

Drepturile și obligațiile clienților finali

În conformitate cu prevederile legislației elaborate de către ANRE și articolul 62 din Legea energiei electrice, drepturile clienților finali de energie electrică sunt următoarele:

- să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
- 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;
- să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- să solicite furnizorului sau operatorului de distribuție să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;
- 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;
- să achiziționeze energia electrică de la un furnizor de energie, indiferent de statutul membru în care este înregistrat furnizorul, cu condiția să respecte normele aplicabile de comercializare și de echilibrare stabilite pe teritoriul României;
- să își schimbe furnizorul sau participantul la piață implicat în agregare, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la inițierea acesteia, iar nu mai târziu de anul 2026 procesul tehnic de schimbare a furnizorului se va realiza în 24 de ore și în orice zi lucrătoare, conform unei proceduri aprobate de ANRE;
- să beneficieze, la cerere, de serviciul universal
- să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;
- să renunțe la contractul de furnizare a energiei electrice încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță, în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, indiferent dacă contractul a început sau nu să producă efecte;
- să convină cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, conform reglementărilor în vigoare.
- să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul sau înainte de ajungerea la termen, cu respectarea condițiilor contractuale. Încetarea contractului de furnizare prin denunțare unilaterală de către client nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.
- să își aleagă furnizorul și să accepte o ofertă de furnizare 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 proceduri specifice de achiziție publică.

- să primească toate datele solicitate în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date; solicitarea clientului 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;
- să încheie un contract de agregare cu orice participant angajat în agregare, inclusiv cu un agregator independent, independent de contractul de furnizare a energiei electrice, să participe la piața de energie electrică sau la cea a serviciilor energetice fără să fie necesar acordul furnizorului său, precum și să denunțe unilateral contractul de agregare, cu respectarea condițiilor contractuale.
- să opereze fie direct, fie prin agregare și să delege unui terț gestionarea instalațiilor necesare pentru desfășurarea activităților lor, inclusiv instalarea, exploatarea, prelucrarea datelor și întreținerea, fără ca terțul să fie considerat drept un client activ.
- să li se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a înceta contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor. Furnizorul și, după caz, alți operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienții finali notifică clienților orice modificare a tarifelor/prețurilor, în mod direct și în timp util, cu cel puțin treizeci de zile înainte de intrarea în vigoare a ajustării. În cazul în care contractul prevede o modificare viitoare a produsului sau a prețului ori o reducere, acest lucru se indică pe factură, împreună cu data de la care are loc modificarea;
- să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile /clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite și prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;
- să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
- să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile trebuie să reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles, și să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu, dar fără a se limita la documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înșelătoare;

- să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. Clienții au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și de soluționare a plângerilor de către furnizorul și, după caz, operatorii licențiați care încheie contracte cu clienții finali de energie electrică. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor prevede rezolvarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și /sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri cadru emise de ANRE;
- să dețină datele privind consumul propriu și să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și în mod gratuit, oricărui furnizor licențiat/agregator. Operatorii de rețea sunt obligați să furnizeze aceste date furnizorului sau agregatorului în cauză. Formatul de prezentare a datelor și procedura de acces al furnizorilor, al agregatorilor și al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina clienților pentru acest serviciu;
- să fie informați corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât aceștia să aibă posibilitatea să își regularizeze propriul consum de energie electrică. Informațiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se seama de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului și de produsul energetic în cauză. Furnizorul acordă astfel de facilități luând în considerare în mod corespunzător raportul eficiență-cost al acestor măsuri. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina consumatorilor pentru acest serviciu;
- să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului.
- să participe în cadrul unui sistem de schimbare colectivă a furnizorului;
- să cumpere energie electrică de la un furnizor la alegere și să încheie la alegere contracte cu unul sau mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, cu condiția de a se stabili punctele necesare de conectare și de măsurare;
- să încheie contracte de energie electrică la preturi dinamice, cu cel puțin un furnizor și cu oricare furnizor care are peste 200.000 de clienți finali, cu condiția să aibă un sistem de contorizare inteligentă;
- să primească informații despre avantajele, costurile și riscurile unor astfel de contracte de energie electrică la preturi dinamice, inclusiv cu privire la necesitatea de a avea un sistem de contorizare inteligentă;
- să supună soluționării ANRE divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, inclusiv litigiile dintre participanții la piață implicați în agregare și alți participanți la piață, precum și cele rezultate din responsabilitatea pentru dezechilibre, în baza unor proceduri elaborate de ANRE;
- să beneficieze de serviciile unui mediator în vederea soluționării extrajudiciare a litigiilor apărute pe piața de energie electrică;

- să încheie contracte de agregare cu participanții la piață implicați în agregare, inclusiv agregatori independenți, fiind deplin informați în prealabil cu privire la clauzele și condițiile contractuale oferite de aceștia, fără a fi necesar acordul furnizorului sau vreunui alt participant la piață. Furnizorul nu le poate impune clienților obligații, proceduri sau tarife tehnice și administrative discriminatorii în funcție de încheierea sau neîncheierea de către aceștia a unui contract cu un participant la piață implicat în agregare, nici nu poate impune plăți, sancțiuni sau alte restricții contractuale nejustificate în contractul de furnizare;
- să primească gratuit, cel puțin o dată pentru fiecare perioadă de facturare, în cazul în care clientul solicită acest lucru, toate datele relevante referitoare la consumul dispecerizabil sau datele referitoare la energia electrică furnizată și vândută;
- să primească informații adecvate cu privire la alternativele de întrerupere a livrărilor de 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.
- clienții casnici, întreprinderile mici și microîntreprinderile au dreptul să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piață implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare.

Clienții activi au următoarele drepturi:

- de a beneficia de aceleași drepturi și reguli de protecție a clienților ca acelea la care ar avea dreptul individual, fără să li se aplice obligații, proceduri și tarife tehnice sau administrative disproporționate sau discriminatorii și nici tarife de rețea care nu reflectă costurile;
- să acționeze, individual sau în comun, în calitate de clienți activi, conform reglementărilor emise de ANRE;
- de a opera fie direct, fie prin agregare;
- de a vinde energie electrică autoprodusă, inclusiv prin acorduri/contracte de cumpărare de energie electrică;
- de a participa la mecanisme de flexibilitate care permit modificarea modelelor de producere și/sau consum și la scheme de eficiență energetică;
- de a delega unui terț gestionarea instalațiilor necesare pentru desfășurarea activităților lor, inclusiv instalarea, exploatarea, prelucrarea datelor și întreținerea, fără ca terțul să fie considerat drept un client activ;
- de a beneficia de aplicarea unor tarife de rețea transparente, nediscriminatorii și care reflectă costurile, calculate separat pentru energia electrică introdusă în rețea și pentru energia electrică consumată din rețea, conform reglementărilor ANRE, asigurându-se că acestea contribuie în mod adecvat și echilibrat la partajarea costurilor totale ale sistemului;
- de a deține instalații de stocare a energiei.

Clienții activi care detin instalatii de stocare a energiei electrice au următoarele drepturi, potrivit art. 63(2) din Legea Energiei:

- de a fi racordați la rețea, cu condiția ca toate condițiile necesare să fie îndeplinite, cum ar fi responsabilitatea în materie de echilibrare și măsurarea adecvată;
- de a nu li se aplica taxe duble și nici tarife de rețea pentru energia electrică stocată rămasă în spațiile lor sau atunci când furnizează servicii de flexibilitate operatorilor de sistem;
- de a nu li se aplica obligații sau taxe disproporționate aferente acordării licențelor;
- de a nu li se furniza mai multe servicii simultan, dacă acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic
- clienții activi au responsabilitatea din punct de vedere financiar pentru dezechilibrele pe care le produc în SEN; în acest sens, aceștia sunt părți responsabile cu echilibrarea sau delegă responsabilitatea lor în materie de echilibrare.

Clienții vulnerabili au dreptul să beneficieze de facilitățile asigurate, în mod gratuit, de către furnizori, respectiv:

- acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare generală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;
- desfășurarea relației cu furnizorul, prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de către clientul vulnerabil să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum, la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice;
- să primească, la solicitare, facturile, notificările, plângerile sau oricare materiale informative, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor;
- eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.
- în cazul unui loc de consum unde locuiește o persoană care necesită menținerea în viață prin aparate electrice pentru asigurarea continuității în alimentare este necesară depunerea la furnizorul cu care este încheiat contractul de furnizare a energiei electrice a documentelor eliberate de instituții medicale abilitate care să certifice această necesitate.

În conformitate cu legislația primară și secundară elaborată de către ANRE, obligațiile clienților finali de energie electrică sunt următoarele:

- de a plăti contravaloarea facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază, la termenele scadente prevăzute în

contractele încheiate între părți, precum și constituirea de garanții financiare în vederea evitării riscurilor de neplată pe piața de energie electrică.

- clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa.
- 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.
- 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.
- 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
- 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.
- 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.
- în vederea emiterii facturilor de regularizare clientul final casnic are obligația de a permite accesul reprezentantului operatorului de distribuție la grupul de măsurare.