

ORDIN nr.

pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali

Având în vedere prevederile art. 7¹ alin. (10), art. 20 alin. (1), art. 21 alin. (1), (2) și (4), art. 23 alin. (1), (8) și (12), art. 45 alin. (10), art. 52, art. 54, art. 57 alin. (1), (1[^]1), (2), (2[^]1),(8), (9), (10), (11), (12), (13), (14) și (15), art. 58 - 61, art. 62 alin. (1), art. 63, art. 64 alin. (2), și ale art. 66[^]2 alin. (2) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 2 alin. (3) din Ordonanța de Urgență nr. 27 din 18 martie 2022 privind măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică și gaze naturale în perioada 1 aprilie 2022-31 martie 2023, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul energiei, cu modificările și completările ulterioare,

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, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. - Anexa nr. 1 la Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 90/2015 privind aprobarea contractelor-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 462 din data de 26 iunie 2015, cu modificările ulterioare, se modifică și se completează după cum urmează:

1. La articolul 4 alineatul 4 după litera b) se introduce o nouă literă, litera c) cu următorul cuprins:

“c) *istoricul de consum pe o perioadă de 3 ani care cuprinde cel puțin următoarele informații:*

- i. indecșii grupului de măsurare, inclusiv modul de determinare a acestora: autocitare, estimare, citire de către operatorul de distribuție;*
- ii. consumul de energie electrică facturat;*
- iii. perioadele de facturare.”*

2. La articolul 6 după alineatul (2) se introduce un alineat nou, alineatul (3) cu următorul cuprins:

“(3) Pentru punctul/punctele de măsurare la care locurile de consum nu sunt dotate cu echipamente de măsurare cu înregistrare la nivel de interval de decontare, OD determină valorile fiecărui interval de decontare aferente consumului pe baza unui profil de consum, determinat în conformitate cu prevederile unei procedurii elaborate de OD și avizate de ANRE.”

3. La articolul 25 după alineatul (3) se introduce un alineat nou, alineatul (4) cu următorul cuprins:

“(4) În cazul în care deținătorul unei stații electrice asigură servicii de conexiune unui utilizator prin utilizarea stației electrice proprii, contractul de distribuție se modifică după cum urmează:

a) obiectul contractului precizează explicit asigurarea serviciilor de conexiune;

b) se includ clauze specifice pentru serviciul de conexiune negociate între părți și se elimină clauzele care nu sunt aplicabile, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.”

4. La articolul 13 după litera o) se introduce o nouă literă, litera p) cu următorul cuprins:

”p) să țină evidența clienților vulnerabili, și să înregistreze ca la locul de consum locuiește un client vulnerabil în cazul în care titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul său de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă necesită menținerea în viață prin aparate electrice”.

5. La articolul 15, litera f) se modifică și va avea următorul cuprins:

”f) să informeze OD cu privire la încadrarea unui loc de consum al unui client casnic unde locuiesc persoane încadrate în categoria clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă, conform prevederilor actelor normative aplicabile, în maximum 2 zile lucrătoare de la încadrare”.

Art. 3. Anexa la Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 102/2016 pentru aprobarea Metodologiei de stabilire a tarifelor pentru serviciul de distribuție a energiei electrice de operatori, alții decât operatorii de distribuție concesionari, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1017 din data de 19 decembrie 2016, cu modificările și completările ulterioare, se modifică după cum urmează:

1. La articolul 6 alineatul (2), litera e) se modifică și va avea următorul cuprins:

“e) măsoară energia electrică distribuită și, după caz, furnizată utilizatorilor cu respectarea reglementărilor în vigoare.”

2. La articolul 35, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

“(1) Operatorul de distribuție încheie cu operatorul de rețea din amonte un contract pentru serviciul de transport sau de distribuție, după caz, conform prevederilor Regulamentului de

furnizare a energiei electrice la clientii finali aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, în vigoare.”

3. La articolul 35 după alineatul (2) se introduce un nou alineat, alineatul (3) ce va avea următorul cuprins:

“(3) Comercializarea energiei electrice de către un operator de distribuție la un loc de consum alimentat direct din rețeaua electrică a acestuia se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare.”

Art. 4. (1) Operatorii de distribuție sunt obligați să asigure accesul nerestricționat, gratuit și garantat la informațiile din baza de date referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică de distribuție din zona de licență următoarelor categorii de beneficiari:

- a) clienților finali pentru locurile proprii de consum;
- b) furnizorilor clienților finali cu care au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice, în vigoare, pentru locurile de consum din zona de licență a operatorului de distribuție;
- c) altor furnizori, pentru locurile de consum pentru care nu au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice pe baza acceptului clientului final;
- d) agregatorilor clienților finali.

(2) Informațiile din baza de date aferente unui loc de consum și orice alte informații referitoare la acesta, pe care le conține baza de date a operatorului de distribuție, conform legislației în vigoare, vor putea fi accesate prin intermediul unei aplicații web securizate al cărei link va fi postat pe pagina de internet a operatorului de distribuție, prin introducerea datelor de identificare ale locului de consum.

(3) Accesul la informațiile din baza de date prin intermediul aplicației web prevăzute la alin. (2) se acordă la solicitarea clientului final, în condițiile prevăzute la alin. (1).

(4) Accesul la informațiile din baza de date prin intermediul aplicației web prevăzute la alin. (2) se acordă la solicitarea furnizorului, în condițiile prevăzute la alin. (1) lit. b), și se retrage acestuia la data încetării contractului de furnizare a energiei electrice încheiat cu clientul final pentru respectivul loc de consum; în situația în care la un loc de consum clientul final își schimbă furnizorul, odată cu operarea în baza de date a schimbării furnizorului, informațiile aferente locului de consum respectiv nu vor mai putea fi accesate de vechiul furnizor.

(5) Accesul la informațiile din baza de date pentru un loc de consum, prin intermediul aplicației web prevăzute la alin. (2), se acordă la solicitarea oricărui alt furnizor de energie electrică/agregator, diferit de furnizorul actual/furnizor de servicii energetice, în condițiile prevăzute la alin. (1) lit. c) și d), numai după prezentarea acordului scris și explicit al clientului final, cu

menționarea datelor de identificare ale acestuia, a datelor de identificare ale furnizorului împuternicit/agregatorului și ale locului de consum.

Art. 5. - Furnizorii de energie electrică, operatorii de distribuție și operatorul de transport și de sistem duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor acestuia.

Art. 6. – La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă:

a) Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 235/2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 7 din 7 ianuarie 2020, cu modificările și completările ulterioare;

b) Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 171/2020 pentru aprobarea Condițiilor de furnizare a energiei electrice de către furnizorii de ultimă instanță, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 876 din 25 septembrie 2020, cu modificările și completările ulterioare;

c) Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 181/2018 pentru aprobarea Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică și pentru modificarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 64/2014, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 968 din 15 noiembrie 2018;

d) Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 85/2015 pentru aprobarea Convenției-cadru tripartite încheiate între furnizor, operatorul de rețea și clientul final titular al contractului de rețea și a Convenției-cadru multipartite încheiate între clientul final, furnizori și operatorul de rețea aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 85/2015, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 405 din 9 iunie 2015;

e) Articolul 36, articolul 37 alineatul (3), articolul 38, articolul 39 și anexa nr. 5 din Metodologia de stabilire a tarifelor pentru serviciul de distribuție a energiei electrice de operatori, alții decât operatorii de distribuție concesionari, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 102/2016 publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1017 din 19 decembrie 2016, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 7. - De la data intrării în vigoare a prezentului ordin prevederile Ordinului președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 96/2015 pentru aprobarea

Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 496 din 6 iulie 2015 se aplică doar în relația dintre furnizorii de gaze naturale și clienții finali ai acestora.

Art. 8. - Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei

Dumitru CHIRIȚĂ

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, furnizorilor de energie electrică, operatorilor de distribuție a energiei electrice, operatorului de transport și de sistem.

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) GDPR – Regulament general privind protecția datelor;
- c) OD – operator de distribuție;
- d) OR-operator de transport și de sistem sau operatorul de distribuție, după caz;
- e) OTS- operator de transport și de sistem;
- f) POD- punct de măsurare a energiei electrice (point of delivery);
- g) POSF- platforma online destinată schimbării furnizorului de energie electrică și de încheiere a contractului de furnizare a energiei electrice accesibilă pe pagina de internet a ANRE;
- h) PRE – parte responsabilă cu echilibrarea;
- i) PZU- piața pentru ziua următoare;
- j) PI-piața intrazilnică;
- k) SEN- sistemul electroenergetic național;
- l) SMI – sistem de măsurare inteligentă a energiei electrice;
- m)TVA – taxa pe valoarea adăugată.

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

- a) componenta de achiziție – componenta de preț care include costul unitar al energiei electrice achiziționate de către furnizor de pe piața angro de energie electrică și/sau energia electrică transferată între activitatea de producere și cea de furnizare a energiei electrice în cazul operatorilor economici care dețin atât licență pentru activitatea de producere a energiei electrice cât și licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea;
- b) componenta de furnizare – componenta de preț care conține costul specific furnizorului de energie electrică aferent activității desfășurate în baza licenței de furnizare a energiei electrice și profitul aferent activității de furnizare a energiei electrice;
- c) garanție financiară - instrument financiar constituit în vederea garantării obligațiilor comerciale asumate de către clientul final în relația cu furnizorul de energie electrică;
- d) operatorul de distribuție neconcesionar – persoana fizică sau juridică care exploatează rețele electrice, care nu are încheiat contract de concesiune a serviciului de distribuție în condițiile legii;
- e) perioada de facturare – intervalul de timp pentru care se emite factura pentru consumul de energie electrică;
- f) perioada de valabilitate a ofertei - perioada în care poate fi acceptată oferta de către clientul final pentru a beneficia de aceasta;
- g) perioada de aplicare a ofertei - perioada în care se aplică prețul din ofertă și condițiile asociate;
- h) preț fix – preț convenit prin contractul de furnizare a energiei electrice, nesupus modificărilor pe perioada prevăzută prin oferta de furnizare a energiei electrice și/sau convenită de către părți la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice; noțiunea se referă doar la valoarea componentelor de achiziție și de furnizare;
- i) preț variabil – preț care se modifică în timpul derulării contractului de furnizare a energiei electrice în funcție de evoluția valorii componentei de achiziție și/sau a componentei de furnizare; condițiile exacte în care se modifică prețul se precizează de către furnizor atât în ofertă cât și în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu clientul final;
- j) regulament POSF - Regulamentul privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
- k) interval de citire – intervalul de timp între două citiri consecutive ale indicațiilor grupului de măsurare efectuate de către OD;

l) sistarea temporară a furnizării de energie electrică – întrerupere cu caracter temporar a alimentării cu energie electrică, la solicitarea clientului final, ce implică deconectarea locului de consum și menținerea în vigoare a contractului de furnizare a energiei electrice.

(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, Legea nr. 226/2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie, cu modificările ulterioare, și cu cei definiți în reglementările specifice aprobate de ANRE, în vigoare.

SECȚIUNEA a-3-a

Condițiile de asigurare a consumului de energie electrică al clienților finali

Art. 4. (1) Pe piața cu amănuntul de energie electrică clienții finali cumpără energia electrică pentru satisfacerea consumului propriu, de la furnizori, în condițiile prezentului regulament.

(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1) asigurarea necesarului de consum pentru locurile de consum proprii ale furnizorilor de energie electrică, se poate realiza de către aceștia și prin tranzacții pe piața angro.

(3) Prin derogare de la prevederile alin. (1) asigurarea consumului de energie electrică la locurile de consum ale producătorilor de energie electrică se poate realiza prin tranzacții pe piața angro sau din energia electrică produsă.

(4) Operatorii economici care alimentează propriile locuri de consum, conform prevederilor alin. (2) și (3), trebuie să îndeplinească pentru aceste locuri de consum obligațiile de plată aplicabile furnizorilor de energie electrică rezultate din activitatea de furnizare a energiei electrice la clienți, să asigure responsabilitatea echilibrării consumului de energie electrică pe piața angro și să încheie încheie contract pentru prestarea serviciului de distribuție cu OD la care este racordat locul de consum și contract pentru prestarea serviciului de transport și de sistem cu OTS, sau, în cazul unui loc de consum racordat direct la rețeaua electrică de transport, doar contract cu OTS pentru prestarea serviciului de transport și de sistem, conform prevederilor legale și reglementărilor specifice, în vigoare.

(5) Furnizarea energiei electrice către clienții finali se realizează de către furnizori, pe bază de contracte de furnizare a energiei electrice.

(6) Furnizarea energiei electrice se desfășoară pe baza unei licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

(7) Prin derogare de la prevederile alin. (6) furnizarea energiei electrice se poate realiza fără a fi necesară licență de furnizare de către:

a) persoana fizică sau juridică care deține unități de producere a energiei electrice, către clienții alimentați direct din instalațiile electrice aferente unităților de producere;

b) operatorii de distribuție neconcesionari, către clienții alimentați direct din aceste rețele sau situați în proximitatea acestor rețele.

(8) Furnizarea energiei electrice se realizează la prețuri negociate sau stabilite prin oferte-tip și poate fi:

c) concurențială, caz în care furnizarea energiei electrice se desfășoară la prețuri și condiții contractuale negociate;

d) de serviciu universal, caz în care furnizarea energiei electrice se desfășoară pe bază de contract-cadru, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

e) de ultimă instanță, caz în care furnizarea energiei electrice se desfășoară pe baza reglementarilor ANRE, doar de către furnizorii desemnați/nominalizați în acest scop de către ANRE și pe bază de contract-cadru, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.

(9) Furnizarea energiei electrice la un loc de consum se realizează doar în condițiile existenței unui contract pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice și/sau a unui contract pentru prestarea serviciului de transport a energiei electrice și a serviciului de sistem, pe perioada de valabilitate a contractului de furnizare a energiei electrice, cu excepția locurilor de consum alimentate direct din instalațiile electrice aferente unităților de producere.

Art. 5. (1) Comercializarea energiei electrice la locurile de consum alimentate direct din instalațiile electrice aferente unităților de producere se realizează de către persoana fizică sau juridică ce deține aceste instalații pe baza unui contract de furnizare conform prevederilor prezentului regulament.

(2) Prețul final al energiei electrice include tarifele de rețea pentru energia electrică furnizată clientului intrată din rețea și taxele/impozitele/contribuțiile datorate pentru întreaga energie electrică consumată la locul de consum prevăzut la alin. (1).

Art. 6. (1) Comercializarea energiei electrice de către un operator de distribuție neconcesionar la un loc de consum alimentat direct din rețeaua electrică a acestuia se realizează pe baza unui contract de furnizare conform prevederilor prezentului regulament. Contractul de furnizare a energiei electrice se completează cu prevederile referitoare la prestarea serviciului de distribuție prevăzute în contractul-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.

(2) În situația prevăzută la alin.(1) prin contractul de furnizare încheiat operatorul de distribuție neconcesionar facturează clientului și contravaloarea tarifului de rețea aplicat de către acesta.

(3) În cazul în care la locul de consum prevăzut la alin. (1) furnizarea energiei electrice se realizează de către un alt furnizor, acesta sau după caz clientul încheie contract de rețea cu operatorul de distribuție neconcesionar prin care se stabilește și plata contravalorii serviciilor de rețea prestate de operatorul/operatorii de rețea din amonte, cu respectarea contractului-cadru aprobat prin ordin al președintelui ANRE,.

(4) Tariful de distribuție aplicat de către operatorul de distribuție neconcesionar se stabilește 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.

(5) Operatorul de distribuție neconcesionar încheie cu operatorul de rețea din amonte, un contract pentru serviciul de rețea, după caz, pentru toată energia electrică măsurată în punctul de delimitare dintre instalațiile electrice ale operatorilor.

(6) În situația prevăzută la alin. (3) între operatorul de rețea din amonte, operatorul de distribuție neconcesionar, clienții și furnizorii de energie electrică ai acestora se încheie o convenție prin care se stabilesc:

- a) modul de determinare a mărimilor de facturat;
- b) responsabilitatea fiecărei părți, inclusiv modul de rezolvare a situației în care una dintre părți nu își respectă obligațiile de plată aferente serviciilor de care beneficiază;
- c) măsuri pentru evitarea deconectării utilizatorilor în cazul în care aceștia și-au îndeplinit obligațiile de plată.

(7) Convenția prevăzută la alin. (6) constituie anexă la:

- a) contractele pentru serviciul de rețea încheiate de client/furnizor;
- b) contractul de furnizare a energiei electrice încheiate între furnizor și client.

Art. 7. Clientul vulnerabil are dreptul să beneficieze de facilitățile specifice asigurate, în mod gratuit, de către furnizori, respectiv:

- a) acces la punctul unic de contact și/sau după caz la punctele de informare generală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;
- b) desfășurarea relației cu furnizorul, prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de către clientul vulnerabil 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, la solicitarea consumatorului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice;

c) să primească, la solicitare, facturile, notificările, plângerile sau oricare materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

d) eşalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minim 3 luni sau convenită de părți.

Capitolul II

Furnizarea energiei electrice la clienții finali

SECȚIUNEA 1

Oferta de furnizare a energiei electrice

Art. 8. (1) În funcție de domeniul de utilizare a energiei electrice consumate, clienții finali se împart astfel:

a) clienți casnici, persoane fizice sau juridice ce cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic;

b) clienți noncasnici, persoane fizice sau juridice ce cumpără energie electrică ce nu este pentru propriul consum casnic; această categorie include și producătorii de energie electrică, clienții industriali, întreprinderile mici și mijlocii, operatorii economici și clienții angro.

Art. 9. (1) În vederea informării clienților, furnizorii de energie electrică au următoarele obligații:

a) să publice pe pagina proprie de internet oferte-tip cel puțin pentru clienții casnici și microîntreprinderile cu un consum anual estimat sub 100.000 kWh;

b) să publice ofertele-tip publicate pe pagina proprie de internet și în cadrul aplicației web "Comparator oferte – tip de furnizare a energiei electrice", gestionată de ANRE;

c) să prezinte oferte- tip cel puțin pentru clienții casnici și microîntreprinderile cu un consum anual estimat sub 100.000 kWh;

d) să răspundă în scris la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare, la termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare, în vigoare.

(2) Furnizorii care au încheiate contracte în piața concurențială cu clienți casnici au obligația de a:

a) publica oferte de serviciu universal atât pe pagina proprie de internet cât și în cadrul aplicației web "Comparator oferte – tip de furnizare a energiei electrice", gestionată de ANRE;

b) transmite oferta de serviciu universal clientului casnic care solicită această ofertă prin una din următoarele căi de comunicare: poștă, e-mail, portal, conform opțiunii clientului.

(3) O ofertă de furnizare, trebuie să conțină cel puțin următoarele informații:

- a) datele de identificare ale furnizorului;
- b) perioada de valabilitate a ofertei;
- c) perioada de aplicare a ofertei;
- d) tipul clientului care poate opta pentru oferta respectivă;
- e) perioada de facturare;
- f) prețul energiei electrice, care include componenta de achiziție a energiei electrice și componenta de furnizare;
- g) tarifele reglementate pentru serviciile de rețea, în vigoare la data publicării ofertei, respectiv tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aferent nivelului de tensiune din punctul de racordare, tariful pentru serviciul de transport – componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru serviciul de sistem;
- h) prețul de furnizare a energiei electrice, care include prețul energiei electrice prevăzut la lit. f) și tarifele reglementate pentru serviciile de rețea prevăzute la lit. g);
- i) valoarea unitară a impozitelor, comisiunilor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, valabile la data publicării ofertei;
- j) prețul final facturat care include prețul de furnizare a energiei electrice prevăzut la lit. h) și valoarea unitară a impozitelor, comisiunilor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare prevăzute la lit. i);
- k) valoarea componentei fixe stabilită în lei/lună sau lei/zi, dacă oferta include această componentă;
- l) 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;
- m) termenele, modalitățile și condițiile de plată a facturii;
- n) opțiunile privind modul de transmitere a facturii;
- o) data limită de încheiere a contractului de furnizare pe baza ofertei;
- p) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de încetare a prestării serviciilor și a contractului, cu precizarea termenelor și a condițiilor de denunțare unilaterală/reziliere a acestuia;
- q) modalitatea de acceptare a ofertei;
- r) documentele necesare pentru încheierea contractului;

- s) eventuale comisioane percepute pentru încetarea contractului de furnizare înainte de data de încetare prevăzută în contract sau schimbarea furnizorului;
- t) principalele condiții contractuale;
- u) informații cu privire la prețurile/tarifele/condițiile aplicabile pe perioada în care produc efecte dispoziții legale care modifică condițiile din oferta.

(5) O ofertă de furnizare nu poate fi modificată de către furnizor în perioada de valabilitate a acesteia, iar clientul poate încheia contractul de furnizare a energiei electrice în baza ofertei de furnizare, dacă data transmiterii de către client a solicitării de încheiere a contractului în baza ofertei este în perioada de valabilitate a ofertei și sunt îndeplinite condițiile prevăzute în aceasta.

(6) Prevederile alin. (1), (2), (3) (4) și (5) nu sunt aplicabile în cazul furnizorilor de energie electrică prevăzuți la Art. 4 alin. (7).

SECȚIUNEA a- 2-a

Contractul de furnizare a energiei electrice

Art. 10. (1) Clientul final poate încheia pentru un loc de consum contract de furnizare a energiei electrice cu unul sau mai mulți furnizori.

(2) Clientul casnic are dreptul să beneficieze, la cerere, de serviciu universal.

(3) La încheierea contractului de furnizare a energiei electrice furnizorul își asumă responsabilitatea respectării tuturor obligațiilor sale pe piața de energie electrică, aferente furnizării energiei electrice la locurile de consum care fac obiectul contractului, inclusiv cele privind asumarea responsabilității echilibrării, în conformitate cu reglementările în vigoare și pune la dispoziția clientului datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctelor de informare generală.

(4) În situația alimentării unui loc de consum prin mai multe contracte de furnizare a energiei electrice încheiate cu furnizori diferiți, unul dintre furnizori își asumă responsabilitatea echilibrării pentru locul de consum respectiv. Stabilirea furnizorului care își asumă responsabilitatea echilibrării se face conform înțelegerii între client și furnizorii respectivi.

(5) 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.

(6) 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 părților comune se încheie cu proprietarul încăperilor sau instalațiilor în folosință comună sau, după caz, cu asociația de proprietari sau cu o persoană împuternicită în acest sens. În acest caz clientul se încadrează în categoria clienților casnici, cu excepția situației în care în aceste spații se desfășoară activități comerciale/profesionale, caz în care clientul se încadrează în categoria clienților noncasnici.

Art. 11. (1) În cazul în care clientul final încheie contractul de distribuție direct cu OD la care este racordat locul de consum, se încheie o convenție tripartită între OD, client și furnizor.

(2) Contractul de distribuție se încheie de către clientul final cu OD în cazul în care locul de consum are simultan mai mulți furnizori sau face obiectul participării la agregarea de către un agregator independent.

(3) În cazul prevăzut la Art. 10 alin. (4) între OD, client și furnizori se încheie o convenție multipartită.

(4) Convențiile prevăzute la alin. (1) și (3) trebuie să cuprindă cel puțin următoarele informații:

- a) identitatea, adresa și datele de contact ale clientului, furnizorului/furnizorilor și ale OD;
- b) datele de identificare ale locului de consum: POD, adresă etc;
- c) numărul și data încheierii contractului/contractelor de furnizare pentru locul de consum;
- d) părțile contractante aferente contractului de distribuție, numărul și data încheierii contractului;
- e) regula de repartizare între furnizorii semnatori ai convenției multipartite a costurilor cu dezechilibrul;
- f) detalierea modului în care se procedează în cazul în care clientul nu respectă cel puțin o clauză a contractului de furnizare și pentru care contractul prevede dreptul furnizorului de a solicita OD întreruperea alimentării cu energie electrică, respectiv:
 - (i) furnizorul transmite clientului și, spre știință, celorlalți furnizori, după caz, un preaviz de deconectare a locului de consum cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare prevăzut în contractul de furnizare, iar clientul are obligația să remedieze situația care a condus la transmiterea preavizului, până la termenul de deconectare prevăzut în contract; în situația în care, după 4 zile lucrătoare de la expirarea termenului de deconectare prevăzut în contract, clientul nu a remediat situația, furnizorul transmite OD solicitarea de deconectare a locului de consum; solicitarea de deconectare conține cel puțin următoarele informații: datele de

identificare ale locului de consum, clauza din contractul de furnizare care nu a fost respectată de către client pentru care urmează să fie deconectat locul de consum, inclusiv suma datorată, dacă deconectarea este pentru neplata la termen a unei sume datorate furnizorului și data deconectării;

(ii) în situația în care, după primirea solicitării de deconectare, conform dispozițiilor de la punctul (i) până la data deconectării furnizorul nu confirmă remedierea neconformității de către client, OD deconectează locul de consum și transmite furnizorului/furnizorilor, după caz, data la care a avut loc deconectarea locului de consum și indexul la data deconectării;

(iii) în situația în care clientul a remediat situația după transmiterea solicitării de deconectare prevăzute punctul (ii) furnizorul este obligat să comunice aceasta OD și furnizorului/ceilalți furnizori, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare zilei în care ia cunoștință de aceasta, iar dacă deconectarea clientului final nu a fost încă efectuată, solicitarea de deconectare se consideră anulată;

(iv) după confirmarea remedierii situației conform dispozițiilor de la punctul (iii) OD va reconecta locul de consum deconectat, în condițiile prevăzute în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție, în vigoare, și transmite furnizorului/furnizorilor data reconectării.

SECȚIUNEA a- 3-a

Conținutul contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 12. (1) Contractul de furnizare a energiei electrice încheiat de furnizor cu un client, trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare și să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, cel puțin următoarele:

- a) identitatea, adresa și datele de contact ale furnizorului;
- b) identitatea, adresa și datele de contact ale clientului;
- c) obiectul, data intrării în vigoare și data de încetare a contractului, precum și durata contractului, după caz;
- d) condițiile de reînnoire și de încetare a contractului și a serviciilor, inclusiv a produselor sau serviciilor oferite în același pachet cu serviciile respective, și a contractului, precum și dacă este posibilă încetarea fără comision a contractului;
- e) perioada de facturare;
- f) modalitățile și condițiile de plată a facturilor de energie electrică;

- g) prețul energiei electrice, care include componenta de achiziție a energiei electrice și componenta de furnizare;
- h) tarifele reglementate pentru serviciile de rețea, în vigoare la data încheierii contractului, respectiv tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, tariful pentru serviciul de transport – componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru serviciul de sistem;
- i) prețul de furnizare a energiei electrice, compus din prețul energiei electrice prevăzut la lit. g) și tarifele reglementate pentru serviciile de rețea, prevăzute la lit. h);
- j) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, valabile la data încheierii contractului;
- k) prețul final facturat care include prețul de furnizare a energiei electrice prevăzut la lit. i) și valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare prevăzute la lit. j), valabile la data încheierii contractului;
- l) după caz, valoarea componentei fixe, stabilită în lei/lună sau lei/zi și tarifele altor servicii oferite;
- m) penalitățile de întârziere;
- n) modalitatea de comunicare a preavizului de către furnizor;
- o) modalitatea de transmitere de către client a indexului autocitit;
- p) modalitatea de transmitere a facturilor de energie electrică și a documentelor anexate acesteia/notificărilor/solicitărilor/comunicărilor;
- q) modalitatea și termenul de returnare a sumelor, inclusiv la încetarea contractului de furnizare;
- r) 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; clientul final are dreptul să primească compensații pentru nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
- s) orice alte informații prevăzute în oferta aleasă de client;
- t) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor;
- u) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;

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

w) dreptul de denunțare unilaterală a contractului de furnizare de către client în condițiile precizate de actele normative în vigoare;

x) modalitatea de constituire/actualizare/restituire a unei garanții financiare și modul de executare a acesteia;

y) condițiile în care clientul are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale cauzate de OD/furnizor;

z) tipurile de servicii de mentenanță oferite, dacă este cazul;

aa) informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor;

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) lit. t) – aa) 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 se pune în mod gratuit la dispoziția clientului la încheierea contractului.

(3) Furnizorul este obligat să comunice clienților informațiile prevăzute la alin. (1) lit. a), c), f), h), d), i), j), k), r), s), m), t), u), v), y) și z) înainte de încheierea sau de confirmarea contractului.

(4) În contractul de furnizare a energiei electrice este interzisă includerea unor clauze care împiedică schimbarea furnizorului de energie electrică.

(5) În cazul în care contractele de furnizare sunt încheiate prin intermediari, informațiile referitoare la aspectele prevăzute la alin. (1) vor fi furnizate clienților înainte de încheierea contractului.

(6) Contractul de furnizare a energiei electrice nu trebuie să conțină clauze care să limiteze sau să împiedice participarea clientului activ la piața de energie electrică, direct sau prin agregare.

(7) Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice în situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între furnizor și OD, 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 sunt indicate în contractul de furnizare încheiat.

(8) Furnizorul este obligat să notifice clientului în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului la energia electrică, doar dacă contractul de furnizare încheiat cu clientul prevede posibilitatea modificării prețului în perioada de valabilitate a acestuia, precizând motivele prelabile 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 energiei electrice.

SECȚIUNEA a 4-a

Încheierea contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 13. (1) Încheierea contractului de furnizare de energie electrică de către client se poate realiza atât prin intermediul POSF, cât și în afara POSF prin intermediul furnizorului, cu respectarea prevederilor regulamentului POSF.

(2) Începând cu data de la care POSF este activă, paginile de internet ale furnizorilor trebuie să conțină o legătură către POSF.

(3) Furnizorul încheie contractul de furnizare cu clientul final în maximum 5 zile lucrătoare de la data înregistrării la furnizor a tuturor datelor/informațiilor/documentelor corecte și complete necesare încheierii contractului. Data intrării în vigoare a unui nou contract de furnizare a energiei electrice nu poate fi anterioară datei de încetare a contractului existent.

Art. 14. (1) Încheierea contractului de furnizare a energiei electrice se realizează pe baza:

a) acordului solicitantului exprimat în scris, prin cererea de încheiere a contractului, sau telefonic, conform dispozițiilor legale în vigoare;

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

c) declarației pe proprie răspundere a solicitantului:

(i) privind deținerea unui drept locativ, cu precizarea calității sale (proprietar/coproprietar, unic moștenitor, comoștenitor, soț, chiriaș, beneficiar rentă viageră etc);

(ii) privind faptul că nu există litigii locative cu privire la spațiul pentru care se solicită încheierea contractului, iar în cazul în care se dovedește contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea contractului,

cu posibilitatea actualizării declarației, dacă este cazul, atât prin mijloace de comunicare la distanță, cât și prin acord tacit.

(2) Furnizorul poate să inițieze modificarea ori 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, cu respectarea prevederilor prezentului regulament și ale actelor normative în vigoare.

- (3) Clientul are dreptul 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.
- (4) 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 are obligația să notifice beneficiarului modificările intervenite.
- (5) Furnizorul are obligația de a comunica clientului convenția de consum elaborată conform prevederilor Art. 20 în maximum 3 zile lucrătoare după încheierea contractului de furnizare. Convenția de consum, precum și orice alte anexe agreeate de părți care nu contravin reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din contractul de furnizare a energiei electrice.
- (6) Furnizorul este obligat să notifice clientului:
- a) în mod corespunzător orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
 - b) orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare.
- (7) Clientul are dreptul să:
- a) solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;
 - b) 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;
 - c) convină cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, conform reglementărilor în vigoare.
- (8) Clientul este obligat să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de maximum 30 de zile de la modificare.

SECȚIUNEA a 5-a

Contractul de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice

Art. 15. – (1) Furnizorul ce are în portofoliu mai mult de 200 000 de clienți este obligat să încheie cu clientul care are montat contor integrat în SMI, contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, la solicitarea acestuia.

(2) În cazul în care niciunul dintre furnizori nu are în portofoliu mai mult de 200 000 de clienți, obligația de a încheia contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, la solicitarea clientului care are montat contor integrat în SMI, revine furnizorului cu cel mai mare număr de clienți în portofoliu, conform listei publicate de către ANRE prevăzută la alin. (4), valabilă la data solicitării clientului.

(3) În vederea îndeplinirii obligațiilor prevăzute la alin. (1) și (2) furnizorii au obligația de a publica oferte cu prețuri dinamice pe paginile proprii de internet și în comparatorul ofertelor tip de furnizare a energiei electrice administrat de ANRE și să transmită aceste oferte clienților în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la o solicitare primită în acest sens.

(4) Lista furnizorilor care au în portofoliu mai mult de 200 000 clienți sau în cazul prevăzut la alin. (2) denumirea furnizorului cu cel mai mare număr de clienți în portofoliu, se stabilește de către ANRE pentru fiecare an în luna decembrie a anului anterior pe baza datelor comunicate de către furnizori aferente lunii octombrie și se publică de către ANRE pe pagina proprie de internet.

(5) Prin derogare de la prevederile alin. (4) lista furnizorilor/denumirea furnizorului cu cel mai mare număr de clienți pentru anul 2022, după caz, se publică de către ANRE pe pagina proprie de internet în termen de 10 zile lucrătoare de la data intrării în vigoare a prezentului regulament pe baza datelor aferente ultimei luni pentru care exista raport de monitorizare pe pagina de internet a ANRE.

(6) Contractul de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice reflectă variația de preț pe PZU și/sau PI, la intervale cel puțin egale cu frecvența închiderii pieței și se poate referi la prețuri pe intervale de consum (zi/noapte, ore vârf/ore gol etc) sau la prețuri care reflectă variația de preț pe fiecare interval de decontare.

(7) Oferta de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice cuprinde suplimentar față de elementele prevăzute la Art. 9 alin. (3) și următoarele elemente:

a) formula de calcul a prețului energiei electrice, cu defalcarea pe componente;

b) prețul energiei electrice pe fiecare interval de consum în cazul ofertelor cu prețuri pe intervale de consum în care prețul este stabilit anterior lunii de livrare sau prețul pe fiecare interval de consum aplicat în luna anterioară/prețul mediu pe PZU calculat pentru fiecare interval de consum din luna anterioară în cazul ofertelor cu prețuri pe intervale de consum în care prețul este stabilit ulterior lunii de livrare;

c) cel mai mare preț pe interval de decontare, înregistrat pe PZU/PI în ultimele 3 luni anterioare lunii de transmitere/publicare a ofertei în cazul ofertelor care reflectă variația de preț pe fiecare interval de decontare;

d) cel mai mic preț pe interval de decontare, înregistrat pe PZU/PI în ultimele 3 luni anterioare lunii de transmitere/publicare a ofertei în cazul ofertelor care reflectă variația de preț pe fiecare interval de decontare.

(8) Contractul de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice cuprinde suplimentar față de elementele prevăzute la Art. 12 alin. (1) și următoarele elemente:

a) formula de calcul a prețului energiei electrice, cu defalcarea pe componente;

b) obligația furnizorului de informare a clientului privind prețurile stabilite pe PZU/ PI, după închiderea pieței pentru ziua de livrare și modalitatea de informare în cazul prețurilor care reflectă variația de preț pe interval de decontare, prin indicarea unui legături unde se găsesc informațiile respective.

(9) Furnizorul care încheie contract cu prețuri dinamice este obligat să obțină acordul clientului anterior trecerii acestuia la un contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, să se asigure că clientul a primit informațiile relevante așa cum au fost furnizate și înregistrează consimțământul explicit al clientului pe durata perioadei contractuale, în conformitate cu cerințele GDPR și să ofere clientului acces gratuit la datele lui de consum, printr-o autentificare pe pagina de internet a furnizorului, pentru a analiza consumul și prețul real al acestora la intervale de timp cel puțin egală cu frecvența de decontare a pieței.

(10) Clientul care solicită unui furnizor să încheie un contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice trebuie să fie informat, în scris, de către furnizorul respectiv cu privire la:

a) compatibilitatea dispozitivelor de energie electrică din proprietatea sa, respectiv capacitatea lor de a regla consumul în conformitate cu semnalul de preț;

b) faptul că prețul final plătit depinde de profilul său de consum;

c) creșterea probabilă a prețului de furnizare în sezonul de vârf, când consumul de energie electrică este semnificativ mai mare;

d) gestionarea consumului de energie electrică pentru a preveni o potențială creștere a valorii facturii;

e) faptul că prețul de furnizare al unui astfel de contract este supus unei mari variații în timp, în cadrul anului și de la un an la altul, în conformitate cu variația prețului PZU/PI;

f) valoarea unei facturi calculată la preț dinamic față de valoarea calculată la prețul din contractul în vigoare, pe o perioadă similară a anului precedent;

g) avantajele, costurile și riscurile pe care le prezintă contractele de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, inclusiv cu privire la necesitatea de a avea un contor integrat SMI.

Încetarea contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 16. - (1) Contractul de furnizare a energiei electrice încetează în oricare din 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 client, cu respectarea condițiilor contractuale;
- d) prin reziliere de către furnizor în condițiile prevăzute la alin. (3).

(2) În situația prevăzută la alin. (1) lit. a) furnizorul notifică clientul cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puțin 30 de zile înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează.

(3) Contractul de furnizare a energiei electrice poate fi reziliat de către furnizor, în următoarele situații:

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

b) neplata de către client a facturilor emise conform contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în contract;

c) alte situații prevăzute de actele normative în vigoare.

(4) În situația prevăzută la alin. (3) lit. a) rezilierea contractului are loc de drept la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.

(5) În situațiile prevăzute la alin. (3) lit. b) și c) rezilierea contractului se face după parcurgerea succesivă a următoarelor etape:

(i) transmiterea către client a unui preaviz de deconectare conform prevederilor contractuale și a dispozițiilor legale în vigoare;

(ii) transmiterea către client a unei notificări de reziliere a contractului cu minimum 15 zile înainte de data rezilierii. Rezilierea are loc doar dacă până în ziua anterioară datei de reziliere, clientul nu face dovada plății sumelor datorate sau dovada remedierii cauzelor care au stat la baza notificării de reziliere; notificarea de reziliere a contractului de furnizare a energiei electrice este un document distinct în forma stabilită de către furnizor și conține data la care se reziliază contractul de furnizare a energiei electrice.

(6) Furnizorii sau participanții la piață implicați în agregare pot percepe clienților comisioane pentru încetarea contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe o durată determinată și cu prețuri fixe, în cazul denunțării contractului de către client.

(7) Comisioanele de încetare prevăzute la alin. (6) trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:

a) să fie comunicate în mod clar clientului înainte de încheierea contractului;

b) să fie prevăzute în contractul de furnizare;

c) să fie proporționale și să nu depășească suma pierderilor economice directe cauzate de client furnizorului sau participantului la piață implicat în agregare prin denunțarea anticipată a contractului de către client, inclusiv costurile oricărei investiții sau pachete de servicii deja furnizate clientului în temeiul contractului respectiv. Fundamentarea și justificarea privind pierderile economice directe revine furnizorului sau participantului la piață implicat în agregare.

(8) Furnizorii care percep comisioane de încetare a contractelor au obligația de a informa ANRE cu ocazia instituirii acestora și a modului de calcul al acestora, și ori de câte ori se schimbă valoarea sau modul de calcul al acestora.

(9) Furnizorul sau clientul, în cazul în care acesta are încheiat direct cu OD contractul de distribuție, are obligația să notifice OD cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu excepția situațiilor în care locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului sunt preluate de către furnizorul de ultimă instanță situație în care se procedează conform regulamentului privind furnizarea de ultimă instanță a energiei electrice, în vigoare.

Art. 17. (1) În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația de a transmite clientului factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică.

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

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

(4) În situația în care factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică prevăzut la alin. (1) și/sau factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la alin. (2) conțin un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului sumele datorate, prin modalitatea stabilită prin contract.

(5) În situația prevăzută la alin. (4) în vederea îndeplinirii obligației de returnare a sumelor, furnizorul este obligat să notifice clientul în acest sens prin intermediul facturii de decont final, și să returneze sumele datorate în termen de maximum 15 zile de la data primirii de la client a informațiilor necesare plății.

(6) În cazul în care clientul a încheiat un nou contract de furnizare a energiei electrice cu același furnizor, la solicitarea clientului regularizarea sumelor ce decurg din vechiul contract se face în prima factură emisă în cadrul noului contract, inclusiv prin compensarea sumelor, cu respectarea prevederilor legale.

SECȚIUNEA a 7-a

Schimbarea furnizorului de energie electrică sau a participantului la piață implicat în agregare

Art. 18. – (1) Clientul are dreptul să își schimbe furnizorul sau participantul la piață implicat în agregare, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale regulamentului POSF, în vigoare, ori de câte ori dorește.

(2) Clientul are dreptul să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de ajungerea la termen a contractului de furnizare, 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.

(3) Clientul are dreptul 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 procedee specifice de licitație/achiziție publică;

(4) În cazul schimbării furnizorului sau a participantului la piață implicat în agregare, furnizorii de energie electrică/ participantii la piață implicați în agregare nu pot solicita comision de schimbare clienților casnici, întreprinderilor mici și microîntreprinderilor.

(5) În cazul clienților noncasnici, alții decât cei prevăzuți la alin. (4), furnizorii pot percepe comisioane de schimbare a furnizorului, cu condiția ca acestea să fie prevăzute explicit în contractele de furnizare încheiate cu aceștia.

SECȚIUNEA a 8-a

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

Art. 19. - (1) În cazul în care intervalul de citire este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, pentru perioadele de facturare pentru care nu există index citit de OD, facturarea consumului de energie electrică se realizează pe baza:

a) indexului grupului de măsurare transmis de către client în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor;

b) datelor din convenția de consum, dacă clientul nu transmite indexul grupului de măsurare conform lit.a).

(2) În cazul în care OD nu a realizat citirea în intervalul de timp stabilit prin dispozițiile legale în vigoare, în vederea emiterii facturii de regularizare se utilizează cel mai recent index autocitit și comunicat de către client ulterior celui mai recent index citit și comunicat de OD. Perioada de regularizare nu poate fi mai mare de 3 ani.

(3) În situația în care în perioada de facturare are loc o modificare a prețului final, valoarea consumului de energie electrică pentru fiecare din perioadele de aplicare a prețurilor din perioada de facturare, se determină proporțional cu numărul de zile de aplicare a prețului.

Art. 20. - (1) Convenția de consum se stabilește pentru fiecare din locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, pentru fiecare din lunile ianuarie – decembrie, în baza datelor de consum de energie electrică activă puse la dispoziția furnizorului de către OD conform alin. (2).

(2) Fiecare OD are obligația de a crea și de a menține într-o bază de date, pentru fiecare din locurile de consum din zona de activitate, pentru fiecare din lunile ianuarie - decembrie, informații privind consumul de energie electrică activă estimat, stabilit, după caz, pe baza:

a) consumului de energie electrică înregistrat la locul de consum în perioada similară a anului precedent sau a consumului de energie electrică determinat ținând cont de cele mai recente citiri efectuate de OD;

b) profilului de consum specific, determinat de OD pentru categoria respectivă de client în cazul în care pentru locul de consum nu există istoric de consum.

(3) Pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice clientul poate solicita furnizorului modificarea valorilor lunare din convenția de consum pentru o perioadă determinată.

(4) În situația prevăzută la alin. (3) furnizorul transmite OD în cel mult 2 zile lucrătoare de la solicitarea clientului noile valori ale consumului lunar stabilite de către client, acestea aplicându-se de către OD și furnizor începând cu data de 1 a lunii următoare celei în care OD a primit noile valori.

(5) Datele de consum din convenția de consum pot fi modificate de către OD oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv datele din convenția de consum modificate de client conform alin. (3), în vederea adaptării la consumul real realizat.

(6) OD are obligația de a verifica necesitatea modificării datelor aferente convenției de consum cu aceeași frecvență cu care are loc citirea indexului grupului de măsurare.

(7) În cazul în care OD modifică valorile estimate ale consumului lunar în condițiile prevăzute la alin. (5), acesta informează furnizorul cu privire la modificare cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de începerea perioadei de facturare a noilor valori, acestea aplicându-se de la data de 1 a lunii următoare celei în care au fost primite de către furnizor. Furnizorul notifică clientului noile valori ale convenției de consum până la data de început a perioadei de transmitere a indexului autocitit astfel încât, în cazul în care clientul nu este de acord cu valorile consumului de energie electrică prevăzute în convenția de consum, să aibă posibilitatea citirii și transmiterii indexului autocitit în vederea facturării energiei electrice în baza acestuia.

(8) Furnizorul este obligat să notifice în prealabil clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OD, precum și intervalul de timp pentru transmiterea indexului autocitit de către client, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare.

SECȚIUNEA a 9-a

Facturarea energiei electrice furnizate

Art. 21. - (1) Facturarea energiei electrice furnizată la locul de consum al clientului se realizează de către furnizor luând în considerare:

- a) consumul de energie electrică aferent perioadei de facturare stabilit conform prevederilor contractuale și dispozițiilor legale în vigoare;
- b) prețul energiei electrice stabilit prin contract;
- c) tarifele reglementate pentru serviciile de rețea în vigoare în perioada de facturare (tariful de transport componenta de extragere a energiei electrice din rețea, tariful pentru serviciul de sistem, tariful pentru serviciul de distribuție aferent nivelului de tensiune al punctului de măsurare);
- d) taxele, impozitele și contribuțiile stabilite prin dispoziții legale, în vigoare în perioada de facturare;
- e) valoarea componentei fixe dacă este prevăzută în contractul de furnizare;
- f) alte servicii prevăzute în contractul de furnizare;

g) alte mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice, în vigoare.

(2) Factura emisă de către furnizor clienților, inclusiv cea emisă clienților beneficiari de serviciu universal sau a clienților preluați de către furnizorul de ultimă instanță, poate conține și contravaloarea unor servicii prestate de alți operatori economici cu care furnizorul are încheiate contracte în vederea facturării acestor servicii. În acest caz furnizorul nu poate condiționa furnizarea energiei electrice către client de achiziționarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii, care nu fac obiectul activității de furnizare a energiei electrice.

(3) Factura pentru energia electrică furnizată la locul de consum al clientului se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare și în intervalul de timp comunicat de către furnizor prin intermediul facturii. Perioada de facturare nu poate fi mai mare de 3 luni și se stabilește prin contractul de furnizare.

(4) Prin derogare de la prevederile alin. (3) în cazul clienților casnici precum și în cazul clienților preluați de către furnizorul de ultimă instanță perioada de facturare este lunară.

(5) Furnizorul are obligația să emită facturi care să cuprindă informații corecte, transparente, clare, complete, lizibile și ușor de înțeles, care să ofere clienților posibilitatea să își ajusteze propriul consum și să compare condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice și să transmită, la cererea clientului, 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.

(6) Clientul are dreptul, la cererea adresată furnizorului, să primească o explicație clară și ușor de înțeles a modului de calcul a facturilor, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe valori citite ale contorului și să primească, gratuit, atât facturile cât și informațiile de facturare conform prevederilor standardului de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

(7) Furnizorul este obligat ca, în cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, să îi se restituie suma plătită în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare.

(8) În cazul clienților casnici facturile se emit de către furnizori cu respectarea modelului de factura aplicabil clienților beneficiari ai serviciului universal conform reglementărilor în vigoare.

(9) Factura de energie electrică conține obligatoriu următoarele informații:

- a) datele de identificare și de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistență pentru clienți și o adresă de e-mail;
- b) datele de identificare ale clientului, adresa locului de consum și adresa de corespondență, în cazul în care aceasta este diferită de adresa locului de consum;
- c) denumirea produsului contractat;

- d) codul de identificare a locului de consum, stabilit de către furnizor;
- e) POD-ul locului de consum, stabilit de către OD;
- f) numărul și data emiterii facturii;
- g) perioada de facturare;
- h) intervalul de timp pentru emiterea facturii;
- i) cantitatea de energie electrică facturată;
- j) data scadenței;
- k) obligații de plată neachitate, dacă este cazul;
- l) penalități pentru întârziere la plata facturii, conform contractului, dacă este cazul;
- m) valoarea totală de plată, inclusiv cu TVA;
- n) unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;
- o) prețul energiei electrice, exprimat în lei/kWh sau lei/MWh;
- p) componentele incluse în prețul final de facturat, cu precizarea celor care sunt reglementate și o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;
- q) valoarea unitară a certificatelor verzi, contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;
- r) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat;
- s) intervalul de timp în care clientul poate transmite indexul autocitit și modalitatea de transmitere a acestuia;
- t) intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OD;
- u) indexul grupului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de energie electrică și modul prin care a fost determinat indexul, respectiv: citire de către reprezentantul OD, telecitire, autocitire de către client, estimare conform convenției de consum;
- v) modalitățile de plată a facturii;
- w) data de încetare a contractului, dacă este cazul;
- x) datele de contact ale punctului unic de contact/punctelor de informare generală ale furnizorului;
- y) un link sau o trimitere la aplicația informatică ”Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice“;

- z) numărul de telefon pus la dispoziție de către OD la care este racordat locul de consum la care clientul poate sesiza direct OD întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și alte probleme în alimentarea cu energie electrică;
 - aa) informații referitoare la schimbarea furnizorului;
 - bb) informații privind drepturile clienților în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor, inclusiv datele de contact ale entității responsabile;
 - cc) informații privind dreptul clientului de a beneficia de un nivel minim de calitate a activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică, a cărui nerespectare atrage plata de către prestatorul activității/serviciului respectiv a unei penalități și/sau compensații clientului afectat, conform standardelor de performanță aprobate de ANRE.
- (10) Informațiile care se pot modifica pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice urmare activității OD cum ar fi, dar fără a se limita la acestea: intervalul de timp în care se emite factura, intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OD, sunt notificate clientului de către furnizor în prima factură emisă după modificare.
- (11) În cazul modificării tarifelor reglementate pentru serviciile de rețea facturate furnizorului de către operatorii de rețea, respectiv tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aferent nivelului de tensiune din punctul de racordare, tariful pentru serviciul de transport – componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru serviciul de sistem, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului de către furnizor prin intermediul facturii.
- (12) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii unitare a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului de către furnizor prin intermediul facturii.
- (13) 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.
- (14) Energia electrică reactivă se plătește de către utilizatorul rețelei electrice conform dispozițiilor legale în vigoare.

Art. 22. – (1) Factura și documentele anexate acesteia/notificările se transmit clientului prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare a energiei electrice; la solicitarea clientului, transmisă în scris sau electronic, furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere a facturii

și a documentelor anexate acesteia/notificările fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(2) Furnizorul trebuie să ofere clienților opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise ale facturilor; utilizarea facturii în format electronic face obiectul acceptării exprese de către client.

(3) Furnizorul are obligația să asigure transmiterea facturii și a documentelor anexate acesteia/a notificărilor la adresa locului de consum al clientului, cu excepția cazului în care clientul a desemnat o altă adresă de corespondență sau a ales o cale electronică de transmitere a acestora.

(4) Furnizorul este responsabil de transmiterea către clienți a facturilor și a documentelor anexate acesteia, în mod gratuit și cu cel puțin 10 zile înainte de data scadenței, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței.

(5) Oricând pe parcursul derulării contractului, la solicitarea justificată a clientului, furnizorul este obligat să emită o factură în baza indexului autocitit de client la data solicitării, factura având termenul de plată același cu cel stabilit prin contract pentru plata facturilor emise în procesul de facturare.

(6) La solicitarea clientului, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia o copie a facturii, astfel:

a) în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării dacă solicitarea a fost transmisă prin servicii poștale sau pe cale electronică; copia facturii se transmite prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită, sau conform opțiunii clientului dintre cele menționate anterior;

b) dacă solicitarea se face prin prezentarea clientului la punctul fizic de contact, copia facturii este pusă imediat la dispoziția clientului, dacă acesta nu solicită transmiterea prin unul din mijloacele prevăzute la lit. a), situație în care transmiterea copiei facturii se realizează cu respectarea termenului prevăzut la lit. a).

c) dacă solicitarea a fost transmisă telefonic copia facturii se transmite prin unul din mijloacele prevăzute la lit. a) conform opțiunii clientului, în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

(7) Pentru neachitarea de către client a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică aferent unui loc de consum, în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice, furnizorul are următoarele drepturi:

a) să aplice penalități de întârziere în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;

b) să solicite clientului constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu prevederile contractuale;

c) să solicite OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum;

d) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice.

(8) În cazul în care furnizorul emite factura pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare, acesta, la cererea clientului, este obligat să eșaloneze la plată sumele datorate de clientul final, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura.

(9) 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.

(10) 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.

(11) Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile trebuie să reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată.

(12) Furnizorul este îndreptățit să:

a) încaseze de la client contravaloarea consumului de energie electrică furnizate 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 aferent consumului de energie electrică, 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) perceapă clientului 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) solicite clientului constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an 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; valoarea garanției financiare constituite de către client se calculează la prețul energiei electrice furnizate la momentul constituirii garanției;

d) solicite clientului, conform prevederilor contractuale, constituirea de garanții financiare în vederea evitării riscurilor de neplată pe piața de energie electrică;

e) 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 sau de furnizor;

f) ofere clienților opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare, precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise ale facturilor;

g) factureze clientului energia electrică consumată la prețurile/tarifele și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta.

(13) Clientul este obligat să:

a) plătească contravaloarea facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază, la termenele scadente prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, 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; plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează de clientul în baza facturii emise de către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice;

b) 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;

c) constituie garanția financiară la dispoziția furnizorului conform prevederilor contractuale.

SECȚIUNEA a 10-a

Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului

Art. 23. (1) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului 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 OD întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului.

(2) Furnizorul poate solicita OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum al clientului care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, pentru:

- a) neplata facturilor emise de către furnizor conform prevederilor contractului de furnizare a energiei electrice;
 - b) neconstituirea de către client a garanției financiare, solicitate de furnizor conform prevederilor Art. 22 alin. (12) lit. c) și d).
- (3) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract-cadru aprobat de ANRE, întreruperea alimentării cu energie electrică se face conform prevederilor contractului și a reglementărilor aplicabile.
- (4) 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 aferent unui loc de consum, întreruperea alimentării cu energie electrică se face după transmiterea de către furnizor către client, prin modalitatea de comunicare agreată de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice, a unui preaviz, cu minimum:
- a) 15 zile înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică în cazul clienților casnici;
 - b) 5 zile lucrătoare înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică în cazul clienților noncasnici.
- (5) Preavizul prevăzut la alin. (4) este un document distinct, are forma stabilită de către furnizor și conține cel puțin următoarele elemente:
- a) suma datorată;
 - b) termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică;
 - c) data estimată a întreruperii alimentării cu energie electrică;
 - d) costul estimat al serviciilor de întrerupere și reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum.
- (6) Informarea reciprocă între furnizor și OD privind măsurile prevăzute la alin. (4) se face conform înțelegerii părților din contractul de distribuție, sau, în cazul în care clientul este titularul contractului de distribuție, din convenția tripartită/multipartită.
- (7) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice poate fi efectuată de către OD, 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 OD 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 OD.

- (8) În cazul serviciului de distribuție prestat de OD pe baza contractului de distribuție încheiat între OD și client, întreruperea alimentării cu energie electrică pentru nerespectarea obligațiilor contractuale de către client față de OD se face conform prevederilor contractului respectiv; pentru nerespectarea obligațiilor contractuale ale clientului față de furnizor se procedează conform convenției tripartite/multipartite.
- (9) Locurile de consum deconectate de la rețeaua de alimentare cu energie electrică, pentru neplata contravalorii facturii emise în baza contractului de furnizare a energiei electrice, se reconectează de către OD după confirmarea de către furnizor a îndeplinirii obligațiilor de plată care au stat la baza deconectării.
- (10) Prin derogare de la prevederile alin. (9) în cazul unui loc de consum deconectat pentru neplată și pentru care a fost transferat dreptul de proprietate, reconectarea locului de consum se realizează la cererea noului deținător al dreptului de proprietate fără obligația achitării de către acesta a sumelor datorate pentru care s-a efectuat deconectarea locului de consum.

SECȚIUNEA a 11-a

Soluționarea de către furnizor a plângerilor privind facturarea

Art. 24. – (1) Furnizorul este obligat să analizeze plângerea clientului referitoare la factura emisă indiferent dacă factura a fost sau nu achitată și să transmită acestuia rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

(2) În situația în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor de măsurare, la data transmiterii către OD a solicitării de verificare a datelor contestate furnizorul înștiințează clientul asupra acestui aspect. Comunicarea informațiilor între furnizor, OD și client se realizează cu respectarea termenelor prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare și prin mijloacele de comunicare convenite între aceștia.

(3) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii, și după caz, a primirii răspunsului de la OD că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică clientului acest lucru, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare, iar clientul este obligat să efectueze plata facturii în termenul prevăzut în contractul de furnizare sau, în situația în care rezultatul analizei este comunicat ulterior termenului de plată, în cel mult 5 zile lucrătoare de la data comunicării.

(4) În cazul în care clientul contestă corectitudinea facturii, furnizorul are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu energie electrică doar după comunicarea către client a rezultatului verificării plângerii și doar dacă în urma verificării a rezultat că factura emisă este corectă, cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

(5) În situația în care furnizorul constată în urma analizării plângerii, și după caz, a primirii răspunsului de la OD că plângerea este întemeiată, iar clientul nu a achitat factura supusă plângerii, stornează factura respectivă și emite o nouă factură cu suma corect calculată și cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică clientului rezultatul final în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

(6) În situația în care furnizorul constată în urma analizării plângerii, și după caz, a primirii răspunsului de la OD că plângerea este întemeiată, iar clientul a achitat factura supusă plângerii, suma achitată fiind mai mare decât cea corect calculată, furnizorul restituie, la cererea clientului, diferența dintre suma încasată și cea calculată ulterior, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către client a facturilor de energie electrică, sau compensează diferența rezultată în factura următoare, cu respectarea prevederilor legale în vigoare. Dobânzile penalizatoare se calculează pentru perioada dintre data plății efectuate de client și data la care se regularizează/se restituie suma încasată nejustificat.

(7) În situația în care furnizorul constată în urma analizării plângerii, și după caz, a primirii răspunsului de la OD că plângerea este întemeiată, iar clientul a achitat factura supusă plângerii, suma achitată fiind mai mică decât cea corect calculată, stornează factura respectivă și emite o nouă factură cu suma corect calculată, și cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică clientului rezultatul final în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

(8) Clientul nu este obligat să achite factura pentru care a înaintat o plângere furnizorului, până la soluționarea plângerii.

(9) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la modul de soluționare a plângerii, acestea pot proceda conform prevederilor Art. 35 alin. (3).

SECȚIUNEA a 12-a

Informarea de către furnizor a clientului final

Art. 25. – (1) Furnizorul de energie electrică are obligația de a înființa puncte unice de contact, fizice sau virtuale, care să asigure clienților finali modalități adecvate de informare cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare, la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.

(2) Punctele unice de contact pot face parte din punctele de informare generală a clienților și oferă acestora informații în mod gratuit.

(3) Furnizorul este obligat să comunice clienților adresa punctelor unice de contact fizic și modalitatea de accesare a punctului unic de contact virtual, după caz, atât prin intermediul contractului de furnizare a energiei electrice, cât și prin intermediul facturilor și al paginii de internet proprie.

(4) Punctul de informare generală este constituit dintr-o structură specializată în comunicarea cu clientul care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită, prevăzută cu registratură proprie, dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru prestarea 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.

(5) Punctul unic de contact virtual are în componență:

a) un serviciu permanent de voce și date, reprezentat de:

(i) un 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) o pagină proprie de internet, cu respectarea prevederilor de la Art. 26.

b) o adresă de poștă electronică.

(6) La solicitarea ANRE, furnizorii au obligația de a distribui clienților proprii materialele informative elaborate de ANRE sau alte materiale informative, la termenele și în condițiile comunicate de către ANRE prin solicitarea transmisă.

Art. 26. (1) Furnizorul are obligația să dețină o pagină de internet proprie care să permită înregistrarea numărului de accesări într-o perioadă dată, să pună la dispoziția clientului un formular on-line pentru înregistrarea plângerilor și care să conțină cel puțin următoarele informații:

a) datele de contact ale furnizorului;

b) adresa punctului fizic de contact/punctului de informare generală și numărul de telefon/fax;

- c) 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;
- d) condițiile generale privind contractarea;
- e) o informare privind dreptul clientului de a schimba furnizorul sau participantul la piață implicat în agregare, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale;
- f) formulare de cerere, documentele necesare pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice;
- g) facilitățile oferite clienților vulnerabili;
- h) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu energie electrică, dacă este cazul;
- i) eticheta energiei electrice furnizate, conform regulamentului de etichetare a energiei electrice, în vigoare;
- j) informații strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate;
- k) recomandări referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice: informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților 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;
- l) modalitatea de acordare a despăgubirilor și compensațiilor;
- m) modalitatea de transmitere, înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor, în conformitate cu procedura internă a furnizorului;
- n) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a celor apărute pe parcursul derulării contractului;
- o) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;
- p) legătura cu pagina de internet a ANRE și cu aplicația informatică ”Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice“;
- q) legăturile cu paginile de internet ale OD unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienți, respectiv drepturile/obligațiile atât ale OD cât și ale clientului, indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile planificate, racordarea la rețeaua de distribuție a energiei electrice, modul de accesare de către client a istoricului de consum propriu, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării la rețeaua de distribuție a energiei electrice etc;

r) reglementările care vizează activitatea de furnizare a energiei electrice, respectiv relația directă între furnizor și client.

(2) În cazul furnizorilor care au în portofoliu clienți casnici, suplimentar față de informațiile prevăzute la alin. (1) pagina de internet proprie trebuie să conțină:

a) o informare privind dreptul clienților casnici la serviciul universal;

b) contractul-cadru de serviciu universal, aprobat de ANRE;

c) un ghid cu explicații privind elementele din conținutul modelului de factură de energie electrică utilizat în relația cu clienții.

(3) Furnizorul asigură clienților prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat prin pagina de internet cel puțin posibilitatea de a:

a) accesa datele proprii privind valoarea facturilor emise și istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprie, 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, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;

b) transmite indexul autocitit;

c) realiza o comparație între consumul actual și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;

d) realiza o comparație dintre consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similară din anul precedent, preferabil în formă grafică; 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, tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;

e) transmite și gestionează solicitările/reclamațiile.

Art. 27. În vederea transmiterii de către client a indexului autocitit al grupului de măsurare, furnizorul are obligația să comunice clientului, prin intermediul facturii, cel puțin următoarele informații:

a) intervalul de timp în care clientul poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 10 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 și alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, cale electronică.

Art. 28. În vederea informării clienților furnizorii au obligația să:

- a) informeze cel puțin clienții casnici și microîntreprinderile cu un consum anual estimat sub 100.000 kWh, prin intermediul facturilor sau în documente anexate acestora sau prin alte mijloace de comunicare agreate cu privire la existența instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice pus la dispoziție de către ANRE;
- b) informeze clienții, atât prin intermediul punctelor unice de contact cât și a paginii de internet, conform reglementărilor specific, în vigoare, cât și prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acesteia, precum și prin materiale promoționale, cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații;
- c) notifice, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului energiei electrice, dacă este prevăzut în contract, 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 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 energiei electrice;
- d) notifice clientului, în mod corespunzător orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- e) pună la dispoziția clientului, la solicitarea acestuia, date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprie, 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; clientul are dreptul 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;
- f) pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de client printr-un acord scris, informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;
- g) transmită anual clientului eticheta energiei electrice.

SECȚIUNEA a – 13 - a

Contractul de agregare

Art. 29. – (1) Clientul are dreptul să încheie un contract de agregare cu orice participant implicat 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.

(2) Prin contractul de agregare care se încheie de un client sau de un producător cu un operator implicat în agregare, sunt stabilite condițiile de punere la dispoziția acestuia a energiei electrice produse sau rezultate prin modificarea consumului, în vederea tranzacționării acesteia pe orice piață de energie electrică, împreună cu cea a altor producători sau clienți.

CAPITOLUL III

Clienții activi

Art. 30. (1) Clientul activ este clientul final care realizează oricare din următoarele activități:

a) consumă, stochează, vinde energia electrică produsă în spațiile pe care le deține, inclusiv energia produsă de unități de producere aparținând unor terți, dacă acestea sunt instalate în spațiile deținute de clientul final;

b) participă la programe de flexibilitate sau de eficiență energetică,

dacă activitățile prevăzute la lit. a) și b) nu reprezintă principala lor activitate comercială sau profesională.

(2) Vânzarea către clientul final a energiei electrice produsă de unitățile de producere deținute de un terț, instalate în spațiile deținute de către clientul final se realizează conform înțelegerii părților.

(3) Calitatea de client activ se certifică, în conformitate cu reglementările în vigoare, pentru:

a) participarea la programe de flexibilitate sau de eficiență energetică, de către OR la care este racordat locul de consum al clientului;

b) producerea de energie electrică, de către OR la care este racordat locul de consum și de producere.

(4) Certificarea calității de client activ se realizează individual, atât pentru fiecare client activ cât și pentru un grup de clienți activi.

(5) Calitatea de client activ este condiționată de existența unui contract de furnizare a energiei electrice încheiat de client cu un furnizor atât pentru un loc de consum cât și pentru un loc de consum și producere.

Art. 31. (1) În cazul clienților activi, OR la care sunt racordate locurile de consum/locurile de consum și de producere au obligația instalării unor contoare care să permită determinarea atât a energiei electrice consumate din SEN cât și a energiei electrice livrate în SEN, pe fiecare interval de decontare.

(2) Costurile cu achiziția și montarea grupurilor de măsurare a energiei electrice din punctul de delimitare între instalațiile clientului activ și cele ale OD sunt suportate de către OD, în conformitate cu prevederile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 59/2013, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Costurile cu achiziția, montarea, sigilarea, verificarea, inclusiv înlocuirea, dacă este cazul, a grupurilor de măsurare a energiei electrice produse, amplasate în instalațiile clientului activ, se suportă de către OD, fiind recunoscute în programul de investiții luat în considerare de ANRE la aprobarea tarifelor de distribuție a energiei electrice.

(4) Dacă schema electrică a centralei electrice conține instalație de stocare a energiei electrice produse din surse regenerabile, costurile cu achiziția, montarea, sigilarea, verificarea, inclusiv înlocuirea, dacă este cazul, a grupurilor de măsurare a energiei electrice produse în instalația de stocare respectivă, amplasate în instalațiile clientului activ, se suportă de către OD, fiind recunoscute în programul de investiții luat în considerare de ANRE la aprobarea tarifelor de distribuție a energiei electrice.

(5) În vederea montării, sigilării, verificării, inclusiv înlocuirii, dacă este cazul, a grupurilor de măsurare a energiei electrice prevăzute la alin. (3) și (4) de către OD, clientul activ va asigura accesul acestuia la instalațiile proprii, inclusiv pentru activitățile ulterioare de verificare a grupurilor de măsurare respective.

(6) Indexul pentru fiecare din grupurile de măsură instalate conform prevederilor alin. (3) și (4) se comunică de către OD furnizorului clientului activ la data prevăzută în contractul de distribuție.

Art. 32. (1) Clientul activ la al cărui loc de consum sunt instalate unități de producere a energiei electrice poate consuma energia electrică produsă la locul de consum și producere pe care îl deține sub orice formă pentru acoperirea consumului de energie electrică la acel loc de consum și producere și poate utiliza excedentul pentru:

a) acoperirea consumului de energie electrică la un alt loc de consum pe care-l deține sub orice formă și care este racordat la SEN, sau

b) comercializare pe piața angro de energie electrică.

(2) În vederea utilizării excedentului în condițiile prevăzute la alin. (1) lit. a) se procedează astfel:

- a) clientul activ încheie contract de furnizare a energiei electrice cu același furnizor atât pentru locul de consum și producere cât și pentru locul de consum;
- b) contractul de furnizare conține clauze specifice referitoare la obligația clientului activ de a notifica cantitățile de energie electrică produse și a celor livrate în rețea și de asemenea conține clauze referitoare la plata de către client a dezechilibrelor rezultate între cantitatea notificată a fi livrată în rețea și cantitatea livrată în rețea pe fiecare interval de decontare;
- c) pentru locul de consum și producere furnizorul facturează clientului contravaloarea energiei electrice consumate din rețea în condițiile prevăzute în contractul de furnizare;
- d) pentru locul de consum furnizorul facturează clientului distinct:
 - i. contravaloarea energiei electrice notificate de client determinată luând în considerare componenta de furnizare, tarifele de rețea facturate de către operatorii de rețea furnizorului și taxele/impozitele/contribuțiile;
 - ii. contravaloarea diferenței pozitive între cantitatea de energie electrică rezultată din indicațiile contorului și cantitatea notificată aferentă perioadei de facturare la prețul de contract (inclusiv tarifele de rețea facturate de către operatorii de rețea furnizorului și taxe/impozite/contribuții);
 - iii. contravaloarea dezechilibrelor între cantitatea notificată și cantitatea livrată în rețea.

(3) În vederea utilizării excedentului în condițiile prevăzute la alin. (1) lit. b) se procedează în conformitate cu reglementările aplicabile participanților la piața angro de energie electrică.

Art. 33. Participarea clientului activ la programe de flexibilitate sau de eficiență energetică se realizează în conformitate cu reglementările ANRE.

Art. 34. - (1) Clientul activ pentru a participa activ la o piață de energie electrică este obligat să:

- a) informeze furnizorul său asupra acestui fapt;
- b) aibă prevăzute, în contractul încheiat cu furnizorul, condiții de compensare financiară pentru eventualele costuri generate furnizorului de participarea la piață, direct sau prin agregare;
- c) respecte regulile pieței la care participă.

(2) 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.

(3) În îndeplinirea obligațiilor prevăzute la alin. (2), după obținerea certificării, clienții activi au obligația de a se înscrie ca parte responsabilă cu echilibrarea sau sa delege responsabilitatea

echilibrării unei părți responsabile cu echilibrarea și să informeze OR cu privire la asigurarea responsabilității în materie de echilibrare.

(4) OR asigură condițiile necesare desfășurării activității ulterior primirii de la clienții activi a informării prevăzute la alin. (3).

(5) Clienții activi au dreptul 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.

CAPITOLUL IV

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

Art. 35. – (1) Clientul are dreptul să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor și 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 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

(2) 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.

(3) 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.