

I. Condițiile generale pentru asigurarea serviciului de furnizare a energiei electrice

1. Rezolvarea contestațiilor cu privire la facturare

a) furnizorul precizează în scris, în cazul consumatorului mare, data emiterii facturii. Orice modificare a datei de emiterie a facturii se comunică în scris consumatorului respectiv;

b) la solicitarea scrisă a consumatorului care nu a primit factura după 10 zile calendaristice de la termenul prevăzut mai sus, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestui, în termen de 3 zile lucrătoare, o copie a facturii;

c) în cazul în care un consumator contestă valoarea unei facturi și comunică acest fapt furnizorului în termen de 15 zile calendaristice de la primirea ei, furnizorul este obligat să analizeze corectitudinea contestației și să comunice consumatorului rezultatul analizei în termen de 10 zile de la înregistrarea contestației, indiferent dacă factura a fost plătită de către consumator sau nu;

d) dacă furnizorul constată că factura inițială este corectă, furnizorul aduce la cunoștință consumatorului acest fapt, în termenul de 10 zile prevăzut, iar consumatorul este obligat să efectueze plata în cuantumul și în termenul de scadență specificate pe factură;

e) dacă furnizorul constată că factura inițială a fost calculată greșit, furnizorul aduce la cunoștință consumatorului acest fapt în termenul de 10 zile prevăzut, anulează factura și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată;

f) în situația în care, ulterior achitării unei facturi de către consumator, se dovedește că suma facturată a fost mai mare decât cea datorată, iar eroarea aparține furnizorului, acesta din urmă este obligat să plătească consumatorului diferența dintre suma incasată și cea corectă, la care se adaugă majorările de întârziere egale cu nivelul stabilit pentru neplata la termen a obligațiilor fiscale;

g) majorările de întârziere se percep pentru perioada cuprinsă între ziua în care consumatorul a plătit factura și data la care furnizorul restituie diferența de plată și majorările de întârziere;

h) restituirea diferenței datorate de furnizor se consideră efectuată la data transmiterii prin poștă a sumei prin care se corectează suma facturată inițial.

i) În cazul depășirii termenului de rezolvare a contestațiilor, furnizorul plătește consumatorului o compensație de 50 lei.

2. Reluarea furnizării după întreruperea pentru neplată

a) în cazul locurilor de consum deconectate de la rețeaua de alimentare cu energie electrică de către operatorul de rețea, la cererea furnizorului, pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare, furnizorul are obligația să comunice operatorului de rețea solicitarea de reconectare a locului de consum, după confirmarea îndeplinirii de către consumator a obligațiilor de plată către furnizor,



conform prevederilor contractuale. Îndeplinirea obligațiilor de plată către furnizor se consideră confirmată după cum urmează:

- în momentul efectuării plății, în cazul plăților făcute direct la furnizori;
- în momentul primirii de către furnizor, în copie, a documentului prin care consumatorul certifică îndeplinirea obligației de plată, în cazul plăților făcute la o bancă sau prin orice alte modalități de plată agreeate de părți, diferite de cele făcute direct la furnizori

b) În cazul în care furnizorul depășește termenul de îndeplinire a standardului de performanță prevăzut în Ord 1/2010, acesta este obligat să plătească consumatorului o compensație de 35 de lei, la care se adaugă 35 de lei după fiecare interval orar de 24 de ore de întârziere pentru acest termen.

3. Răspuns la solicitările privind modificarea tipului de tarif

a) în cazul locurilor de consum alimentate cu energie electrică pe bază de contract de furnizare reglementat, furnizorul implicit este obligat să respecte dreptul consumatorului de a alege tipul de tarif, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. Dacă modificarea tarifului necesită înlocuirea contorului sau modificări în programarea acestuia, furnizorul comunică acest lucru atât solicitantului, cât și operatorului rețelei. Operatorul rețelei va transmite solicitantului costurile pe care acesta trebuie să le suporte pentru înlocuirea contorului. O solicitare de modificare a tarifului se consideră rezolvată de furnizor, după caz:

- la data la care furnizorul a acceptat modificarea și a transmis consumatorului data începând de la care se aplică tariful solicitat

- la data la care furnizorul a acceptat modificarea tarifului și a transmis atât solicitantului, cât și operatorului rețelei necesitatea modificării contorului, dacă modificarea este necesară sau atunci când solicitarea nu corespunde legislației în vigoare, la data la care furnizorul comunică consumatorului acest lucru.

b) Indicator de performanță: numărul de solicitări de modificare a tarifului de furnizare rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare. Dacă acest termen este depășit, furnizorul implicit plătește consumatorului o compensație de 30 de lei.

4. Răspuns la petițiile consumatorilor

a) Furnizorul răspunde la petițiile consumatorilor referitoare la serviciul de furnizare în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea petițiilor;

b) prin excepție, în cazul în care formularea răspunsului necesită o perioadă de timp mai mare, furnizorul transmite consumatorului o informare, în termen de 15 zile lucrătoare de la primire, în

care explică motivul pentru care este necesar un timp mai lung de răspuns, urmând a trimite răspunsul în termen de 30 de zile de la primirea scrisorii consumatorului.

c) În cazul depășirii termenului corespunzător, furnizorul va plăti consumatorului respectiv o compensație de 30 de lei.

5. Intermedierea relației consumator – operator de rețea

a) furnizorul este obligat să asigure intermedierea între consumator și operatorul de rețea, cu excepția cazurilor în care consumatorul decide să se adreseze direct operatorului de rețea.

b) furnizorul comunică operatorului rețelei oricare solicitare a consumatorului referitoare la obligațiile operatorului de distribuție la următoarele termene:

- sesizarea primită de la consumator prin e-mail sau fax se comunică operatorului de rețea cel târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a fost primită;

- sesizarea primită de la consumator în scris pe hârtie se transmite operatorului rețelei, în termen de 3 zile lucrătoare de la primire

c) furnizorul comunică consumatorului, răspunsul operatorului de rețea la solicitări în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea lor de către furnizor.

d) În cazul depășirii termenelor precizate anterior, furnizorul va plăti consumatorului o compensație de 50 de lei.

6. Organizarea Serviciu Clienți

Furnizorul este obligat să înființeze unul sau mai multe puncte de lucru pentru asigurarea comunicării cu consumatorii, conform prevederilor din Condițiile asociate licenței de furnizare.

7. Reclamații referitoare la acordarea dreptului de schimbare a furnizorului

La solicitarea unui consumator de schimbare a furnizorului, atât în cazul consumatorilor proprii care solicită să treacă la alt furnizor, cât și în cazul consumatorului deservit de alt furnizor și care solicită furnizorului respectiv să îi asigure serviciul de furnizare, furnizorul trebuie să răspundă la termenele prevăzute.

II. Drepturile și obligațiile furnizorului

1. Obligațiile furnizorului:

a) sa respecte Standardul de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, precum si orice alta reglementare a autoritatii competente privind calitatea energiei electrice furnizate;

b) sa asigure consumatorului puterea si energia electrica conform contractelor de furnizare;

- c) sa asigure continuitatea in alimentare in limitele nivelului de siguranta precizat in contract sau in Standardul de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, daca consumatorul nu contracteaza direct serviciul de distributie/transport;
- d) sa informeze operatorul de retea pentru reconsiderarea marimilor de reglaj ale protectiilor din instalatiile de distributie/transport, la cererea justificata a consumatorului;
- e) sa asigure prin citire sau preluare de la operatorul de retea, la datele convenite, valorile de consum masurate de contoarele de energie electrica, in vederea stabilirii cantitatilor facturate;
- f) sa nu deterioreze bunurile consumatorului si sa readuca partile de constructii legal executate apartinand consumatorului la starea lor functionala initiala, daca au fost deteriorate din vina sa;
- g) sa permita accesul delegatului consumatorului la grupurile de masurare atunci cand acestea sunt montate in instalatia furnizorului, daca acesta este si operator de distributie. In caz contrar, furnizorul va prevedea posibilitatea acestui acces in contractele pe care le incheie cu operatorul de retea;
- h) sa factureze consumatorului energia electrica si puterea, dupa caz, la tarifele legale in vigoare sau la preturile negociate;
- i) sa verifice in cel mai scurt timp situatiile deosebite sesizate de consumator si sa raspunda in termen legal tuturor reclamatilor si sesizarilor acestuia, conform Standardului de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice;
- j) sa asigure puterea minima tehnologica in regim de limitare specificata in contractul de furnizare;
- k) sa plateasca despagubiri consumatorilor pentru daunele dovedite provocate de intreruperi/calitatea necorespunzatoare a energiei electrice furnizate, conform art. 187;
- l) sa furnizeze consumatorului informatii privind istoricul de consum pe ultimele douasprezece luni, la cererea acestuia;
- m) sa furnizeze consumatorului informatiile privind eventualele sume de bani datorate/platite consumatorului, pentru ultimul an calendaristic;
- n) sa furnizeze consumatorului informatii privind penalitatile aplicate consumatorului, care decurg din intarzieri in plata facturilor, pe ultimele douasprezece luni;
- o) sa protejeze la deconectare consumatorii vulnerabili prin reesalonarea datoriilor sau alte masuri;
- p) orice alte obligatii prevazute de Legea energiei electrice nr. 318/2003 si de prezentul regulament.

q) fiecare titular de licență trebuie să-și asume Responsabilitatea Echilibrării față de OTS, pentru întreaga sa producție, achiziție, import, consum, vânzare sau export de energie

r) titularii de licență care-și asumă responsabilitatea echilibrării față de OTS trebuie să se înregistreze ca PRE.

Furnizorul este obligat să comercializeze energie electrică către consumatorul final în conformitate cu prevederile Codului Comercial Al Pieței Anglo de Energie Electrică.

De asemenea furnizorul are obligația de a respecta toate prevederile și obligațiile impuse de Operatorul Tehnic de Transport și de Distribuție în conformitate cu prevederile Codului tehnic al rețelelor electrice de distribuție.

Furnizorul are obligația de a informa consumatorul cu privire la condițiile de comercializare a energiei electrice respectând Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public.

Societățile de vânzare cu amănuntul a energiei electrice au obligația de a respecta OUG 22/2008 publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 628/29.08.2008.

2. Drepturile furnizorului

a) sa stabileasca duratele intreruperilor in furnizarea energiei electrice, de regula, pe baza inregistrarii operatorului de distributie. In cazul in care consumatorul contesta in mod justificat aceste durate ale intreruperilor, partile pot apela la arbitru conform art. 64.

b) sa refuze plata totala sau partiala a unor daune privind defectarea unor instalatii/aparate utilizatoare de energie electrica daca datele de garantare tehnica a acestora specifica parametrii energiei electrice furnizate potrivit altor norme/standarde decat cele recunoscute/avizate de autoritatea competenta;

c) sa recalculeze, impreuna cu consumatorul, consumul pentru o perioada anterioara, atunci cand se constata defectarea contorului, durata pe care se face recalcularea si procedura de calcul urmand sa fie reglementate de autoritatea competenta;

d) sa aiba acces in incinta consumatorului pentru verificarea instalatiei de alimentare cu energie electrica pana la grupurile de masurare si verificarea respectarii prevederilor contractuale;

e) in caz de neplata a energiei electrice consumate, furnizorul are dreptul ca, pana la executarea obligatiilor, sa-i refuze consumatorului anumite drepturi ale acestuia;

f) sa sisteze furnizarea energiei electrice in conditiile art. 153 si respectand reglementarile legale in vigoare; in cazul in care in contract exista prevederi pentru puterea minima de avarie sau puterea

minima tehnologica, sistarea furnizarii sub aceste puteri limita se va face cu un preaviz de 5 zile lucratoare;

g) orice alte drepturi prevazute de Legea energiei electrice nr. 318/2003 si de prezenta procedura de lucru.

III. Drepturile și obligațiile consumatorului

1. Obligațiile consumatorului

a) Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa.

b) Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:

- penalizări;

- sistarea temporară a furnizării energiei electrice;

- rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

c) În cazul intervențiilor asupra instalațiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de rețea este îndreptățit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

d) În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanție financiară.

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

f) Clienții finali au obligația plății contravalorii facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părți.

g) Pentru garantarea plăților facturilor la energia electrică, furnizorii de ultimă instanță pot solicita clienților constituirea de garanții financiare, numai în condițiile stabilite de reglementările emise de autoritatea competentă.

2. Drepturile consumatorului final de energie electrică a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;

- b) să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului de furnizare și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contracte, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- c) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- d) să solicite furnizorului sau operatorului de distribuție să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;
- e) să primească despăgubiri de la furnizor, operator de rețea sau alt client final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;
- f) să se asocieze voluntar în vederea reprezentării intereselor clienților, conform reglementărilor ANRE;
- g) să achiziționeze energia electrică pe bază de contract bilateral de la un furnizor de energie, indiferent de statul membru în care este înregistrat furnizorul, cu condiția să respecte normele aplicabile de comercializare și de echilibrare stabilite pe teritoriul României;
- h) să schimbe furnizorul, conform unei proceduri aprobate de ANRE;
- i) să încheie contracte cu mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, drept ce lerevine exclusiv clienților noncasnici de mari dimensiuni, a căror putere maximă aprobată prin avizul tehnic de racordare este stabilită prin reglementările ANRE;
- j) să supună soluționării autorității competente divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, în baza unor proceduri elaborate de autoritatea competentă;
- k) să beneficieze de serviciile unui mediator, în condițiile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare, în vederea soluționării extrajudiciare a litigiilor apărute pe piața de energie electrică;
- l) să opteze pentru oricare dintre tarifele reglementate aplicabile categoriei din care fac parte sau să beneficieze de serviciul universal în condițiile stabilite prin reglementările ANRE.
- m) Clienții casnici au dreptul de a opta pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție.
- n) Clienții finali nu mai pot reveni la tarife reglementate dacă și-au exercitat dreptul de eligibilitate.

