

Drepturile si obligatiile consumatorilor

In conformitate cu Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr.123/2012, clientii finali de energie electrică au următoarele drepturi si obligatii:

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

- a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public si să consume energie electrică in conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
- b) să solicite furnizorului modificarea si completarea contractului de furnizare si a anexelor la acesta sau să inițieze acte aditionale la contracte atunci când apar elemente noi oricând 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 distributie să ia măsuri pentru remedierea defectiunilor si a deranjamentelor survenite in 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 in cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;
- f) să se asocieze voluntar in vederea reprezentării intereselor clientilor, conform reglementărilor ANRE;
- g) să achizitioneze energia electrică pe bază de contract bilateral de la un furnizor de energie, indiferent de statul membru in care este inregistrat furnizorul, cu conditia să respecte normele aplicabile de comercializare si de echilibrare stabilite pe teritoriul României;
- h) să schimbe furnizorul, conform unei proceduri aprobate de ANRE;
- i) să incheie contracte cu mai multi furnizori de energie in acelasi timp, pentru un singur loc de consum, drept ce le revine exclusiv clientilor noncasnici de mari dimensiuni, a căror putere maximă aprobată prin avizul tehnic de racordare este stabilită prin reglementările ANRE;
- j) să supună solutionării autorității competente divergentele rezultate din derularea contractelor incheiate in sectorul energiei electrice, in baza unor proceduri elaborate de autoritatea competentă;
- k) să beneficieze de serviciile unui mediator, in conditiile Legii nr. 192/2006 privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificările si completările ulterioare, in vederea solutionării extrajudiciare a litigiilor apărute pe piata de energie electrică;
- l) să denunte unilateral contractul de furnizare, in conditiile art. 58 alin. (3).

(2) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) stabileste in principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligatiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce

urmează a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor in procesul de schimbare, precum si operatorii economici care sunt obligati să le furnizeze.

(3) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) trebuie să garanteze unui client care dorește să schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale, că această schimbare se poate realiza in termen de 3 săptămâni de la initierea acesteia.

Dreptul clientilor finali de alegere a tarifelor

(1) Clientii finali prevăzuți la art. 55 alin. (1) au dreptul să opteze pentru oricare dintre tarifele reglementate aplicabile categoriei din care fac parte sau să beneficieze de serviciul universal in condițiile stabilite prin reglementările ANRE.

(2) Clientii casnici au dreptul de a opta pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispozitie.

(3) Clientii finali nu mai pot reveni la tarife reglementate dacă si-au exercitat dreptul de eligibilitate.

Obligatiile clientului final de energie

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

(2) Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecinte, după caz:

a) penalizări;

b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;

c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

(3) In cazul interventiilor asupra instalatiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de retea este indreptătit să intrerupă alimentarea cu energie electrică, in conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

(4) In cazul constatării, conform prevederilor legale in vigoare, a unor actiuni menite să denatureze in orice fel indicatiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garantie financiară, conform prevederilor art. 58 alin. (5).

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

(6) Clientii finali au obligatia plății contravalorii facturilor pentru energia electrică si pentru serviciile de care beneficiază la termenele scadente prevăzute in contractele incheiate intre părți.

(7) Pentru garantarea plăților facturilor la energia electrică, furnizorii de ultimă instanță pot solicita clientilor constituirea de garantii financiare, numai in condițiile stabilite de reglementările emise de autoritatea competentă.

Plata energiei furnizate

In conformitate cu prevederile contractului, clientul final este obligat să plătească contravaloarea energiei electrice consumate la pretul si in conditiile prevăzute in contractul de furnizare a energiei electrice.

Potrivit *Regulamentului de furnizare a energiei electrice* , consumatorii au următoarele drepturi si obligatii:

Drepturi:

Consumatorul are următoarele drepturi:

- a) să solicite creșterea nivelului de calitate a energiei electrice, in conditiile in care suportă cheltuielile aferente lucrărilor necesare;
- b) să verifice respectarea prevederilor contractului de furnizare;
- c) să solicite furnizorului plata daunelor provocate ca urmare a intreruperilor in alimentarea cu energie electrică, in conditiile prezentului regulament;
- d) să solicite furnizorului reduceri tarifare sau, după caz, plata daunelor rezultate din furnizarea energiei electrice la un nivel de calitate in afara limitelor prevăzute de normele tehnice aplicabile sau de contracte;
- e) să stabilească împreună cu furnizorul/operatorul de rețea un arbitru pentru stabilirea răspunderilor pentru intreruperile in alimentarea cu energie electrică. Arbitrul poate fi persoana fizică sau juridică română, fără relatii contractuale cu furnizorul sau cu consumatorul de energie electrică;
- f) orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 318/2003 si de prezentul regulament.

Obligatii:

Consumatorul are următoarele obligatii:

- a) să sesizeze imediat furnizorul in legătură cu orice defectiune pe care o constată in functionarea grupului de măsurare;
- b) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalatiilor electrice proprii in conformitate cu normele in vigoare;
- c) in cazul marilor consumatori, să respecte dispozitiile dispecerului energetic in conformitate cu reglementările in vigoare;

d) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu operatorul de rețea;

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

f) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare;

g) consumatorii de energie electrică cu o putere maximă contractată mai mare de 3 MW au obligația să asigure datele necesare realizării de către furnizor a prognozei consumului de energie electrică, în condițiile art. 47;

h) orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 318/2003 și de prezentul regulament.