizor, și să fie informat de către OR cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare;

q) să sesizeze furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

r) în cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR să se realizeze în conformitate cu prevederile art. 44 alin. (3);

s) să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare respective;

t) 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, în condițiile reglementărilor aplicabile, următoarele tipuri de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică:

(i) date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 3 ani sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 3 ani;

(ii) date detaliate în funcție de perioada de utilizare pentru fiecare zi, săptămână, lună și an pentru o perioadă de cel puțin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 24 de luni;

u) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;

v) să solicite furnizorului și să primească de la acesta, în mod gratuit, explicații/informații privind conținutul facturilor de energie electrică;

w) în cazul în care locul de consum este integrat în SMI, să i se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care are acces gratuit furnizorul;

x) să solicite furnizorului date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprii, 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, și să primească toate datele solicitate în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date; solicitarea clientului final 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;

y) să se retragă din contractul de furnizare a energiei electrice, dacă acesta a fost încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță (cum ar fi internet sau telefon), fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta costuri, cu respectarea legislației aplicabile;

z) în cazul prosumatorului, să beneficieze de serviciul de regularizare financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile;

aa) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;

bb) de soluționare alternativă a litigiilor;

cc) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.

Art. 31. — Clientul final de energie electrică are următoarele obligații:

a) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice în vigoare;

b) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de 30 de zile de la modificare;

c) să achite facturile emise de furnizor în baza contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a penalităților de întârziere specificate în contract, 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;

d) să permită accesul reprezentantului OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de OR pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul OR are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită accesul la instalațiile electrice aflate pe proprietatea clientului final;

e) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale OR, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;

f) să sesizeze imediat furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;

g) să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;

h) să achite OR prin intermediul furnizorului sau, după caz, direct OR contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, de demontare, verificare și remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa clientului final;

i) să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;

j) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare a energiei electrice în vigoare;

k) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;

l) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;

m) să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relație contractuală, în cazul în care puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare este de cel puțin 1 MVA, conform reglementărilor emise de ANRE. Transmiterea prognozelor și modul de determinare a prețului cu care se facturează abaterile de la valorile prognozate se vor efectua conform prevederilor din contractul de furnizare a energiei electrice, în cazul contractelor de furnizare încheiate pe piața concurențială și conform reglementărilor specifice, elaborate de ANRE, în cazul contractelor de furnizare care au la bază contractele-cadru emise de ANRE;

n) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.

SECȚIUNEA a 2-a

Drepturi și obligații ale furnizorului de energie electrică

Art. 32. — Furnizorul de energie electrică are următoarele drepturi:

a) să încaseze de la clientul final 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 de regularizare a obligațiilor de plată, 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 final penalități de întârziere specificate 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 inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului de furnizare a energiei electrice, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;

d) să solicite clientului final constituirea/actualizarea/reconstituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare și să execute această garanție, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;

e) să solicite OR prestarea activității de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, în vederea întreruperii/reluării furnizării energiei electrice la locul de consum al clientului final în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;

f) să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică estimate în condițiile art. 44 alin. (3);

g) să solicite clientului refacerea autocitirii, atunci când consideră eronată autocitirea;

h) să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;

i) să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a clientului final prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest sens la contract;

j) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute la art. 26;

k) 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 clientul final sau de furnizor;

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

m) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

Art. 33. — Furnizorul de energie electrică are următoarele obligații:

a) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege, și să respecte prevederile acesteia;

b) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și orice alte reglementări aplicabile;

c) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

d) să preia de la OR valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, în vederea facturării acestora;

e) să faciliteze accesul clientului final la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent, conform reglementărilor specifice în vigoare;

f) să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții finali și prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;

g) să elaboreze oferte-tip pentru clienții finali;

h) să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, prețurile/tarifele practicate, după caz, condițiile generale ale serviciilor oferite, drepturile și obligațiile clienților finali rezultate din contractul de rețea încheiat cu OR în vederea realizării activității de informare a clienților finali; ofertele-tip de furnizare a energiei electrice se vor afișa pe pagina proprie de internet, la un loc vizibil, cu un link direct, și cu o denumire sugestivă către aceste oferte-tip;

i) să desfășoare activitatea de furnizare a energiei electrice pe bază de contracte de furnizare a energiei electrice încheiate cu clienții finali, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările specifice;

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

k) să pună la dispoziția clientului final date comparative privind consumul actual de energie electrică al clientului și consumul din anul anterior, precum și datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice;

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

m) să realizeze în cazul prosumatorilor regularizarea financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplinește condițiile prevăzute în legislația aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu, cu respectarea prevederilor legale specifice privind obligațiile fiscale;

n) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de plată a facturilor;

o) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informațiilor privind

facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;

p) să transmită, la cererea clientului final, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;

q) să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile;

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

s) să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării 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 de furnizare;

t) să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare;

u) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;

v) să transmită clientului final un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în condițiile prevăzute la art. 27;

w) să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la clientul final care vizează activitatea OR la locul de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească și să comunice clientului răspunsul OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

x) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;

y) să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final;

z) să plătească clienților finali despăgubiri/compensații în condițiile prevăzute la art. 65 alin. (1);

aa) să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;

bb) să programeze și efectueze audiențe. Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/fax/telefon, clientul final care a solicitat în scris o audiență, în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile de la data solicitării acesteia;

cc) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;

dd) să utilizeze datele personale ale clientului final cu respectarea prevederilor legislației privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și conform voinței clientului exprimate în contractul de furnizare a energiei electrice;

ee) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

SECȚIUNEA a 3-a

Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final

Art. 34. — (1) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final 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 OR întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final.

(2) Furnizorul poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, cu excepția locurilor de consum ale clienților vulnerabili, în următoarele situații:

a) neplata facturilor emise de către furnizor conform prevederilor contractului de furnizare a energiei electrice; în situația în care clientul final contestă, în termen de 30 de zile de la emitere, corectitudinea valorii facturii, furnizorul nu are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu energie electrică până nu comunică clientului final rezultatul verificării din care rezultă că aceasta este neîntemeiată, cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

b) neconstituirea/neactualizarea de către clientul final a garanției financiare, solicitate de furnizor conform prevederilor contractuale și procedurii specifice aprobate de ANRE.

(3) Furnizorii comunică clienților casnici informații adecvate cu privire la alternativele la întreruperea alimentării cu 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.

Art. 35. — (1) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract-cadru aprobat de ANRE, întreruperea alimentării cu energie electrică pentru nerespectarea obligațiilor contractuale de către clientul final se face conform prevederilor contractului și reglementărilor aplicabile.

(2) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către clientul final în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică furnizorul are dreptul să aplice penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu Procedura privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare și să ia, succesiv, următoarele măsuri:

a) transmiterea clientului final printr-o modalitate de comunicare agreată de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice a unui preaviz cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică;

b) întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum al clientului final, în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu condiția să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. a);

c) transmiterea clientului final a unei notificări de reziliere, în situația în care urmează să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice, în termenul și în condițiile prevăzute în contract; notificarea de reziliere a contractului de furnizare a energiei electrice este un document distinct în forma stabilită de

către furnizor, conține data la care se reziliază contractul și se transmite clientului final cu minimum 15 zile înainte de data rezilierii;

d) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice, cu condiția să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. c).

(3) Preavizul prevăzut la alin. (2) lit. a) este un document distinct, are forma stabilită de către furnizor și conține cel puțin următoarele elemente: suma datorată, termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică, data estimată a întreruperii alimentării cu energie electrică, informații privind garanția financiară care trebuie constituită, dacă este cazul, costul estimat al serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum.

(4) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice poate fi efectuată de către OR, pentru nerespectarea de către clientul final a obligațiilor care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, în situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între OR și furnizor, în vigoare, cu informarea furnizorului. În situația în care întreruperea alimentării se face cu preaviz, furnizorul comunică preavizul clientului final după primirea informării de la OR.

(5) În cazul serviciului de rețea prestat de OR pe baza contractului de rețea încheiat cu clientul final, întreruperea alimentării cu energia electrică pentru nerespectarea obligațiilor contractuale de către beneficiar față de OR se face conform prevederilor contractului respectiv, iar pentru nerespectarea obligațiilor contractuale ale clientului final față de furnizor se procedează conform convenției tripartite.

(6) Informarea reciprocă între furnizor și OR privind măsurile prevăzute la alin. (2) se face conform înțelegerii părților în contractul de rețea sau, în cazul în care clientul final este titularul contractului de rețea, în convenția tripartită.

(7) Un loc de consum neracordat la rețeaua de alimentare cu energie electrică, inclusiv locul de consum deconectat de la rețea, nu poate fi alimentat cu energie electrică decât după racordare, respectiv după eliminarea cauzei deconectării.

(8) Dacă furnizorul nu achită la termen facturile emise de OR, se procedează după cum urmează:

a) OR compară suma datoriilor clienților finali ai furnizorului pentru care a primit solicitarea de deconectare cu datoria furnizorului. Dacă această datorie a furnizorului către OR este mai mare decât suma datoriilor corespunzătoare locurilor de consum pentru care a primit solicitarea de deconectare, OR transmite o notificare către furnizor și către ANRE, prin care semnalează nerespectarea obligațiilor de către furnizor. Dacă în 5 zile lucrătoare furnizorul nu achită suma ce reprezintă diferența dintre sumele prevăzute mai sus, OR transmite o nouă notificare către furnizor, către toți clienții finali ai furnizorului, cu excepția celor pentru care a primit solicitarea de deconectare, și către ANRE, prin care clienții finali sunt notificați că în 21 de zile trebuie să își aleagă un alt furnizor, în caz contrar, după expirarea acestui termen vor fi transferați la FUI;

b) dacă după 21 de zile de la ultima notificare furnizorul nu achită datoria până la valoarea corespunzătoare clienților finali deconectați pentru neplată, clienții finali care nu și-au ales alt furnizor sunt preluați de către FUI, conform Regulamentului de preluare de către furnizorii de ultimă instanță obligați a locurilor de consum ale clienților finali care nu au asigurată furnizarea energiei electrice din nicio altă sursă, în vigoare.

Art. 36. — (1) După întreruperea pentru neplată a alimentării cu energie electrică, reluarea alimentării la locul de consum al clientului final se realizează în termenul prevăzut în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice în vigoare, după ce furnizorul a primit de la clientul final dovada efectuării plății integrale a sumei datorate, a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, precum și dovada constituirii/actualizării/reconstituirii garanției financiare, după caz, conform prevederilor contractului semnat și ale Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare.

(2) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică are loc din culpa dovedită a clientului final, costurile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi achitate OR de către furnizor/clientul final în baza contractului de rețea; costurile achitate de furnizor vor fi recuperate de la clientul final în baza contractului de furnizare a energiei electrice.

(3) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului de furnizare are loc la solicitarea nejustificată a furnizorului, costurile OR aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de furnizor și recuperate de OR în baza contractului de rețea.

CAPITOLUL VI
Facturarea energiei electrice

SECȚIUNEA 1
Principii generale privind facturarea energiei electrice

Art. 37. — (1) Facturarea energiei electrice furnizate la locul de consum al clientului final se realizează de către furnizor pe baza consumului de energie electrică aferent perioadei de facturare și a prețului de furnizare prevăzut în contract, valabil în perioada de facturare și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.

(2) Procesul de facturare a energiei electrice constă, în principal, în următoarele activități:

a) preluarea și validarea datelor de consum;

b) determinarea valorii facturii;

c) întocmirea și emiterea facturilor;

d) transmiterea facturilor;

e) soluționarea plângerilor privind facturarea.

SECȚIUNEA a 2-a
Perioada de facturare a energiei electrice

Art. 38. — (1) Factura pentru energia electrică furnizată la locul de consum al clientului final se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare și în intervalul de timp care sunt prevăzute prin contractul de furnizare a energiei electrice.

(2) Furnizorul emite factura pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, pentru mai multe locuri de consum ale acestuia, indicând separat consumul de energie electrică facturat și valoarea de plată pentru fiecare loc de consum în parte.

(3) Perioada de facturare este fixă, prevăzută în contractul de furnizare, după cum urmează:

a) lunară pentru clienții finali alimentați în regim de serviciu universal;

b) convenită de părți, pentru clienții finali alimentați în regim concurențial.

(4) Factura pentru energia electrică furnizată se emite după fiecare perioadă de facturare, cu excepția cazului în care prin contract părțile implicate au convenit o altă periodicitate de emitere a facturii.

(5) Intervalul de timp în care se emite factura, prevăzut în contract, poate fi modificat cu notificarea prealabilă a clientului final.

SECȚIUNEA a 3-a
Prețul energiei electrice

Art. 39. — (1) Pentru a da posibilitatea clientului final de a compara mai multe oferte, furnizorii de energie electrică, cu excepția celor care nu desfășoară activitate de furnizare a energiei electrice, trebuie să asigure oferte-tip cel puțin pentru clienții casnici și clienții finali noncasnici mici.

(2) Furnizorii publică ofertele-tip, cumulativ, prin următoarele mijloace proprii:

a) pe pagina proprie de internet;

b) la punctul unic de contact.

(3) Furnizorii de energie electrică, cu excepția celor care nu desfășoară activitate de furnizare a energiei electrice, au obligația de informare a clienților finali prin intermediul aplicației informatice „Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice“ în vigoare.

(4) Oferta-tip trebuie să conțin cel puțin următoarele informații:

a) datele de identificare ale furnizorului ofertant;

b) perioada de valabilitate a ofertei-tip;

c) tipul de client final care poate opta pentru oferta-tip respectivă;

d) prețul energiei electrice furnizate;

e) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii oferite asociate alimentării cu energie electrică, după caz;

f) descrierea serviciilor oferite; în cazul în care este oferit un „pachet de servicii”, prin includerea în acesta, pe lângă furnizarea energiei electrice, și a altor servicii, se vor prezenta condițiile în care se oferă acestea, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;

g) termenele, modalitățile și condițiile de plată a facturii;

h) opțiunile privind modul de transmitere a facturii, printre care și transmiterea pe cale electronică;

i) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de încetare a prestării serviciilor și a contractului, cu precizarea termenelor și a condițiilor de denunțare unilaterală a acestuia;

j) modalitatea de acceptare a ofertei-tip;

k) documentele necesare pentru încheierea contractului;

l) alte condiții.

Art. 40. — (1) În factura emisă clientului final de către furnizor conform contractului, suplimentar față de contravaloarea consumului de energie electrică se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA, precum și a altor taxe și impozite prezente sau viitoare, stabilite în conformitate cu prevederile actelor normative aplicabile.

(2) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii taxelor/impozitelor prevăzute la alin. (1), noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului final de către furnizor prin intermediul facturii.

(3) La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă/un nou impozit, respectiv la data abrogării prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeași dată, cu notificarea clientului de către furnizor prin intermediul facturii.

Art. 41. — Energia electrică reactivă se plătește de către utilizatorul rețelei electrice conform prevederilor Metodologiei privind stabilirea obligațiilor de plată a energiei electrice reactive și a prețului reglementat pentru energia electrică reactivă în vigoare.

SECȚIUNEA a 4-a

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

Art. 42. — (1) Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice.

(2) Furnizorul emite factura reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, în cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum, pentru toate locurile sale de consum pentru care a încheiat contract de furnizare cu respectivul furnizor, după fiecare perioadă de facturare stabilită conform contractului de furnizare a energiei electrice.

Art. 43. — (1) Pentru determinarea cantității de energie electrică furnizate clientului final în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, OR la care este racordat locul de consum al clientului final are obligația să efectueze citirea indexului grupului de măsurare.

(2) În cazul contoarelor inteligente, furnizorii au obligația de a factura consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de SMI și pentru care OR asigură accesul la aceste date, în conformitate cu reglementările specifice aprobate de ANRE.

Art. 44. — (1) Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare de către OR, în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, poate fi mai mare de o lună, dar nu trebuie să depășească 6 luni.

(2) În cazul prosumatorilor, periodicitatea de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este o lună calendaristică.

(3) În cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR se realizează, succesiv:

a) pe baza consumului de energie electrică determinat prin autocitirea indexului grupului de măsurare de către clientul final și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor; atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii;

b) în situația în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor:

(i) pe baza unui consum estimat de energie electrică, prevăzut într-o convenție de consum stabilită de comun acord de clientul final cu furnizorul;

(ii) pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul determinat pe baza celor mai recente citiri;

(iii) pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul din perioada similară a anului precedent.

(4) În situațiile prevăzute la alin. (3) regularizarea consumului de energie electrică corespunzător valorilor citite se efectuează în prima factură emisă după citirea indexului grupului de măsurare de către OR.

Art. 45. — (1) Pentru situația prevăzută la art. 44 alin. (3) lit. a) în vederea transmiterii indexului grupului de măsurare determinat prin autocitire, furnizorul are obligația să comunice clientului final, prin intermediul facturii, cel puțin următoarele informații:

a) intervalul de timp în care clientul final poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile;

b) linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului final și alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, calea electronică.

(2) Pentru situația prevăzută la art. 44 alin. (3) lit. b) pct. (i) consumul estimat prevăzut în convenția de consum se poate stabili fie pe baza istoricului de consum al anului anterior, fie pe baza cantităților lunare determinate pe baza profilului de consum anual; convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, la inițiativa clientului final, conform art. 30 lit. s), sau la inițiativa furnizorului, în situația în care furnizorul constată diferențe semnificative între consumul lunar estimat și consumul realizat.

Art. 46. — (1) Dacă punctul de măsurare aferent unui loc de consum/de producere/de consum și producere nu coincide cu punctul de delimitare a instalațiilor de utilizare a acestuia față de rețeaua electrică, energia electrică tranzacționată prin punctul de delimitare se determină prin corectarea energiei electrice măsurate, în conformitate cu prevederile Procedurii privind corecția datelor de măsurare în raport cu punctul de delimitare în vigoare.

(2) În cazul locurilor de consum la care citirea contorului se face la intervale mai mari de o lună sau decalat față de începutul lunii, stabilirea cantității lunare de energie aferente fiecărui furnizor, în vederea decontării pe piața angro, se face conform unei Metodologii de repartizare lunară a cantităților de energie

electrică măsurate la intervale mai mari de o lună sau decalat față de începutul lunii, elaborată de fiecare OR, avizată de ANRE.

(3) Pentru punctul/punctele de măsurare la care, conform prevederilor Codului de măsurare a energiei electrice, nu există obligația legală de înregistrare orară a consumului de energie electrică, OR determină valorile orare ale consumului pe baza unui profil specific de consum aprobat de ANRE, aplicabil pentru categoria respectivă de client final sau pe baza profilului rezidual de consum.

(4) Profilul specific de consum prevăzut la alin. (3) se determină de către OR în baza unei proceduri elaborate de acesta și avizate de ANRE.

(5) În cazul în care se constată că grupul de măsurare a fost defect sau cu eroare de înregistrare în afara limitelor prevăzute în reglementări, precum și în alte cazuri de neînregistrări/înregistrări eronate ale consumului și în situațiile în care consumul de energie electrică nu poate fi determinat prin măsurare, acesta se stabilește în conformitate cu prevederile Procedurii privind determinarea consumului de energie electrică în caz de înregistrare eronată și în sistem pușal în vigoare.

SECȚIUNEA a 5-a

Informațiile cuprinse în factură și/sau în documentele anexate facturii

Art. 47. — FUI are obligația să emită facturi cu respectarea modelului facturii de energie electrică aprobat prin ordinul președintelui ANRE în vigoare.

Art. 48. — (1) Furnizorul de energie electrică are obligația să emită facturi care să cuprindă informații corecte, transparente, clare, complete, lizibile și ușor de înțeles, care să ofere clienților finali posibilitatea să își ajusteze propriul consum și să compare condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice.

(2) Furnizorul trebuie să includă în factura emisă clientului final pentru locul de consum cel puțin următoarele informații, prezentate în mod vizibil:

a) datele de identificare și de contact ale furnizorului, inclusiv o adresă de e-mail;

b) datele de identificare ale clientului final, adresa locului de consum și adresa de facturare, în cazul în care aceasta este diferită față de adresa locului de consum;

c) codul de identificare a locului de consum;

d) codul unic de identificare a punctului de măsurare;

e) numărul și data emiterii facturii;

f) perioada de facturare;

g) cantitatea de energie electrică facturată;

h) data scadentă a plății;

i) unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;

j) prețul energiei electrice, exprimat în lei/kWh sau lei/MWh;

k) componentele incluse în prețul unitar pentru furnizarea energiei electrice, cu precizarea celor care sunt reglementate sau o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;

l) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat;

m) penalități de întârziere specificate în contract pentru întârzierea la plată a facturii;

n) intervalul de timp și modalitatea prin care clientul poate transmite indexul autocitit;

o) indexul grupului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de energie electrică; în cazul clientului final la care intervalul de citire de către OR este mai mare decât perioada de facturare se va preciza modul prin care a fost determinat indexul, respectiv citire de către OR/autocitire de către clientul final/estimare pe baza convenției de consum/istoric de consum;

p) certificate verzi, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;

q) valoarea totală de plată, inclusiv cu TVA;

r) modalitățile de plată a facturii;

s) datele de contact ale punctului unic de contact/punctelor de informare regională/locală ale furnizorului;

t) numărul de telefon pus la dispoziție de către OR la care este racordat locul de consum la care clientul final poate sesiza direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică;

u) intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR;

v) informații privind posibilitatea schimbării furnizorului;

w) informații privind drepturile clienților finali în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor, inclusiv datele de contact ale entității responsabile;

x) obligații de plată neachitate, dacă este cazul.

(3) În cazul prosumatorilor, furnizorii acestora emit facturile în conformitate cu reglementările aplicabile și cu respectarea prevederilor Codului fiscal în vigoare.

Art. 49. — În cazul facturilor emise în baza consumului real de energie electrică, furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul facturii și/sau al documentelor anexate acesteia, suplimentar față de informațiile prevăzute la art. 48, și următoarele informații:

a) indicarea într-o manieră clară că aceasta este o factură de regularizare;

b) perioada pentru care se face regularizarea;

c) indexul grupului de măsurare determinat de OR prin citire la începutul și sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea;

d) cantitatea de energie electrică, consumată efectiv în perioada pentru care se face regularizarea;

e) cantitatea de energie electrică estimată facturată în intervalul dintre citirile OR;

f) soldul debitor/creditor la sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea, calculat pe baza diferenței dintre consumul efectiv realizat și consumul facturat în intervalul dintre citirile OR, respectiv suma pe care clientul final o mai are de achitat furnizorului sau suma datorată de furnizor clientului final ca urmare a efectuării regularizării, după caz.

Art. 50. — (1) La cererea clientului final, furnizorul pune la dispoziția clienților finali toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date.

(2) La solicitarea ANRE, furnizorii au obligația de a distribui clienților finali proprii materialele informative elaborate de ANRE.

SECȚIUNEA a 6-a

Transmiterea facturii și a documentelor anexate acesteia/notificărilor

Art. 51. — (1) Furnizorul pune la dispoziția clientului final mai multe modalități de transmitere a facturii de energie electrică și a documentelor anexate acesteia/notificărilor, respectiv transmiterea prin poștă, pe cale electronică etc.

(2) Factura și documentele anexate acesteia/notificările se transmit clientului final prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare a energiei electrice; la solicitarea clientului final, transmisă în scris sau electronic, furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(3) Utilizarea facturii în format electronic face obiectul acceptării exprese de către clientul final.

(4) Furnizorul are obligația să transmită factura și documentele anexate acesteia/notificările la adresa locului de consum al clientului final, cu excepția cazului în care clientul final a desemnat o altă adresă de corespondență sau a ales o cale electronică de transmitere a facturii.

(5) Furnizorul este responsabil de transmiterea către clienții finali a facturilor și a documentelor anexate acesteia/notificărilor, în mod gratuit și în timp util, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței.

SECȚIUNEA a 7-a

Plata facturii

Art. 52. — (1) Plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează de clientul final în baza facturii emise de

către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice.

(2) Modalitățile de plată oferite de furnizor se specifică în contractul de furnizare a energiei electrice și în factura transmisă clientului final.

(3) Plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează prin instrumentele legale de plată, cu numerar sau fără numerar, conform prevederilor legale în vigoare.

(4) Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului final 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.

(5) 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.

SECȚIUNEA a 8-a

Soluționarea plângerilor privind facturarea

Art. 53. — (1) Furnizorul de energie electrică este obligat să analizeze plângerile clienților finali privind facturarea și să comunice acestora rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

(2) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la modul de soluționare a plângerii, acestea pot proceda conform prevederilor art. 23 alin. (2)

SECȚIUNEA a 9-a

Punctul unic de contact

Art. 54. — (1) Pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, conform reglementărilor specifice în vigoare, furnizorul de energie electrică are obligația să organizeze și să mențină un punct unic de contact, care cuprinde:

a) un punct central, care asigură o structură specializată în comunicarea cu clientul final și care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită, prevăzută cu registratură proprie, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea serviciilor prevăzute în licența de furnizare a energiei electrice (contractare, facturare, încasare, informare, preluarea și soluționarea plângerilor de natura serviciilor prestate etc., inclusiv pentru preluarea/soluționarea/redirecționarea către alte entități responsabile a solicitărilor acestora), și care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală ale furnizorului, ce sunt ușor accesibile și situate la distanță de maximum 50 km de locurile de consum ale clienților finali proprii care beneficiază de serviciu universal, în condițiile prevederilor art. 53 alin. (1) și ale art. 57 alin. (1[1]) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;

b) un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:

(i) centru de telefonie, respectiv call-center, pentru informații comerciale, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzut cu cel puțin o linie telefonică cu un număr de apel gratuit pentru transmiterea indexului autocitit și o linie telefonică cu tarif normal, disponibil cu operator minimum 12 ore în zilele lucrătoare;

(ii) pagină proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția clientului final a unui formular on-line pentru înregistrarea plângerilor;

c) o adresă de poștă electronică;

d) un număr de fax.

(2) Furnizorii sunt obligați să precizeze clienților finali adresa punctului unic de contact, atât la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, cât și prin intermediul facturilor și al paginii de internet proprii.

SECȚIUNEA a 10-a

Pagina de internet a furnizorului de energie electrică

Art. 55. — (1) Furnizorul de energie electrică este obligat să dețină pagina proprie de internet în conținutul căreia trebuie să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, la drepturile clienților finali, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.

(2) Furnizorul de energie electrică publică pe pagina de internet proprie cel puțin următoarele informații:

a) datele de contact ale furnizorului;

b) adresa, numărul de telefon și numărul de fax al punctului unic de contact;

c) programul audiențelor, prezentat sub forma: funcție, zi și intervalul orar;

d) 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;

e) condițiile generale privind contractarea;

f) o informare privind procesul de schimbare a furnizorului și dreptul clientului final de a denunța unilateral contractul de furnizare a energiei electrice;

g) formulare de cerere, documentele și etapele necesare pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice;

h) facilitățile oferite clienților vulnerabili;

i) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu energie electrică, dacă este cazul;

j) eticheta energiei electrice furnizate, conform Regulamentului de etichetare a energiei electrice în vigoare;

k) informații strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

l) recomandări referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice: informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților finali 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.;

m) modalitatea de acordare a despăgubirilor/compensațiilor în conformitate cu prevederile art. 65;

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

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

p) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;

q) legătura cu pagina de internet a ANRE dedicată clienților finali de energie electrică și cu link direct la aplicația informatică „Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice";

r) legăturile cu paginile de internet ale OR unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienții finali, respectiv drepturile/obligațiile OR și ale clientului final, indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile planificate, racordarea la rețea, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării etc.

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

a) datele proprii privind conținutul facturilor, istoricul de consum, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;

b) transmiterea indexului autocitit;

c) comparații între consumul actual al clientului final 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 curent și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similar din anul precedent, preferabil în formă grafică; în cazul în care are montat SMI datele prevăzute la art. 30 lit. t);

e) transmiterea și gestionarea solicitărilor/reclamațiilor.

Art. 56. — În cazul FUI, suplimentar față de informațiile prevăzute la art. 55, pagina de internet proprie trebuie să cuprindă:

a) modalitățile de plată a facturilor;

b) adresele punctelor de informare a clienților, programul cu publicul al acestora și programul de audiențe;

c) o informare privind dreptul clienților finali la serviciu universal;

d) prețurile avizate/tarifele reglementate aplicate clienților beneficiari ai serviciului universal și clienților casnici;

e) contractele-cadru de furnizare a energiei electrice aprobate de ANRE pentru FUI, împreună cu ordinele emise de ANRE pentru aprobarea acestora;

f) prețul-mediu de vânzare a energiei electrice realizat în anul calendaristic anterior, pe categorii de clienți finali care beneficiază de serviciu universal.

SECȚIUNEA a 11-a

Etichetarea energiei electrice

Art. 57. — (1) Furnizorul are obligația de a transmite anual clientului final eticheta energiei electrice, care conține informații referitor la contribuția fiecărei surse primare de energie la portofoliul de surse primare de energie al furnizorului, indicatorii de mediu aferenți energiei electrice furnizate și impactul asupra mediului pentru energia electrică furnizată acestora.

(2) Întocmirea și transmiterea etichetei energiei electrice la clienții finali se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului de etichetare a energiei electrice în vigoare.

CAPITOLUL VII

Informații referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică

SECȚIUNEA 1

Baza de date a OR referitoare la locurile de consum

Art. 58. — (1) OR are obligația de a realiza și administra centralizat o bază de date cu informații referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică din zona de licență proprie.

(2) Baza de date prevăzută la alin. (1) conține, pentru fiecare loc de consum racordat la rețeaua OR, cel puțin următoarele informații:

a) datele de identificare ale locului de consum și ale clientului final;

b) caracteristicile instalației de racordare;

c) codurile de identificare ale punctelor de măsurare;

d) datele de identificare și caracteristicile grupurilor de măsurare;

e) istoricul de consum stabilit conform Codului de măsurare în vigoare;

f) profilul specific de consum aplicabil, dacă este cazul;

g) datele de identificare ale furnizorului și ale părții responsabile cu echilibrarea. În cazul în care pentru un loc de consum furnizarea energiei electrice este prestată de mai mulți furnizori, în baza de date se menționează care este furnizorul principal responsabil de echilibrarea consumului de energie electrică;

h) precizarea partenerului contractual al OR (clientul final sau furnizorul).

(3) Baza de date permite identificarea portofoliului de locuri de consum din zona de licență a OR pentru fiecare furnizor.

Art. 59. — (1) OR asigură accesul gratuit fiecărui client final și al furnizorului acestuia la informațiile din baza de date prevăzute la art. 58 conform unei proceduri specifice, elaborate de OR și avizate de ANRE.

(2) În baza acceptului clientului final și cu respectarea prevederilor procedurii prevăzute la alin. (1), OR asigură accesul gratuit la baza de date și pentru alți furnizori, diferiți de furnizorul actual.

Art. 60. — (1) OR asigură codificarea punctelor de măsurare aferente locurilor de consum din zona proprie de licență, conform unei proceduri elaborate de OR și avizate de ANRE. Codul de identificare trebuie să conțină un câmp specific OR respectiv, care să îl deosebească de codurile aferente punctelor de măsurare aparținând altor operatori de rețea.

(2) OR asigură transmiterea codului de identificare atât clientului final, cât și furnizorului fiecărui loc de consum.

Art. 61. — (1) OR asigură accesul gratuit la datele de măsurare colectate de SMI furnizorilor care au contracte de furnizare a energiei electrice cu clienții finali integrați în SMI, în vederea facturării pe baza consumului real de energie electrică.

(2) Accesul la datele de măsurare colectate de SMI este asigurat de OR prin intermediul internetului sau prin alte mijloace tehnice. Modul de acces la datele de măsurare este adus la cunoștința clienților finali inclusiv prin mijloace de informare publică.

(3) OR au obligația de a asigura accesul la datele istorice de consum, care cuprind datele de măsurare aferente lunii curente a anului curent, inclusiv cele aferente zilei precedente, astfel încât acestea să fie disponibile pentru clienții finali și furnizori, în mod continuu, nediscriminatoriu, cu respectarea condițiilor de securitate și protecție a confidențialității datelor.

SECȚIUNEA a 2-a

Locuri de consum racordate la rețele electrice, altele decât cele ale operatorului de distribuție concesionar sau OTS

Art. 62. — (1) Prezenta secțiune se referă la locurile de consum racordate la:

a) rețeaua de distribuție a unui operator de distribuție, altul decât operatorul de distribuție concesionar, caz în care rețeaua la care este racordat locul de consum este utilizată pentru distribuția energiei electrice la locurile de consum racordate la această rețea;

b) instalația de utilizare a unui client final, caz în care acesta îndeplinește funcția de client final, în ceea ce privește energia electrică consumată în propriile instalații electrice, precum și funcția de operator de distribuție, altul decât cel concesionar, care prestează serviciul de distribuție pentru clienții finali racordați la rețeaua sa de distribuție.

(2) Serviciul de distribuție prestat de operatorul prevăzut la alin. (1) se realizează în conformitate cu Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciul de distribuție a energiei electrice de operatori, alții decât operatorii de distribuție concesionari, în vigoare.

Art. 63. — (1) Alimentarea cu energie electrică a locului de consum racordat la instalația de utilizare a unui operator de distribuție, altul decât cel concesionar, se poate face după cum urmează:

a) prin revânzare, caz în care atât operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar, cât și clientul final racordat la rețeaua acestuia au optat pentru piața concurențială;

b) prin contract de furnizare în regim de serviciu universal, încheiat de clientul final cu FUI, în cazul în care clientul final are dreptul și alege un astfel de contract; în această situație contractul pentru prestarea serviciului de distribuție prevăzut la art. 64 se încheie de către FUI cu operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar;

c) prin contract de furnizare încheiat pe piața concurențială de clientul final cu un furnizor, în toate cazurile în care clientul final decide să încheie un contract de furnizare pe piața concurențială. În acest caz, clientul final încheie două contracte:

(i) contract de furnizare cu un furnizor pe piața concurențială, prin care furnizorul îi asigură energia electrică, fără servicii de rețea; și

(ii) un contract pentru prestarea serviciului de rețea a energiei electrice încheiat cu operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar.

(2) Operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar, încheie contract de rețea pentru întreaga cantitate de energie electrică necesară atât pentru consumul propriu, cât și pentru consumul clienților finali racordați la rețeaua sa.

(3) În cazul în care operatorul de rețea, altul decât cel concesionar, are în calitate de client final contract de furnizare

în regim de serviciu universal, atunci respectivul FUI, ca beneficiar, încheie cu acesta, în calitate de operator de rețea, altul decât cel concesionar, contract de distribuție pentru energia electrică preluată prin contractul de furnizare menționat.

(4) În cazul prevăzut la alin. (1) lit. a), operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar având calitatea de furnizor trebuie să respecte și prevederile art. 33 lit. c), o), x), z), aa) și dd).

Art. 64. — Contractul de distribuție a energiei electrice încheiat de către clientul final pentru cazul prevăzut la art. 63 alin. (1) lit. a) și lit. c) pct. (ii), respectiv de FUI pentru cazul prevăzut la art. 63 alin. (1) lit. b) și alin. (3), respectă modelul Contractului-cadru pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice de operatori, alții decât operatorii de distribuție concesionari, anexă la Metodologia de stabilire a tarifului pentru serviciul de distribuție a energiei electrice de operatori, alții decât operatorii de distribuție concesionari, în vigoare.

CAPITOLUL VIII
Despăgubiri/Compensații

SECȚIUNEA 1

Despăgubiri/Compensații primite de către clientul final

Art. 65. — (1) Clientul final are dreptul să primească compensații în cazul nerespectării de către OR a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică, de calitate tehnică a energiei electrice și de calitate comercială a serviciului de distribuție și a indicatorilor de performanță specifici serviciului de transport, conform reglementărilor aplicabile.

(2) Clientul final are dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul în care OR îi întrerupe alimentarea cu energie electrică la solicitarea nejustificată a furnizorului. În situația în care, conform actelor normative aplicabile, clientul final este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta primește fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

(3) Clientul final are dreptul să solicite furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare, prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

(4) Clientul casnic are dreptul să primească de la OR, conform prevederilor reglementărilor aplicabile, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea în vigoare.

(5) În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensații de la OR, acestea sunt plătite clientului final de către:

a) OR, dacă contractul de rețea este încheiat de clientul final;

b) furnizor, dacă contractul de rețea este încheiat de furnizor și vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de rețea.

(6) În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata compensațiilor/despăgubirilor și data plății acestora clientul final a schimbat furnizorul de energie electrică, compensațiile/despăgubirile sunt plătite clientului final de către vechiul furnizor, acesta având dreptul de a recupera compensațiile/despăgubirile de la OR.

Art. 66. — Furnizorul/OR nu răspunde pentru daune materiale dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:

a) forța majoră/condițiile meteorologice deosebite, pentru care furnizorul/OR poate dovedi că aceasta l-au împiedicat să își respecte obligațiile contractuale;

b) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și, după caz, Standardului de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem, în vigoare;

c) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OR și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.

SECȚIUNEA a 2-a

Despăgubiri pentru daune materiale plătite OR de către clientul final noncasnic

Art. 67. — (1) Clientul final noncasnic plătește despăgubiri OR pentru daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele materiale produse altor clienți finali racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu, conform prevederilor contractelor de rețea, respectiv de furnizare.

(2) În cazul în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, despăgubirile prevăzute la alin. (1) sunt achitate de clientul final noncasnic prin intermediul furnizorului, iar recuperarea acestora de către partea prejudiciată se face în condițiile prevăzute în contractul de rețea al părții prejudiciate.

Art. 68. — Clientul final noncasnic care exploatează o rețea electrică de distribuție plătește despăgubiri pentru daunele materiale dovedite produse clienților finali alimentați din rețeaua sa, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor/instalațiilor proprii sau a acțiunilor întreprinse de personalul propriu, în termenele și cuantumurile convenite în contractele încheiate cu aceștia.

CAPITOLUL IX
Întreruperi și limitări în furnizarea energiei electrice din motive legate de siguranța sistemului energetic

SECȚIUNEA 1

Întreruperea planificată a furnizării energiei electrice

Art. 69. — (1) OR are obligația să planifice și să efectueze lucrările de dezvoltare, retehnologizare, întreținere, revizie, reparație a instalațiilor proprii prin care se realizează alimentarea cu energie electrică a clienților finali cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și, după caz, ale Standardului de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem, în vigoare, într-o manieră care să conducă la o durată cât mai mică a întreruperii alimentării cu energie electrică.

(2) Planificarea lucrărilor se face cu consultarea clienților finali noncasnici mari, ținând cont, pe cât posibil, de programul de funcționare al acestora. Pentru clienții finali sezonieri lucrările se planifică pe cât posibil în perioada fără activitate a acestora.

(3) OR informează clienții finali și furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor planificate în alimentarea cu energie electrică, prevăzute în standardele de performanță, prin următoarele mijloace:

a) în scris sau telefonic, clienților finali noncasnici mari, precum și clienților vulnerabili care necesită continuitatea alimentării cu energie electrică, se poate folosi și calea electronică de transmitere, respectiv e-mail, SMS, cu confirmarea primirii;

b) prin mass-media, pagina proprie de internet și/sau afișaj la locurile de consum ale clienților finali noncasnici mici și ale clienților casnici.

SECȚIUNEA a 2-a

Întreruperea/Limitarea furnizării energiei electrice în situații excepționale apărute în funcționarea SEN

Art. 70. — (1) Întreruperea furnizării energiei electrice în situații excepționale în SEN este justificată pentru funcționarea

în condiții de siguranță a SEN, atât la nivel zonal, cât și la nivel național, ca o ultimă opțiune sau atunci când urgența situației nu permite luarea altor măsuri. Întreruperea trebuie să se facă în condiții tehnice prestabilite și cu asigurarea reluării furnizării cât mai curând posibil.

(2) În cazul unei crize naționale de combustibili sau în situații excepționale caracterizate prin deficite cronice de energie, OTS propune ministerului de resort punerea în aplicare a Normativului de limitări. Punerea în aplicare a Normativului de limitări și perioada în care acesta se aplică se aprobă prin hotărâre a Guvernului, conform prevederilor Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Condițiile în care se realizează întreruperea, respectiv limitarea furnizării în astfel de situații sunt prevăzute în Codul tehnic al rețelelor electrice de distribuție și Codul tehnic al rețelei electrice de transport, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și, după caz, ale Standardului de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem, în vigoare, precum și în procedurile specifice emise de OTS și avizate de ANRE.

CAPITOLUL X

Calitatea activității de furnizare și calitatea serviciilor aferente alimentării cu energie electrică a clientului final

Art. 71. — Reglementarea calității activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică se poate realiza prin următoarele metode:

a) metoda nivelurilor minime de calitate. Această metodă presupune elaborarea de către ANRE a standardelor de performanță prin care se stabilesc indicatori de performanță, corespunzători tipului de activitate desfășurată/serviciu prestat. Prin indicatorul de performanță se stabilește nivelul minim de calitate a activității desfășurate/serviciului prestat, care constituie criteriul de referință în evaluarea nivelului de performanță;

b) metoda publicării performanțelor. Această metodă presupune elaborarea de către prestatorul activității/serviciului respectiv a unui raport cuprinzând nivelul de realizare a indicatorilor de performanță aferenți activității/serviciului prestat. Acest raport se publică pe pagina proprie de internet și se transmite ANRE, în condițiile prevăzute în standardele de performanță în vigoare;

c) scheme de stimulare a calității activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică. Această metodă presupune, în cazul activităților reglementate, posibilitatea introducerii în metodologiile de stabilire a prețurilor și a tarifelor reglementate a unui element de ajustare, determinat de nivelul de realizare a unuia sau mai multor indicatori de performanță.

Art. 72. — (1) Calitatea serviciilor aferente alimentării cu energie electrică este analizată având în vedere următoarele aspecte: continuitatea alimentării, calitatea tensiunii și calitatea comercială a activității.

(2) Continuitatea alimentării se referă la duratele și frecvența întreruperilor în alimentarea cu energie electrică.

(3) Calitatea tensiunii se referă la calitatea undei de tensiune, în conformitate cu prevederile SR EN 50160 — Caracteristici ale tensiunii furnizate de rețelele publice de distribuție, și are în vedere amplitudinea tensiunii, inclusiv flicker, frecvența, forma undei de tensiune, respectiv conținut de armonici și simetria.

(4) Calitatea comercială a serviciului de transport al energiei electrice și a serviciului de sistem, precum și cea a serviciului de distribuție a energiei electrice se referă la activitățile de contractare a serviciilor, racordare de rețea, răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile și solicitările primite cu privire la aceste servicii, măsurare a energiei electrice.

Art. 73. — (1) Furnizorul de energie electrică are obligația să asigure clientului final nivelul minim de calitate a activității de furnizare stabilit prin Standardul de performanță a activității de furnizare a energiei electrice în vigoare.

(2) Pentru nerespectarea nivelului minim de calitate, FUI are obligația să plătească o compensație clientului final afectat beneficiar al serviciului universal, în cuantumul și în condițiile prevăzute în Standardul de performanță a activității de furnizare a energiei electrice în vigoare.

(3) În cazul contractului de furnizare a energiei electrice încheiat pe piața concurențială, furnizorul achită eventualele compensații clientului final în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, inclusiv în cazul facturării inexacte/realizate cu întârziere, conform prevederilor contractuale.

(4) Evaluarea și monitorizarea calității activității de furnizare, a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică și a gradului de satisfacție a clienților finali se realizează conform prevederilor standardelor de performanță în vigoare.

(5) Furnizorul trebuie să urmărească îmbunătățirea calității activității de furnizare a energiei electrice, în scopul creșterii gradului de satisfacție a clienților finali.

CAPITOLUL XI

Dispoziții finale și tranzitorii

Art. 74. — Furnizorii și OR elaborează sau, după caz, modifică procedurile/metodologiile care decurg din prevederile prezentului regulament și le publică pe pagina proprie de internet în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare a acestuia.

0023761508012020

EDITOR: PARLAMENTUL ROMÂNIEI — CAMERA DEPUTAȚILOR

„Monitorul Oficial" R.A., Str. Parcului nr. 65, sectorul 1, București; C.I.F. RO427282,
IBAN: RO55RNCB0082006711100001 Banca Comercială Română — S.A. — Sucursala „Unirea" București
și IBAN: RO12TREZ7005069XXX000531 Direcția de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București
(alocat numai persoanelor juridice bugetare)
Tel. 021.318.51.29/150, fax 021.318.51.15, e-mail: marketing@ramo.ro, internet: www.monitoruloficial.ro
Adresa pentru publicitate: Centrul pentru relații cu publicul, București, șos. Panduri nr. 1,
bloc P33, parter, sectorul 5, tel. 021.401.00.73, fax 021.401.00.71 și 021.401.00.72
Tiparul: „Monitorul Oficial" R.A.

MONITORUL OFICIAL

5 948493 229490

Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 7/7.I.2020 conține 16 pagini. Prețul: 3,20 lei ISSN 1453—4495