

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE

Secțiunea 1-a Drepturile clientului final

Art. 1. Pe lângă drepturile prevăzute în alte articole din prezentul document, clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

- a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
- b) clienții finali prevăzuți la **Error! Reference source not found.**, alin. (1) au dreptul să beneficieze de serviciul universal, în condițiile stabilite prin reglementările ANRE și să opteze pentru oricare dintre prețurile aplicabile categoriei din care fac parte;
- c) clienții finali au dreptul de a opta pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție;
- d) să solicite operatorului de rețea (direct, sau prin intermediul furnizorului), repararea sau înlocuirea contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- e) atunci când plata se face pe baza unei convenții de consum, să solicite modificarea convenției de consum oricând consideră că i se va modifica consumul;
- f) să solicite și să primească de la furnizor/operator de rețea explicații privind valorile facturate;
- g) să primească în scris, în maxim 15 zile de la solicitarea sa scrisă adresată unui furnizor, o ofertă de furnizarea de la respectivul furnizor;
- h) orice alte drepturi prevăzute în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, în contractele încheiate sau în alte acte normative aplicabile.

Secțiunea a 2-a Drepturile furnizorului/ Operatorului de rețea

Art. 2. Pe lângă drepturile prevăzute în alte articole din prezentul document, furnizorii/operatorii de rețea au următoarele drepturi:

- a) să stabilească duratele întreruperilor în furnizarea energiei electrice, de regulă pe baza înregistrărilor operatorului de rețea. În cazul în care clientul final contestă în mod justificat aceste durate ale întreruperilor, părțile pot apela la mijloacele de rezolvare a neînțelegerilor, conform secțiunii 15 de la Cap. III.
- b) să refuze plata totală sau parțială a unor daune privind defectarea unor instalații/receptoare de energie electrică dacă datele de garantare tehnică a acestora specifică parametrii de calitate a energiei electrice furnizate potrivit altor norme/standarde decât cele recunoscute/avizate de ANRE;
- c) să recalculeze, împreună cu clientul final, consumul pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată defectarea grupului de măsurare; durata pe care se face recalcularea și procedura de calcul sunt reglementate de ANRE;
- d) să aibă acces în incinta clientului final, la grupurile de măsurare, pentru verificarea instalației de alimentare cu energie electrică și verificarea respectării prevederilor contractuale;
- e) să întrerupă furnizarea energiei electrice, în condițiile **Error! Reference source not found.**;

f) orice alte drepturi prevăzute în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, în contractele încheiate sau în alte acte normative aplicabile.

Secțiunea a 3-a. Obligațiile clientului final

Art. 3. Pe lângă obligațiile prevăzute în alte articole din prezentul document, clientul final are următoarele obligații:

- a) să plătească contravaloarea facturii emise de către furnizor/OR la preț/tarif și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice și/sau de rețea și a altor prevederi legale;
- b) să sesizeze imediat furnizorul/OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare;
- c) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;
- d) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare încheiate de acesta;
- e) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu operatorul de rețea;
- f) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- g) să comunice în scris furnizorului/OR orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului;
- h) să respecte clauzele contractelor de furnizare, respectiv de rețea, inclusiv a condițiilor prevăzute în anexele acestora;
- i) orice alte obligații prevăzute în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, în contractele încheiate sau în alte acte normative aplicabile.

Art. 4. (1) Clienții finali cu o putere aprobată prin Avizul tehnic de Racordare/Certificatul de racordare de cel puțin 1.000 kVA sunt obligați să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relații contractuale, conform reglementărilor emise de ANRE.

(2) 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, în cazul contractelor de furnizare negociate și conform unei *proceduri* specifice, elaborată și aprobată de ANRE, în cazul contractelor de furnizare reglementate.

Secțiunea a 4-a Obligațiile furnizorului/Operatorului de rețea

Art. 5. Pe lângă obligațiile prevăzute în alte articole din prezentul Regulament, furnizorii și/sau, după caz, operatorii de rețea au următoarele obligații:

- a) să respecte prevederile contractelor de furnizare/rețea, ale Standardului de performanță pentru serviciul respectiv, precum și orice altă reglementare aplicabilă în domeniul energiei electrice;
- b) să asigure clientului final puterea și energia electrică conform contractelor de furnizare/rețea;
- c) să asigure continuitatea în alimentare în limitele nivelului de siguranță precizat în contract sau în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție/transport a energiei electrice;

- d) furnizorul este obligat să informeze operatorul de rețea pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final;
- e) să asigure prin citire/preluare de la operatorul de rețea, la datele convenite, valorile de consum măsurate de contoarele de energie electrică, în vederea stabilirii cantităților facturate;
- f) să permită accesul delegatului clientului final la grupurile de măsurare;
- g) să factureze clientului final energia electrică și puterea, după caz, la tarifele legale în vigoare sau la prețurile negociate;
- h) să asigure puterea minimă tehnologică în regim de limitare specificată în contractul de furnizare/rețea;
- i) să plătească clienților finali despăgubiri pentru daunele dovedite provocate din vina sa, inclusiv de întreruperi/calitatea necorespunzătoare a energiei electrice furnizate, conform reglementărilor în vigoare;
- j) să furnizeze clientului final informații privind istoricul de consum pe ultimele douăsprezece luni, la cererea acestuia;
- k) să furnizeze clientului final informațiile privind eventualele sume de bani datorate/plătite clientului final, aferente facturilor emise, pentru ultimul an calendaristic;
- l) atunci când contractul de rețea este încheiat de furnizor, acesta asigură legătura între clientul final și operatorul de rețea;
- m) să protejeze la întreruperea alimentării cu energie electrică clienții finali vulnerabili prin reeșalonarea datoriilor sau alte măsuri,
- n) orice alte obligații prevăzute în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, în contractele încheiate sau în alte acte normative aplicabile.