

REGULAMENT de furnizare a energiei electrice la clienții finali

CAPITOLUL I Dispoziții generale

SECȚIUNEA I

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 de energie electrică, furnizorilor și operatorilor de rețea, pentru asigurarea condițiilor necesare furnizării energiei electrice la clienții finali.

SECȚIUNEA a 2-a

Definiții și abrevieri

Art. 3. - (1) Abrevierile utilizate în cadrul prezentului regulament au următoarele semnificații:

ANRE – Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

FUI – furnizor/furnizori de ultimă instanță obligat(i)/opțional(i);

OR – operator de rețea; este, după caz, OTS sau operatorul de distribuție

OTS – operator de transport și de sistem;

PRE – parte responsabilă cu echilibrarea;

SEN – sistemul electroenergetic național;

SMI – sistem de măsurare inteligentă a energiei electrice.

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

1. *client final noncasnic* – clientul final care cumpără energie electrică pentru uzul propriu, altul decât cel casnic; în această categorie intră și producători, furnizori sau operatori de rețea care cumpără energie electrică pentru consumul propriu;
2. *contract de rețea* – contract pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, și/sau contract pentru prestarea serviciului de transport;
3. *interval de citire* – intervalul de timp între două citiri consecutive ale indicațiilor grupului de măsurare pentru determinarea consumului de energie electrică corespunzător aceluia interval;
4. *neînțelegeri precontractuale* – neînțelegeri apărute între furnizor/operator de rețea și clientul final la încheierea contractului de furnizare/rețea;
5. *perioada de facturare* – intervalul de timp pentru care se emite factura, pe baza energiei electrice furnizate în intervalul de timp respectiv și după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice;

(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 și în reglementările specifice aprobate de ANRE.

CAPITOLUL II

Piața cu amănuntul de energie electrică

SECȚIUNEA I

Participanții la piața cu amănuntul de energie electrică

Art. 4. - Pe piața cu amănuntul de energie electrică, clienții finali cumpără energie electrică pentru consumul propriu și dacă este cazul, pentru consumul clienților finali racordați la locurile lor de consum.

Art. 5. - Participanții la piața cu amănuntul de energie electrică sunt furnizorii, clienții finali, operatorii de rețea.

SECȚIUNEA a 2-a

Clasificarea clienților finali

Art. 6. - În funcție de domeniul de utilizare a energiei electrice consumate, clienții finali se împart în două categorii:

- a) clienți casnici;
- b) clienți finali noncasnici.

Art. 7. - În funcție de numărul locurilor de consum, un client final poate avea:

- a) un singur loc de consum;
- b) mai multe locuri de consum.

Art. 8. - În funcție de puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare sau, acolo unde există, prin certificatul de racordare, locurile de consum ale clienților finali noncasnici pot fi:

- a) locuri de consum cu consum mic, în cazul în care puterea aprobată este mai mică sau egală cu 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mic se numește client noncasnic mic;
- b) locuri de consum cu consum mare, în cazul în care puterea aprobată depășește 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mare se numește client noncasnic mare.

SECȚIUNEA a 3-a

Clientul vulnerabil

Art. 9. - (1) Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

- a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- b) la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate/vârstă necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

(2) Dacă un client vulnerabil îndeplinește ambele condiții prevăzute la alin. (1), acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii.

Art. 10. - (1) Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria clientului vulnerabil din motive de venituri reduse, facilitățile financiare și modalitățile de implementare a acestora sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale și se comunică furnizorului de către acestea.

(2) Pentru clienții vulnerabili din motive de venituri reduse, instituțiile statului cu competențe de protecție socială stabilesc cuantumul ajutoarelor financiare acordate, limita de venit pentru care se acordă aceste ajutoare, precum și modalitățile de implementare a acestor facilități;

(3) Încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă se realizează de către instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale și se comunică furnizorului de către acestea.

(4) Furnizorul de energie electrică are obligația să comunice în timp util OR situația centralizatoare privind clienții vulnerabili din motive de sănătate/vârstă, primită de la instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale.

Art. 11. - Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:

- a) acces la punctul unic de contact și/sau după caz la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- b) la solicitarea clientului vulnerabil, relația cu clientul vulnerabil să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită în scris de titularul locului de consum, respectiv: autocitirea indexului contorului,

transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență fizică sau electronică a persoanei respective, notificări/sesizări etc;

c) la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, prin mijloace electronice, într-un format care este compatibil cu majoritatea programelor de citire a documentelor, iar culoarea fonturilor utilizate trebuie să fie în contrast cu cea a fondului;

d) la solicitarea clientului vulnerabil, facturarea lunară a consumului de energie electrică de către furnizor doar pe baza consumului efectiv de energie electrică, determinat prin citirea de către OR/autocitirea de către clientul vulnerabil a indexului echipamentului de măsurare.

SECȚIUNEA a 4-a

Client final dispecerizabil

Art. 12. - (1) Clientul final dispecerizabil este un client final care acceptă să-și modifice puterea activă absorbită conform dispoziției de dispecer primite de la OR, fiind remunerat pentru acest serviciu conform reglementărilor în vigoare.

(2) Pentru a presta acest serviciu, clientul final trebuie să informeze furnizorul de energie electrică și să fie calificat conform reglementărilor în vigoare.

(3) În cazul clientului final dispecerizabil, variația consumului de energie electrică datorată dispozițiilor de dispecer, în limitele datelor tehnice de participare la piața de echilibrare, este acceptată atât de clientul final cât și de furnizorul de energie electrică, fără a fi considerată ca o reducere a calității alimentării cu energie electrică sau ca abatere de la prognoza de consum.

(4) Contractul de furnizare a energiei electrice și cel de rețea ale clientului final dispecerizabil trebuie să conțină clauze în acord cu prevederile alin. (1), (2) și (3).

SECȚIUNEA a 5-a

Furnizor/furnizori de ultimă instanță obligat(i)/opțional(i)

Art. 13. – ANRE desemnează două categorii de FUI, respectiv FUI obligați și FUI opționali, în conformitate cu prevederile Regulamentului de selecție concurențială în vederea desemnării furnizorilor de ultimă instanță, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 26/2018.

Art. 14. – (1) FUI obligat asigură furnizarea energiei electrice următoarelor categorii de clienți finali:

a) clienți inactivi/în regim de serviciu universal/preluați în regim de ultimă instanță, aflați în portofoliul furnizorului desemnat în calitate de FUI obligat la data desemnării, dacă este cazul;

b) clienți în regim de serviciu universal, transferați de la FUI opționali, conform reglementărilor aplicabile;

c) clienți în regim de serviciu universal, preluați de la un furnizor concurențial conform reglementărilor aplicabile;

d) clienți preluați în regim de ultimă instanță de la un furnizor concurențial conform reglementărilor aplicabile;

e) clienți inactivi/în regim de serviciu universal /preluați în regim de ultimă instanță, transferați de la vechiul FUI obligat conform reglementărilor aplicabile.

(2) FUI opțional asigură furnizarea energiei electrice numai clienților în regim de serviciu universal.

(3) Acordarea dreptului de serviciu universal clienților finali noncasnici se obține în urma prezentării de către aceștia FUI a unor copii ale situațiilor financiare/declarațiilor depuse la organismele fiscale sau, după caz, la alte instituții abilitate, conform legislației aplicabile, din care să rezulte îndeplinirea condițiilor impuse de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare, privind numărul de angajați și cifra de afaceri sau valoarea totală a activelor.

CAPITOLUL III

Contractarea furnizării energiei electrice

SECȚIUNEA 1
Reguli de contractare a furnizării energiei electrice

Art. 15. - În vederea furnizării energiei electrice:

- a) în cazul unui loc de consum nou, clientul final obține avizul tehnic de racordare și certificatul de racordare al locului de consum la rețeaua electrică de interes public, conform prevederilor reglementarilor în vigoare, după care procedează conform prevederilor de la lit. b);
- b) în cazul unui loc de consum existent, clientul final se adresează unui furnizor de energie electrică, alege una dintre ofertele-tip publicate de acesta sau negociază condițiile furnizării, ori recurge la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică. După ce părțile convin asupra condițiilor de furnizare, în cel mult 2 zile de la acceptarea ofertei acestea semnează contractul de furnizare a energiei electrice;

Art. 16. - (1) Prin grija celui care va încheia contractul de rețea, în maximum 2 zile de la semnarea contractului de furnizare a energiei electrice, succesiv:

- a) se notifică OR la care este racordat locul de consum datele contractului de furnizare a energiei electrice semnat, respectiv durata de valabilitate, parametrii energiei electrice contractate, condițiile de furnizare, PRE-ul care preia responsabilitatea echilibrării
- b) se încheie contractul/contractele de rețea de către furnizor sau de către clientul final, cu excepția cazului în care clientul final este titular al unui contract de rețea existent, când acesta rămâne valabil, conform reglementărilor în vigoare.

(2) Contractul de furnizare a energiei electrice intră în vigoare la data prevăzută în cuprinsul acestuia, iar alimentarea cu energie electrică de către OR este asigurată pentru perioada coexistenței contractului de furnizare, încheiat în condițiile prezentului regulament și notificat conform alin. (1), cu cel de rețea pentru locul de consum respectiv.

(3) În cazul în care clientul final îndeplinește condițiile legale și dorește să beneficieze de serviciu universal, se poate adresa FUI pentru furnizarea în regim de serviciu universal, iar FUI remite acestuia oferta pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal.

(4) Contractul de furnizare se încheie, de regulă, pentru un loc de consum. În cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum pentru care furnizorul este același, se poate încheia un singur contract de furnizare pentru toate sau o parte dintre locurile de consum care au același beneficiar și același furnizor, conform înțelegerii părților contractante. Contractul conține anexele specifice fiecărui loc de consum, iar la includerea sau excluderea unui loc de consum din contract, modificarea se face prin act adițional.

Art. 17. - (1) 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.

(2) În cazul în care, într-un loc de consum, energia electrică este utilizată atât pentru activități economice, cât și pentru consum casnic și nu este posibilă sau nu se justifică economic separarea instalațiilor de utilizare, se încheie un singur contract de furnizare. Tipul de contract utilizat va corespunde tipului de consum preponderent, iar tariful utilizat este cel corespunzător tipului de contract.

(3) În termen de 30 de zile de la producerea decesului unui titular de contract de furnizare, un urmaș al acestuia trebuie să anunțe furnizorul despre deces, iar până la finalizarea succesiunii, furnizorul trebuie să ofere acestuia încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitate de prelungire.

(4) În cazul prevăzut la alin. (3) derularea contractului încheiat cu persoana decedată continuă până la încheierea unui nou contract cu un urmaș, cu obligația achitării facturilor și cu preluarea tuturor responsabilităților ce decurg ca urmare a derulării contractului, dar nu mai mult de 45 de zile.

Art. 18. - (1) Furnizarea energiei electrice către clientul final se realizează în temeiul contractului de furnizare și dacă pentru locul de consum respectiv există contract/contracte de rețea încheiat/încheiate de către furnizor

sau de către clientul final, conform reglementărilor în vigoare, cu excepția situațiilor reglementate în mod distinct de către ANRE. Contractul de rețea se încheie pentru o perioadă nedeterminată, cu excepția cazurilor în care clientul solicită o durată limitată, și încetează doar în condițiile precizate în contract. Contractul de rețea semnat de clientul final se poate încheia și în lipsa contractului de furnizare și rămâne în continuare valabil și la schimbarea furnizorului.

(2) Contractul de rețea se încheie de către clientul final cu operatorul rețelei respective, în următoarele situații:

- a) locul de consum are simultan mai mulți furnizori;
- b) la rețeaua de utilizare a locului de consum sunt racordate locuri de consum aparținând altor clienți finali;
- c) locul de consum este racordat la o rețea de medie tensiune sau înaltă tensiune, la solicitarea clientului final cu contract de furnizare negociat. În acest caz, contractul de rețea poate include și locuri de consum racordate la o rețea de joasă tensiune ale acestui client final, aflate în zona de licență al aceluiași OR;
- d) locul de consum alimentat prin contract de furnizare negociat, este racordat la o rețea de distribuție a unui distribuitor altul decât cel concesionar.

Art. 19. – (1) În cazul în care clientul final are încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum, furnizorul întocmește o convenție tripartită, asumată prin semnătură de acesta, de clientul final și de OR.

(2) Alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum se face pe baza unui singur contract de furnizare, cu excepția locului de consum cu o putere aprobată mai mare de 10 MW, care poate fi alimentat simultan pe baza mai multor contracte de furnizare a energiei electrice negociate, încheiate cu furnizori diferiți. Alimentarea unui loc de consum prin mai multe contracte de furnizare a energiei electrice este permisă exclusiv în situația în care unul dintre furnizori, denumit furnizorul principal, își asumă responsabilitatea echilibrării pe piața angro pentru întreaga cantitate de energie electrică consumată la locul de consum respectiv. În acest caz, între clientul final, OR și toți furnizorii se încheie o convenție multipartită.

(3) Convenția tripartită prevăzută la alin. (1) și convenția multipartită prevăzută la alin. (2) se încheie pe baza convențiilor-cadru, aprobate prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 85/2015, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 405/2015.

SECȚIUNEA a 2-a

Documente necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 20. – (1) Pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:

a) cererea de încheiere a contractului; în cazul solicitantului care alege o ofertă-tip, în cerere trebuie să se precizeze opțiunea acestuia privind oferta aleasă;

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

c) copia actului de proprietate sau a altui document care atestă dreptul de folosință al solicitantului asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv, din care, la solicitarea și pentru protecția clientului final, se pot șterge/anonimiza părți nerelevante pentru activitatea de furnizare a energiei electrice; în cazul în care documentul atestă un drept de folosință temporară asupra acestui spațiu printr-un act încheiat cu proprietarul, solicitantul trebuie să prezinte acordul scris al proprietarului de drept pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această mențiune nu se regăsește înscrisă în actul doveditor al dreptului de folosință;

(2) Furnizorul poate renunța la solicitarea prezentării actelor în original, caz în care solicitantul trebuie să dea o declarație pe proprie răspundere că documentele prezentate sunt conforme cu originalele.

(3) Transmiterea documentelor prevăzute la alin. (1) se poate realiza și prin mijloace electronice, cu respectarea legislației în vigoare, în situația în care furnizorul oferă această posibilitate de contractare.

Art. 21. - (1) În funcție de înțelegerea părților, contractul de furnizare a energiei electrice poate fi încheiat cu clientul final în spațiile comerciale ale furnizorului, la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale furnizorului, cu respectarea legislației în vigoare.

(2) Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie în scris, cu un font lizibil, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit sau, dacă clientul final este de acord, în formă electronică ori, după caz, prin mijloace de comunicare la distanță, cu respectarea condițiilor prevăzute de lege.

Art. 22. - (1) Furnizorul, pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final, are în vedere prevederile unei proceduri specifice de contractare, elaborată de acesta și publicată pe site-ul propriu.

(2) Furnizorul nu poate condiționa furnizarea energiei electrice către clientul final de achiziționarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii, care nu fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice.

SECȚIUNEA a 3-a

Contractul de furnizare a energiei electrice

Art. 23. - FUI încheie contracte de furnizare a energiei electrice cu clienții finali prevăzuți la Art. 14 alin. (1) și (2) în baza contractelor - cadru de furnizare a energiei electrice, aprobate Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 88/2015, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 451/2015, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 24. - (1) Contractul de furnizare negociat, valabil pentru o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă convenită de părți, trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare și să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, cel puțin următoarele elemente:

- a) identitatea părților contractante și datele de contact;
- b) prețurile/tarifele și serviciile oferite, nivelul de calitate a serviciilor oferite, precum și termenul prevăzut pentru racordarea inițială, după caz;
- c) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile;
- d) durata contractului, condițiile de reînnoire și de încetarea a a contractului, inclusiv dreptul de reziliere;
- e) Data de emitere a facturilor, modalitățile și condițiile de plată a acestora;
- f) 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;
- g) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, în conformitate cu prevederile Art. 28;
- h) drepturile și obligațiile părților contractante, inclusiv cele rezultate din contractul de rețea, în cazul în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, astfel încât clientului final să îi fie transmise drepturile și obligațiile care îi revin din contractul de rețea;
- i) dreptul de denunțare unilaterală a contractului de furnizare de către clientul final în condițiile precizate de actele normative în vigoare;
- j) condițiile în care furnizorul răspunde pentru daunele provocate clientului final din culpa sa;
- k) anexele contractului de rețea încheiat cu operatorul rețelei la care este racordat locul de consum.

(2) 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/OR are obligația să notifice beneficiarului modificările intervenite. În cazul modificării tarifelor reglementate, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energiei electrice.

Art. 25. - (1) La solicitarea scrisă a unei oferte de furnizare de către un client final, furnizorul este obligat să comunice, în scris, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii cererii, o ofertă privind condițiile de furnizare a energiei electrice pe piața concurențială, care conține cel puțin: prețul de furnizare, condițiile și termenele de plată și data limită de încheiere a contractului de furnizare.

(2) În situația acceptării de către clientul final a ofertei de furnizare, clientul final comunică acest lucru în scris furnizorului cel târziu cu 2 zile înainte de data limită de încheiere a contractului prevăzută la alin. (1), iar furnizorul are obligația să includă în contractul de furnizare a energiei electrice toate informațiile din respectiva ofertă, fără a se limita la acestea.

(3) În cazul contractului negociat și încheiat în baza unei oferte de furnizare, furnizorul își asumă responsabilitatea respectării tuturor obligațiilor sale pe piața de energie electrică, aferente furnizării energiei electrice la locul de consum respectiv, inclusiv cele privind echilibrarea consumului de energie electrică.

(4) Clauzele din contractul de furnizare a energiei electrice care sunt valabile în cazul clienților finali dintr-o anumită categorie, se înscriu într-o anexă denumită “Condiții Generale pentru furnizarea energiei electrice”, care face parte din contract și care se afișează și pe pagina de internet a furnizorului.

(5) Clauzele contractuale ce conțin elemente care se pot modifica în timp, precum și unele clauze contractuale care se referă la utilizarea rețelelor electrice, se pot grupa în anexe la contractul de furnizare, care constituie părți integrante ale acestuia.

Art. 26. - (1) În contractul de furnizare a energiei electrice este interzisă includerea unor clauze care împiedică schimbarea furnizorului în termen de 21 de zile.

(2) Prevederile din contractul de furnizare pot fi modificate și completate prin acte adiționale, cu respectarea prevederilor prezentului *regulament* și ale actelor normative în vigoare, la cererea oricărei părți și cu acordul celeilalte, cu excepția celor prevăzute la Art. 25 alin. (4).

Art. 27. - Consumatorii finali care au calitatea de prosumatori pot solicita furnizorilor de energie electrică cu care încheie/au încheiat contractul de furnizare a energiei electrice încheierea contractului de vânzare-cumpărare a energiei electrice produse în centralele electrice din surse regenerabile de energie cu puteri electrice instalate de cel mult 27 kW pe loc de consum și care nu beneficiază de sistemul de promovare prin certificate verzi și livrate în rețeaua electrică, cu respectarea Regulilor de comercializare a energiei electrice produse în centrale electrice din surse regenerabile cu putere electrică instalată de cel mult 27 kW aparținând prosumatorilor, aprobate prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 226/2018 publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1113/2018 și a Contractului-cadru aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 227/2018 publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1114/2018.

SECȚIUNEA a 4-a

Soluționarea neînțelegerilor precontractuale și a disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică

Art. 28. - (1) În cazul neînțelegerilor precontractuale, 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, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 35/2013, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 358/2013.

(2) În cazul disputelor 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, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 61/2013, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 546/2013.

SECȚIUNEA a 5-a

Încetarea contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 29. - (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, cu excepția prevăzută la lit. c);
- c) prin denunțarea unilaterală de către clientul final, cu respectarea clauzelor contractuale și în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
- d) prin reziliere de către una din părțile contractante.

(2) În cazul încetării contractului ca urmare a terminării duratei de valabilitate a acestuia, furnizorul notifică clientului final data încetării cu minimum 30 de zile înainte. În cazul contractelor încheiate pe o perioadă mai mică de 60 de zile, notificările se fac cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data încetării valabilității contractului. Notificarea poate fi comunicată clientului final în anexa la factură.

(3) Furnizorul și, după caz, clientul final, au obligația să notifice OR cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează.

Art. 30. - Furnizorul de energie electrică nu are dreptul de a denunța unilateral contractele de furnizare de energie electrică încheiate cu clienții finali.

Art. 31. - (1) Contractul de furnizare a energiei electrice poate fi reziliat de către furnizor, în următoarele situații:

- a) neplata de către clientul final a facturilor emise conform contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în contract;
- b) după întreruperea alimentării cu energie la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, ca urmare a nerespectării de către client a obligațiilor ce îi revin în baza contractului;
- c) alte situații prevăzute de actele normative în vigoare.

(2) Contractul de furnizare a energiei electrice trebuie reziliat de către furnizor în următoarele situații:

- a) încetarea dreptului de folosință al clientului final asupra locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului;
- b) după 3 luni de la finalul perioadei de sistare temporară a furnizării energiei electrice la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului solicitată de clientul final și dacă până la finalul perioadei clientul final nu a comunicat furnizorului solicitarea de reluare a alimentării cu energie electrică sau de prelungire a sistării temporare pentru o nouă perioadă;
- c) sustragerea de energie electrică de către clientul final, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă.

(3) În situațiile prevăzute la alin. (1) lit. a) și b) și alin. (2) lit. a) și b) rezilierea contractului se face cu notificarea clientului final cu minimum 15 zile înainte și doar dacă, în această perioadă, clientul final nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere. Notificarea trebuie să cuprindă data la care se reziliază contractul de furnizare a energiei electrice.

(4) În situația prevăzută la alin. (2) lit. c) rezilierea are loc la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.

SECȚIUNEA a 6-a

Decontul final de regularizare

Art. 32. - (1) În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare.

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

(3) În situația în care decontul final de regularizare conține un sold pozitiv, clientul final are obligația să achite contravaloarea facturii prevăzute la alin. (1) până la termenul scadent.

(4) În situația în care decontul final de regularizare conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final suma datorată, în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 5 zile de la data emiterii facturii prevăzute la alin. (1).

Art. 33. - Prin excepție de la prevederile Art. 32 în cazul în care clientul final a încheiat un nou contract de furnizare a energiei electrice cu același furnizor, regularizarea plăților ce decurg din vechiul contract se face în prima factura emisă în cadrul noului contract, inclusiv prin compensarea sumelor, cu respectarea prevederilor legale.

CAPITOLUL IV

Schimbarea furnizorului

SECȚIUNEA 1

Schimbarea furnizorului de energie electrică la solicitarea clientului final

Art. 34. - (1) Clientul final are dreptul de a schimba furnizorul unui loc de consum, situație în care procedează conform prevederilor procedurii specifice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE.

(2) Clientul final al cărui loc de consum a fost preluat de către FUI obligat poate schimba furnizorul de energie electrică în condițiile și termenele prevăzute de reglementările în vigoare.

SECȚIUNEA a 2-a

Preluarea clienților finali de către FUI obligat

Art. 35. – Situațiile în care are loc preluarea de către FUI obligat a locurilor de consum ale clienților finali, termenele/condițiile aplicabile și etapele parcurse în procesul de preluare, precum și drepturile și obligațiile fiecăruia dintre părțile implicate în acest proces, sunt prevăzute în Regulamentul de preluare de către furnizorii de ultimă instanță a locurilor de consum ale clienților finali care nu au asigurată furnizarea energiei electrice din nicio altă sursă, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 12/2017, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 781/2017.

CAPITOLUL V

Drepturi și obligații ale părților contractante ale contractului de furnizare a energiei electrice

SECȚIUNEA 1

Drepturi și obligații ale clientului final de energie electrică

Art. 36. - Clientul final de energie electrică are următoarele drepturi:

- a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a energiei electrice;
- b) să își aleagă furnizorul de energie electrică și să accepte o ofertă-tip 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;
- c) să denunțe unilateral contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu acceptă modificările și/sau completările condițiilor/clauzelor contractuale, precum și majorarea prețului/tarifului, notificate de furnizor;
- d) să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
- e) să beneficieze de SU în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile, dacă este client casnic, sau dacă solicită și face dovada îndeplinirii cerințelor specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă este client noncasnic;
- f) să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili;
- g) să primească de la furnizor decontul final de regularizare, în conformitate cu prevederile Art. 32;
- h) să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în forma tipărită sau, dacă solicită astfel, în forma electronică, o copie a contractului de furnizare a energiei electrice înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia;
- i) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;
- j) să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;
- k) să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de furnizor și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată.;
- l) 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 final 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 instanței competente;
- m) să primească penalitățile/compensațiile datorate de către furnizor/OR pentru nerespectarea nivelurilor minime de calitate, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de ANRE;

- n) să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- o) să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către furnizor și să fie informat de către OR, cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare;
- p) să sesizeze furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
- q) să solicite facturarea pe baza indexului autocitit și/sau a cantităților de energie electrică din convenția de consum;
- r) să solicite modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare respectiv;
- s) 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, în condițiile reglementărilor aplicabile, următoarele tipuri de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică:
 - 1. date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 3 ani sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 3 ani;
 - 2. date detaliate în funcție de perioada de utilizare pentru fiecare zi, săptămână, lună și an pentru o perioadă de cel puțin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 24 de luni;
- t) să aibă acces la contor, pentru autocitire;
- u) să solicite furnizorului și să primească de la acesta, în mod gratuit, informații privind conținutul facturilor de energie electrică;
- v) în cazul în care locul de consum este integrat în SMI să i se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de SMI;
- w) să solicite furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică; solicitarea clientului final 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;
- x) să solicite furnizorului informații privind valoarea facturilor emise în ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică, să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;
- y) de retragere din contract în termen de paisprezece zile de la semnarea contractului dacă acesta a fost încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță (cum ar fi internet sau telefon);
- z) în cazul prosumatorului, să beneficieze de serviciul de regularizare între valoarea energiei electrice livrate și valoarea energiei electrice consumate din rețea, în condițiile reglementărilor aplicabile;
- aa) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform prevederilor procedurii specifice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE;
- bb) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

Art. 37. - Clientul final de energie electrică are următoarele obligații:

- a) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE;
- b) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de 30 de zile de la modificare;
- c) să achite integral și la termen facturile emise de furnizor în baza contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv facturile cu decontul final de regularizare, facturile de regularizare certificate verzi, a dobânzilor penalizatoare 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;
- d) să achite contravaloarea serviciilor de demontare și remontare efectuate de OR în scopul mutării, la cererea clientului final, a grupului de măsurare a energiei electrice;
- e) să permită accesul reprezentantului OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul echipamentului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de OR pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului. Reprezentantul OR are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită acces pe proprietatea clientului final;
- f) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale OR, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;
- g) să sesizeze imediat furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- h) să 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;
- i) să achite contravaloarea serviciilor de demontare, verificare și remontare a grupurilor de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului final, sau ca urmare a unei reclamații din partea clientului care s-a dovedit neîntemeiată, reclamație care a fost efectuată în următoarele 12 luni de la reclamația neîntemeiată ale cărei costuri au fost suportate de OR;
- j) să constituie garanție financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;
- k) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare a energiei electrice încheiate;
- l) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;
- m) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- n) să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relație contractuală, în cazul în care puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare este de cel puțin 1 MVA, conform reglementărilor emise de ANRE. Transmiterea prognozelor și modul de determinare a prețului cu care se facturează abaterile de la valorile prognozate se vor efectua conform prevederilor din contractul de furnizare a energiei electrice, în cazul contractelor de furnizare negociate și conform reglementărilor specifice, elaborate de ANRE, în cazul contractelor de furnizare care au la bază contractele-cadru emise de ANRE;
- o) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

SECȚIUNEA a 2-a
Drepturi și obligații ale furnizorului de energie electrică

Art. 38. – Furnizorul de energie electrică are următoarele drepturi:

- a) să încaseze de la clientul final 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;
- b) să perceapă clientului final dobânzi penalizatoare 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) să inițieze modificarea și/sau 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;
- d) să solicite clientului final constituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare și să execute această garanție, conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;
- e) să solicite OR prestarea activității de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, în vederea întreruperii/reluării furnizării energiei electrice la locul de consum al clientului final în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;
- f) să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică prevăzute în Convenția de consum, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OR, iar clientul final nu a comunicat indexul autocitit în intervalul de timp stabilit conform contractului de furnizare a energiei electrice;
- g) să emită facturi pe baza unui consum estimat, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost transmis de către OR, iar clientul final nu a comunicat indexul autocitit în intervalul de timp stabilit conform contractului, dacă nu a fost încheiată convenția de consum;
- h) să solicite clientului refacerea autocitirii, sau să solicite OR citiri de verificare a indexului contorului, atunci când consideră eronată autocitirea;
- i) să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;
- j) să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a clientului final prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest sens la contract;
- k) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute la Art. 31;
- l) să recalculeze consumul 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 final sau de furnizor;
- m) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

Art. 39. - (1) Furnizorul de energie electrică are următoarele obligații:

- a) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepția cazurilor prevzute expres de lege și să respecte prevederile acesteia;
- b) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice precum și orice alte reglementări aplicabile;
- c) să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, să asigure puterea și energia electrică contractată la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- d) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
- e) să asigure preluarea de la OR a valorilor de consum înregistrate de grupurile de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat;
- f) să faciliteze accesul clientului final la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent, conform reglementărilor specifice;

- g) să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, dacă acesta are montat un SMI ;
- h) să asigure oferte-tip pentru clienții finali ;
- i) să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, prețurile/tarifele practicate, după caz, condițiile generale a serviciilor oferite, în vederea realizării activității de informare a clienților finali; ofertele-tip de furnizare a energiei electrice, se vor afișa pe pagina principală a site-ului, la un loc vizibil, cu un link direct, și cu o denumire sugestivă către aceste oferte-tip;
- j) să desfășoare activitatea de furnizare a energiei electrice pe bază de contracte de furnizare a energiei electrice încheiate cu clienții finali, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările specifice;
- k) să factureze clientului final contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;
- l) să pună la dispoziția clientului final, cel puțin o dată pe an, într-o anexă la factură, date comparative privind consumul actual de energie electrică al clientului și consumul din anul anterior precum și datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice;
- m) să pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de clientul final printr-un acord scris, informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;
- n) să asigure, în facturile emise prosumatorilor, serviciul de regularizare între valoarea energiei electrice livrate și valoarea energiei electrice consumate, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplinește condițiile prevăzute în legislația aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu., cu respectarea prevederilor legale specific privind obligațiile fiscal;
- o) să factureze clientului final energia electrică consumată la prețurile și în condițiile stabilite prin contractul de furnizare a energiei electrice;
- p) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de plată a facturilor;
- q) să pună la dispoziția clientului final mai multe opțiuni privind modul de transmitere a facturilor și a informațiilor privind facturarea, printre care și transmiterea pe cale electronică;
- r) să transmită, la cererea clientului final, 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;
- s) să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile;
- t) să notifice clientului final, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și orice majorare a prețului/tarifului practicat, precizând motivele, condițiile și amploarea acestei majorări, în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să informeze clientul final, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- u) să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emisă după modificare;
- v) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;
- w) să transmită clientului final un decont final de lichidare în condițiile prevăzute la Art. 32;
- x) să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la clientul final care vizează activitatea OR la locul de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească și să comunice clientului răspunsul OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

- y) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- z) să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final;
- aa) să plătească clienților finali despăgubiri pentru daunele dovedite provocate din vina sa, inclusiv de întreruperi/calitatea necorespunzătoare a energiei electrice furnizate, conform reglementărilor în vigoare;
- bb) să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;
- cc) să programeze și efectueze audiențe. Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/fax, clientul final care a solicitat în scris o audiență, în termen de două zile lucrătoare de la data solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile de la data solicitării acesteia.
- dd) să intermedieze execuții de lucrări la consumatorii vulnerabili;
- ee) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;
- ff) să utilizeze datele personale ale clientului final cu respectarea prevederilor legislației privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și conform voinței clientului exprimată în contractul de furnizare a energiei electrice;
- gg) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

SECȚIUNEA a 3-a

Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final

Art. 40. – (1) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final 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 OR întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final.

(2) Furnizorul poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, cu excepția locurilor de consum ale clienților vulnerabili, în următoarele situații:

a) neplata facturilor emise de către furnizor conform prevederilor contractului de furnizare a energiei electrice; în situația în care clientul final contestă corectitudinea valorii facturii emise, furnizorul nu are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu energie electrică până nu comunică clientului final rezultatul verificării, cu respectarea prevederilor standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;

b) neconstituirea/neactualizarea de către clientul final a garanției financiare, solicitate de furnizor conform prevederilor contractuale și reglementărilor aplicabile.

(3) În cazul serviciului de rețea prestat de OR pe baza contractului de rețea încheiat cu clientul final, întreruperea alimentării cu energia electrică pentru nerespectarea obligațiilor contractuale de către beneficiar față de OR se face conform prevederilor contractului respectiv, iar pentru nerespectarea obligațiilor contractuale ale clientului final față de furnizor se procedează conform convenției tripartite.

Art. 41. – (1) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract-cadru aprobat de ANRE, întreruperea alimentării cu energie electrică pentru nerespectarea obligațiilor contractuale de către clientul final se face conform contractului cadru și reglementărilor aplicabile.

(2) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract negociat, 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 furnizorul are dreptul să aplice dobânzi penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, să solicite constituirea

garanției financiare, în conformitate cu procedura specifică aprobată de ANRE și să ia, succesiv, următoarele măsuri:

- a) limitarea furnizării energiei electrice, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu un preaviz de cel puțin 3 zile înainte de data estimată pentru limitare;
- b) transmiterea clientului final a unui preaviz de deconectare cu 5 zile înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării, în situația în care urmează să întrerupă furnizarea la locul de consum printr-o modalitate de comunicare agreată de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice;
- c) întreruperea alinimentării cu energie electrică a locului de consum al clientului final, în condițiile specificate în contractul de furnizare a energiei electrice, cu condiția să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. b);
- d) transmiterea clientului final a unui preaviz de reziliere, în situația în care urmează să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice, în termenul și în condițiile prevăzute în acest contract; preavizul de reziliere a contractului de furnizare a energiei electrice este un document distinct în forma stabilită de către furnizor, conține data rezilierii contractului și se transmite clientului final cu cel puțin 15 zile înainte de data rezilierii;
- e) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice, cu condiția să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. d).

(3) Preavizul de deconectare prevăzut la alin. (1) lit. b) este un document distinct, are forma stabilită de către furnizor și conține cel puțin următoarele elemente: suma datorată, termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică, data estimată a întreruperii alimentării cu energie electrică, informații privind garanția financiară care trebuie constituită, dacă este cazul, costul serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum.

(4) Informarea reciprocă între furnizor și OR privind măsurile prevăzute la alin. (2) se face conform celor stabilite între cele două părți în contractul de rețea, sau, în cazul în care clientul final este titularul contractului de rețea, în convenția tripartită.

Art. 42. - (1) Reluarea alimentării cu energie electrică a locului de consum al clientului final după întreruperea acesteia conform prezentei secțiuni, se realizează în termenul prevăzut în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 11/2016 publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 291 din 18 iulie 2016.

(2) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică are loc din culpa dovedită a clientului final, costurile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi achitate OR de către furnizor/clientul final în baza contractului de rețea; costurile achitate de furnizor și vor fi recuperate de la clientul final în baza contractului de furnizare a energiei electrice.

(3) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului are loc la solicitarea nejustificată a furnizorului, costurile OR aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de furnizor.

CAPITOLUL VI

Facturarea energiei electrice

SECȚIUNEA 1

Principii generale privind facturarea energiei electrice

Art. 43. - (1) Facturarea energiei electrice furnizată la locul de consum al clientului final se realizează de către furnizor pe baza consumului de energie electrică aferent perioadei de facturare și a prețului de furnizare prevăzut în contract, valabil în perioada de facturare și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.

- (2) Procesul de facturare a energiei electrice constă, în principal, în următoarele activități:
- a) preluarea și validarea datelor de consum;
 - b) determinarea valorii facturii;
 - c) întocmirea și emiterea facturilor;
 - d) transmiterea facturilor;
 - e) soluționarea contestațiilor privind facturile.

SECȚIUNEA a 2-a

Perioada de facturare a energiei electrice

Art. 44. – (1) Factura pentru energia electrică furnizată la locul de consum al clientului final se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare stabilită prin contractul de furnizare a energiei electrice, la data de emisie a facturii prevăzută în contract.

(2) Furnizorul emite factura pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, pentru mai multe locuri de consum ale acestuia, indicând separat consumul de energie electrică facturat și valoarea de plată pentru fiecare loc de consum în parte.

(3) Perioada de facturare este:

a) lunară pentru clienții alimentați în regim reglementat și de SU;

b) convenită de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice, pentru clienții finali alimentați în regim concurențial, dar fără a putea depăși 3 luni.

Art. 45. - (1) La încheierea contractului de furnizare a energiei electrice în regim concurențial furnizorul are obligația să ofere clientului final, posibilitatea de a opta pentru o perioadă de facturare lunară. Orice modificare a perioadei de facturare convenită de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice se face prin act adițional la acesta. Neacceptarea de către client a propunerii furnizorului de modificarea perioadei de facturare, inclusiv lipsa răspunsului clientului final, nu constituie temei de reziliere a contractului de către furnizor.

(2) Data de emisie a facturii este prevăzută în contract și poate fi modificată doar cu acordul clientului final.

SECȚIUNEA a 3-a

Prețul energiei electrice

Art. 46. – (1) Pentru clienții casnici care nu au uzat de eligibilitate, pentru perioada 1 martie 2019 – 28 februarie 2022, FUI facturează energia electrică la prețurile/tarifele reglementate aprobate de ANRE.

(2) Pentru clienții finali menționați la Art. 14 FUI facturează energia electrică la prețurile finale determinate conform reglementărilor specifice emise de ANRE.

Art. 47. - (1) Pentru a da posibilitatea clientului final de a compara mai multe oferte, furnizorii de energie electrică, cu excepția celor care nu desfășoară activitate de furnizare a energiei electrice, trebuie să asigure oferte-tip cel puțin pentru clienții casnici și clienții finali noncasnici mici.

(2) Furnizorii publică ofertele-tip, cumulativ, prin următoarele mijloace proprii:

a) pe pagina proprie de internet;

b) la punctul unic de contact.

(3) Furnizorii de energie electrică, cu excepția celor care nu desfășoară activitate de furnizare a energiei electrice au obligația de informare a clienților finali prin intermediul aplicației informatice ”Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice”, în conformitate cu prevederile Ordinului președintelui ANRE nr. 189/2018, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 962/2018.

(4) Oferta-tip trebuie să conțin cel puțin următoarele informații:

a) datele de identificare ale furnizorului ofertant;

b) perioada de valabilitate a ofertei-tip;

c) tipul de client final care poate opta pentru oferta-tip respectivă;

d) prețul energiei electrice furnizate;

e) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii oferite asociate alimentării cu energie electrică, după caz;

f) 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;

g) termenele, modalitățile și condițiile de plată a facturii;

h) opțiunile privind modul de transmitere a facturii, printre care și transmiterea pe cale electronică;

i) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de încetare a prestării serviciilor și a contractului, cu precizarea termenelor și a condițiilor de denunțare unilaterală a acestuia;

j) modalitatea de acceptare a ofertei-tip;

k) documentele necesare pentru încheierea contractului;

l) alte condiții.

Art. 48. - (1) În factura emisă clientului final de către furnizor conform contractului, suplimentar față de contravaloarea consumului de energie electrică, se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA precum și a altor taxe și impozite prezente sau viitoare, stabilite în conformitate cu prevederile actelor normative aplicabile.

(2) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii taxelor/impozitelor prevăzute la alin. (1), noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului final de către furnizor prin intermediul facturii.

(3) 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.

Art. 49. - Pentru energia electrică reactivă absorbită/injectată din/în rețea, beneficiarul contractului de rețea plătește OR la care este racordat locul de consum, conform prevederilor Metodologiei privind stabilirea obligațiilor de plată a energiei electrice reactive și a prețului reglementat pentru energia electrică reactivă, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 33/2014, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 408/2014.

SECȚIUNEA a 4-a

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

Art. 50. - (1) Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice.

(2) Furnizorul emite factura reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, în cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum, pentru toate locurile sale de consum pentru care a încheiat contract de furnizare cu respectivul furnizor, după fiecare perioadă de facturare stabilită conform contractului de furnizare a energiei electrice.

(3) FUI are în vedere, la emiterea facturilor, prevederile unei proceduri specifice de facturare, elaborată de acesta și publicată pe site-ul propriu.

Art. 51. - (1) Pentru determinarea cantității de energie electrică furnizate clientului final în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, OR la care este racordat locul de consum al clientului final are obligația să efectueze citirea indexului echipamentului de măsurare.

(2) Pentru perioada de facturare în care OR efectuează citirea indexului echipamentului de măsurare, facturarea se realizează pe baza consumului efectiv de energie electrică, determinat de OR și preluat de furnizorul de energie electrică.

(3) În cazul contoarelor inteligente, furnizorii au obligația de a factura consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de SMI și pentru care OR asigură accesul la aceste date, în conformitate cu reglementările specifice aprobate de ANRE.

Art. 52. - (1) Intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare de către OR, în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat nu trebuie să depășească 3 luni.

(2) În cazul prosumatorilor, periodicitatea de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este o lună calendaristică.

(3) În cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului echipamentului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR se realizează, succesiv:

a) pe baza consumului de energie electrică, determinat prin autocitirea indexului echipamentului de măsurare de către clientul final și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor; atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii sau solicită OR citire de verificare conform prevederilor contractuale;

b) pe baza unui consum estimat de energie electrică, prevăzut într-o convenție de consum stabilită de comun acord de clientul final cu furnizorul, care se preia doar în situația în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor;

c) pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul determinat pe baza celor mai recente citiri;

d) pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul din perioada similară a anului precedent.

(4) În situațiile prevăzute la alin. (3) regularizarea consumului corespunzător valorilor citite se efectuează în prima factură emisă după citirea indicațiilor contorului.

Art. 53. - (1) Pentru situația prevăzută la Art. 52 alin. (3) lit. a), în vederea transmiterii indexului echipamentului de măsurare determinat prin autocitire, furnizorul are obligația să comunice clientului final, prin intermediul facturii, cel puțin următoarele informații:

a) intervalul de timp în care clientul final poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 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 final și alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, mijloace electronice.

(2) Pentru situația prevăzută la Art. 52 alin. (2) lit. b), consumul estimat prevăzut în convenția de consum se poate stabili fie pe baza istoricului de consum al anului anterior, fie pe baza cantităților lunare determinate pe baza profilului de consum anual; convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, la inițiativa clientului final, conform Art. 36 lit. r) sau la inițiativa furnizorului, în situația în care furnizorul constată diferențe semnificative între consumul lunar estimat și consumul realizat.

Art. 54. - (1) Dacă punctul de măsurare aferent unui loc de consum/de producere/de consum și producere nu coincide cu punctul de delimitare a instalațiilor de utilizare a acestuia față de rețeaua electrică, energia electrică tranzacționată prin punctul de delimitare se determină prin corectarea energiei electrice măsurate, în conformitate cu prevederile Procedurii privind corecția datelor de măsurare în raport cu punctul de delimitare, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 75/2015, publicat în Monitorul Oficial al României, partea I, nr. 307 din 6 mai 2015.

(2) În cazul locurilor de consum la care citirea contorului se face la intervale mai mari de o lună sau decalat față de începutul lunii, stabilirea cantității lunare de energie aferente fiecărui furnizor, în vederea decontării pe piața angro, se face conform unei Metodologii de repartizare lunară a cantităților de energie electrică măsurate la intervale mai mari de o lună sau decalat față de începutul lunii, elaborată de fiecare OR, avizată de ANRE.

(3) Pentru punctul/punctele de măsurare la care, conform prevederilor Codului de măsurare a energiei electrice, nu există obligația legală de înregistrare orară a consumului de energie electrică, OR determină valorile orare ale consumului pe baza unui profil specific de consum aprobat de ANRE, aplicabil pentru categoria respectivă de client final sau pe baza profilului rezidual de consum.

(4) Profilul specific de consum precizat la alin. (3) se determină de către OR în baza unei proceduri elaborate de acesta și aprobată de ANRE.

(5) În cazul în care se constată că grupul de măsurare a fost defect sau cu eroare de înregistrare în afara limitelor prevăzute în reglementări, precum și în alte cazuri de neînregistrări/înregistrări eronate ale consumului și în situațiile în care consumul de energie electrică nu poate fi determinat prin măsurare, acesta se stabilește în sistem pașal, în conformitate cu prevederile Procedurii privind determinarea consumului de energie electrică în caz de înregistrare eronată și în sistem pașal, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 121/2015, publicat în Monitorul Oficial al României, partea I, nr. 594 din 6 august 2015.

SECȚIUNEA a 5-a

Informațiile cuprinse în factură și/sau în documentele anexate facturii

Art. 55. – FUI are obligația să emită facturi cu respectarea modelului facturii de energie electrică aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 88/2015, publicat în Monitorul Oficial al României, partea I, nr. 451 din 24 iunie 2015, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 56. - (1) Furnizorul de energie electrică are obligația să emită facturi care să cuprindă informații corecte, transparente, clare, complete, lizibile și ușor de înțeles, care să ofere clienților finali posibilitatea să își ajusteze propriul consum și să compare condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice.

- (2) Furnizorul trebuie să includă în factura emisă clientului final pentru locul de consum, pe prima sau cel mult a doua pagină a facturii, cel puțin următoarele informații prioritare:
- a) datele de identificare și de contact ale furnizorului;
 - b) datele de identificare ale clientului final, adresa locului de consum și adresa de facturare, în cazul în care aceasta este diferită față de adresa locului de consum;
 - c) codul de identificare a locului de consum;
 - d) codul unic de identificare a punctului de măsurare;
 - e) numărul și data emiterii facturii;
 - f) data de început și de sfârșit a perioadei de facturare;
 - g) termenul scadent de plată;
 - h) mărimile de facturat, cu precizarea dacă reprezintă valori măsurate sau estimate;
 - i) unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;
 - j) prețul energiei electrice, exprimat în lei/kWh;
 - k) componentele incluse în prețul unitar pentru furnizarea energiei electrice, cu precizarea celor care sunt reglementate sau o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;
 - l) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat;
 - m) intervalul de timp și modalitatea/modalitățile prin care clientul poate transmite indexul autocit;
 - n) indexul echipamentului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de energie electrică; în cazul clientului final la care intervalul de citire de către OR este mai mare decât perioada de facturare se va preciza modul prin care a fost determinat indexul, respectiv citire de către OR/autocitare de către clientul final/estimare pe baza convenției de consum/istoric de consum;
 - o) cantitatea de energie electrică, exprimată în kWh, ce reprezintă consumul de energie electrică facturat;
 - p) certificate verzi, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;
 - q) valoarea totală de plată (cu TVA);
 - r) modalitățile de plată a facturii;
 - s) datele de contact ale punctului unic de contact/punctelor de informare regională/locală ale furnizorului;
 - t) numărul de telefon pus la dispoziția de OR la care este racordat locul de consum la care clientul final poate anunța direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică.

(3) În situația în care clientul final nu achită o factură în termenul scadent, factura/facturile ulterioară/ulterioare trebuie să cuprindă informații privind debitul anterior neachitat la momentul emiterii facturii și semnificația fiecărei obligații de plată cuprinse în factură.

(4) În cazul prosumatorilor, furnizorii includ în facturi, în conformitate cu reglementările aplicabile, contravaloarea energiei electrice produse și livrate în rețea și realizează regularizarea între valoarea energiei livrate în rețea de către aceștia.

Art. 57. - (1) Furnizorul de energie electrică trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul facturii și/sau a documentelor anexate acesteia cel puțin următoarele informații adiționale privind:

- a) dreptul clientului final de a schimba furnizorul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale, conform procedurii aprobate de ANRE, cu precizarea că lista operatorilor economici, titulari de licență de furnizare a energiei electrice este publicată pe pagina de internet a ANRE;
- b) modalitățile de transmitere a plângerilor de către clienții finali și opțiunile pe care le au aceștia în cazul în care nu sunt satisfăcuți de modul de soluționare a plângerii de către furnizor, conform procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de soluționare a plângerilor clienților finali, aprobată de ANRE;
- c) măsurile pe care furnizorul are dreptul să le ia, conform contractului de furnizare a energiei electrice încheiat, în situația în care clientul final nu achită factura în termenul scadent;
- d) dreptul clientului final de a beneficia de un nivel de calitate a activității de furnizare a energiei electrice, a cărui nerespectare atrage plata de către prestatorul activității/serviciului respectiv a unei penalități/compensații clientului final afectat, conform standardelor de performanță aprobate de ANRE;
- e) orice alte informații prevăzute de legislația în vigoare pe care furnizorul este obligat să le pună la dispoziție clientului final prin intermediul facturii și/sau al documentelor anexate acesteia.

(2) Suplimentar față de informațiile prevăzute la alin. (1), furnizorul va pune la dispoziția clienților casnici, prin intermediul facturii și/sau al documentelor anexate acesteia, informații privind tipurile de facilități puse la dispoziție de furnizor clienților vulnerabili sau o referință cu privire la locul unde acestea pot fi consultate.

Art. 58. – (1) Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali prin intermediul facturii și/sau al documentelor anexate acesteia, cel puțin o dată la 6 luni cel puțin următoarele informații privind facturarea:

- a) informații prioritare care oferă clientului final toate elementele necesare pentru a înțelege cum este facturat consumul de energie electrică și cât trebuie să plătească pentru acest consum;
- b) informații privind facturarea care oferă periodic clientului final o perspectivă cuprinzătoare asupra consumului efectiv realizat, astfel încât acesta să aibă posibilitatea de a-și ajusta propriul consum de energie electrică;
- c) prețul actual și consumul real de energie electrică;
- d) comparații între consumul actual al clientului final și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;
- e) informații privind conceptul de eficiență energetică, respectiv datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul energiei, de unde clienții finali pot obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profilurile de referință privind consumul individual și alte specificații tehnice ale aparatelor energetice care pot contribui la reducerea consumului de energie electrică.

(2) Informațiile prevăzute la alin. (1) se transmit clientului final de către furnizor, cel puțin trimestrial, la cererea clientului final sau în cazul în care clienții finali au optat pentru factura electronică.

Art. 59. - Furnizorul asigură informarea clienților finali, gratuit și în mod nediscriminatoriu, din punct de vedere al efortului și al timpului de răspuns.

Art. 60. - În cazul în care intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare de către OR este mai mare decât perioada de facturare, furnizorul va include în factura prin care efectuează regularizarea pentru perioada cuprinsă între două citiri, suplimentar față de informațiile prevăzute la Art. 56 și Art. 57, următoarele informații:

- a) indicarea într-o manieră clară că aceasta este o factură de regularizare;
- b) perioada pentru care se face regularizarea;
- c) indexul echipamentului de măsurare determinat de OR prin citire la începutul și sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea;
- d) cantitatea de energie electrică, consumată efectiv în perioada pentru care se face regularizarea;
- g) cantitatea de energie electrică ce reprezintă consumul facturat de energie electrică în intervalul dintre citirile OR;
- h) soldul debitor/creditor la sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea, calculat pe baza diferenței dintre consumul efectiv realizat și consumul facturat în intervalul dintre citirile OR, respectiv suma pe care clientul final o mai are de achitat furnizorului sau suma datorată de furnizor clientului final ca urmare a efectuării regularizării, după caz. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare.

SECȚIUNEA a 6-a

Transmiterea facturilor și a documentelor anexate acesteia

Art. 61. – (1) Furnizorul pune la dispoziția clientului final mai multe modalități de transmitere a facturii de energie electrică și a documentelor anexate acesteia, respectiv transmiterea prin poștă, prin mijloace electronice etc.

(2) Factura și documentele anexate acesteia se transmit clientului final prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare a energiei electrice; la solicitarea clientului final, transmisă în scris sau electronic, furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(3) Utilizarea facturii în format electronic face obiectul acceptării exprese de către clientul final.

(4) Furnizorul are obligația să transmită factura și a documentelor anexate acesteia la adresa locului de consum al clientului final, cu excepția cazului în care clientul final a desemnat o altă adresă de corespondență sau a ales o modalitate electronică de transmitere a facturii.

(5) Furnizorul este responsabil de transmiterea către clienții finali a facturilor și a documentelor anexate acesteia, în mod gratuit și timp util, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței.

SECȚIUNEA a 7-a

Plata facturii

Art. 62. – (1) Plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează de clientul final în baza facturii emise de către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice.

(2) Modalitățile de plată oferite de furnizor se specifică în contractul de furnizare a energiei electrice și în factura transmisă clientului final.

(3) Plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează prin instrumentele legale de plată, cu numerar sau fără numerar, conform prevederilor legale în vigoare.

(4) 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, care să nu creeze discriminări nejustificate între clienți.

(5) 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.

(6) Obligația de plată se consideră îndeplinită de către clientul final conform clauzelor specifice stabilite prin contractul de furnizare.

SECȚIUNEA a 8-a

Soluționarea plângerilor privind facturarea

Art. 63. – (1) În cazul în care un client final contestă valoarea unei facturi, furnizorul este obligat să analizeze temeinicia plângerii și să comunice clientului final rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat între părți și în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 6/2017 publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 124/2017.

(2) În situația în care furnizorul constată că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică acest lucru clientului final, precum și faptul că factura inițială este corectă, cuantumul și termenul de scadență specificate pe factură nemodificându-se.

(3) În situația prevăzută la alin. (1), dacă clientul final achită factura, dar, se dovedește ulterior efectuării plății că suma facturată a fost mai mare decât cea corect calculată, plângerea fiind întemeiată, furnizorul restituie clientului final, sau după caz, compensează în contul facturilor următoare, diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către clientul final a facturilor de energie electrică, conform prevederilor legale în vigoare, cu respectarea prevederilor Art. 60 lit. (h).

(4) Penalitățile prevăzute la alin. (3) se calculează pentru perioada dintre data plății efectuate de clientul final și data la care se regularizează/restituie suma încasată nejustificat.

(5) În situația în care furnizorul constată că respectiva plângere este întemeiată, comunică acest lucru clientului final, precum și faptul că factura inițială a fost greșit calculată; în acest caz anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată.

(6) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la valoarea facturii, acestea pot proceda conform prevederilor Art. 28 lit. b).

SECȚIUNEA a 9-a

Punctul unic de contact

Art. 64. – Pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, conform reglementărilor specifice în vigoare, furnizorul de energie electrică are obligația să organizeze și să mențină un punct unic de contact, care cuprinde:

a) un punct central, care asigură o structură specializată în comunicarea cu clientul final și care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită, prevăzută cu registratură proprie, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea 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);

b) și care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală ale furnizorului, ce sunt ușor accesibile și situate la distanță de maximum 50 km de locurile de consum ale clienților finali proprii care beneficiază de serviciu universal, în condițiile prevederilor art. 53 alin. (1) și ale art. 57 alin. (1¹) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;

c) un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:

- i. 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. pagină proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția clientului final a unui formular on-line pentru înregistrarea plângerilor;
- d) o adresă de poștă electronică;
- e) un număr de fax.

Art. 65. - Furnizorii sunt obligați să precizeze clienților finali calea de acces la punctul unic de contact, atât la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, cât și prin intermediul facturilor și al paginii de internet proprie.

SECȚIUNEA a 10-a

Pagina de internet a furnizorului de energie electrică

Art. 66. – (1) Furnizorul de energie electrică este obligat să dețină pagina proprie de internet în conținutul căreia trebuie să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, la drepturile clienților finali, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.

(2) Pagina de internet a furnizorului de energie electrică trebuie să pună la dispoziția clientului final cel puțin următoarele informații:

- a) datele de contact ale furnizorului;
- b) adresa, numărul de telefon și numărul de fax al punctului unic de contact;
- c) programul audiențelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcție, zi și intervalul orar;
- d) acces parolat, gratuit, în timp real și securizat, la datele proprii privind conținutul facturii, istoricul de consum, istoricul plăților și, dacă este cazul, al celorlalte sume datorate;
- e) transmiterea indexului autocitit;
- f) comparația dintre consumul mediu zilnic din perioada de facturare curent, consumul mediu zilnic din perioada de facturare similar din anul precedent și consumul mediu zilnic din anul precedent, preferabil în formă grafică;
- g) ofertele-tip de furnizare a energiei electrice; acestea se vor afișa pe pagina principală a site-ului, la loc vizibil, un link direct, cu denumire sugestivă, către aceste oferte-tip;
- h) condițiile generale privind contractarea, inclusiv durata contractului;
- i) o informare privind procesul de schimbare a furnizorului și dreptul clientului final de a denunța unilateral contractul de furnizare a energiei electrice;
- j) formulare de cerere, documentele și etapele necesare pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice;
- k) prețurile pentru energia electrică;
- l) facilitățile oferite clienților vulnerabili;
- m) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu energie electrică, dacă este cazul;
- n) eticheta energiei electrice furnizate;
- o) informații strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate, conform prevederilor standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;

- p) recomandări referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice: informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților finali 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.
- q) modalitatea de acordare a despăgubirilor pentru daunele provocate clientului final din culpa furnizorului sau a OR;
- r) modalitatea de înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor, în conformitate cu procedura internă a furnizorului;
- s) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a celor apărute pe parcursul derulării contractului;
- t) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;
- u) legătura cu pagina de internet a ANRE dedicată clienților finali de energie electrică și cu link direct la aplicația informatică "Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice";
- v) legăturile cu paginile de internet ale OR unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienții finali, respectiv indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile programate, racordarea la rețea, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării etc.

(3) Furnizorul este obligat să publice pe pagina proprie de internet informații cu privire la orice modificare a prețurilor, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade de facturare care urmează intrării în vigoare a modificării.

(4) Furnizorii sunt obligați să publice informații actualizate.

Art. 67. – FUI, suplimentar față de informațiile prevăzute la Art. 66 pagina de internet proprie trebuie să cuprindă:

- a) modalitățile de plată a facturilor;
- b) adresele punctelor de informare a clienților, programul cu publicul al acestora și programul de audiențe;
- c) o informare privind dreptul clienților finali la SU;
- d) prețurile avizate/tarifele reglementate aplicate clienților beneficiari ai SU și clienților casnici;
- e) contractele-cadru de furnizare a energiei electrice aprobate de ANRE pentru FUI, împreună cu ordinele emise de ANRE pentru aprobarea acestora;
- f) prețul-mediul de vânzare a energiei electrice realizat în anul calendaristic anterior, pe categorii de clienți finali care beneficiază de serviciu universal;
- g) calculator tarifar - pentru un calcul estimativ al costului consumului de energie electrică.

SECȚIUNEA a 11-a

Etichetarea energiei electrice

Art. 68. - (1) Furnizorul are obligația de a transmite anual clientului final eticheta energiei electrice, care conține informații referitor la contribuția fiecărei surse primare de energie la portofoliul de surse primare de energie al furnizorului, indicatorii de mediu aferenți energiei electrice furnizate și impactul asupra mediului pentru energia electrică furnizată acestora.

(2) Întocmirea și transmiterea etichetei energiei electrice la clienții finali se realizează în conformitate cu prevederile Regulamentului de etichetare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 61/2016.

CAPITOLUL VII

Informații referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică

SECȚIUNEA 1

Baza de date a OR referitoare la locurile de consum

Art. 69. - (1) OR are obligația de a realiza și administra centralizat o bază de date cu informații referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică din zona de licență proprie.

(2) Baza de date prevăzută la alin. (1) conține, pentru fiecare loc de consum racordat la rețeaua OR, cel puțin următoarele informații:

- a) datele de identificare ale locului de consum și ale clientului final, atât ale proprietarului, cât și, dacă este cazul, ale utilizatorului: chirieș, concesionar etc.;

- b) caracteristicile instalației de racordare;
 - c) codurile de identificare ale punctelor de măsurare;
 - d) datele de identificare și caracteristicile grupurilor de măsurare;
 - e) istoricul de consum stabilit conform Codului de măsurare;
 - f) profilul specific de consum aplicabil, dacă este cazul;
 - g) datele de identificare ale furnizorului și ale părții responsabile cu echilibrarea. În cazul în care pentru un loc de consum furnizarea energiei electrice este prestată de mai mulți furnizori, în baza de date se menționează care este furnizorul principal responsabil de echilibrarea consumului de energie electrică;
 - h) precizarea partenerului contractual al OR (clientul final sau furnizorul).
- (3) Baza de date permite identificarea portofoliului de locuri de consum din zona de licență a OR pentru fiecare furnizor.
- Art. 70.** - (1) OR asigură accesul fiecărui client final și al furnizorului acestuia la informațiile din baza de date precizate la Art. 69 conform unei proceduri specifice, elaborate de OR și avizate de ANRE.
- (2) În baza acceptului clientului final și cu respectarea prevederilor procedurii menționate la alin. (1), OR asigură accesul la baza de date și pentru alți furnizori, diferiți de furnizorul actual.
- Art. 71.** - (1) OR asigură codificarea punctelor de măsurare aferente locurilor de consum din zona proprie de licență, conform unei proceduri elaborate de OR și avizate de ANRE. Codul de identificare trebuie să conțină un câmp specific operatorului de rețea respectiv, care să-l deosebească de codurile aferente punctelor de măsurare aparținând altor operatori de rețea.
- (2) OR asigură transmiterea codului de identificare atât clientului final cât și furnizorului fiecărui loc de consum.
- Art. 72.** - (1) OR asigură accesul gratuit la datele de măsurare colectate de SMI, furnizorilor care au contracte de furnizare a energiei electrice cu clienții finali integrați în SMI, în vederea facturării pe baza consumului real de energie electrică.
- (2) Accesul la datele de măsurare colectate de SMI este asigurat de OR prin intermediul internetului sau prin alte mijloace tehnice. Modul de acces la datele de măsurare este adus la cunoștința clienților finali inclusiv prin mijloace de informare publică.
- (3) OR are obligația de a asigura accesul la datele istorice de consum, care cuprind datele de măsurare aferente lunii curente a anului curent, inclusiv cele aferente zilei precedente, astfel încât acestea să fie disponibile pentru clienții finali și furnizori, în mod continuu, nediscriminatoriu, cu respectarea condițiilor de securitate și protecție a confidențialității datelor.

SECȚIUNEA a 2-a

Locuri de consum racordate la rețele electrice altele decât cele ale operatorului de distribuție concesionar sau OTS

- Art. 73.** - (1) Prezenta secțiune se referă la locurile de consum racordate la:
- a) rețeaua de distribuție a unui operator de distribuție, altul decât operatorul de distribuție concesionar, caz în care rețeaua la care este racordat locul de consum este utilizată pentru distribuția energiei electrice la locurile de consum racordate la această rețea;
 - b) instalația de utilizare a unui client final, caz în care acesta îndeplinește funcția de client final, în ceea ce privește energia electrică consumată în propriile instalații electrice, precum și funcția de operator de distribuție altul decât cel concesionar, care prestează serviciul de distribuție pentru clienții finali racordați la rețeaua sa de distribuție.
- (2) Serviciul de distribuție prestat de operatorul de la alin. (1) se realizează în condițiile și pe baza relațiilor contractuale 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 ANRE nr. 102/2016, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1017/2016.
- Art. 74.** - (1) Alimentarea cu energie electrică a locului de consum racordat la instalația de utilizare a unui operator de distribuție, altul decât cel concesionar se poate face după cum urmează:
- a) prin revânzare, caz în care atât operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar cât și clientul final racordat la rețeaua acestuia au optat pentru piața concurențială;

- b) prin contract de furnizare în regim de serviciu universal, încheiat de clientul final cu FUI, în cazul în care clientul final are dreptul și alege un astfel de contract; în această situație contractul pentru prestarea serviciului de distribuție prevăzut la Art. 75 se încheie de către FUI cu operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar;
- c) prin contract de furnizare negociat, încheiat de clientul final cu un furnizor, în toate cazurile în care clientul final decide să încheie un contract de furnizare negociat. În acest caz, clientul final încheie două contracte:
- i) contractul de furnizare negociat, încheiat cu un furnizor, prin care furnizorul îi asigură energia electrică, fără servicii de rețea; și
 - ii) un contract pentru prestarea serviciului de rețea a energiei electrice încheiat cu operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar.

(2) Operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar încheie contract de rețea pentru întreaga cantitate de energie electrică necesară atât pentru consumul propriu cât și pentru consumul clienților finali racordați la rețeaua sa.

(3) În cazul în care operatorul de rețea, altul decât cel concesionar, are în calitate de client final, contract de furnizare în regim de SU, atunci respectivul FUI, ca beneficiar, încheie cu acesta, în calitate de operator de rețea altul decât cel concesionar, contract de distribuție pentru energia electrică preluată prin contractul de furnizare menționat.

(4) În cazul prevăzut la alin. (1) lit. a) operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar având calitatea de furnizor trebuie să respecte și prevederile Art. 39 alin. (1) lit. d), p), y), aa), bb) și ff).

Art. 75. - Contractul de distribuție a energiei electrice încheiat de către clientul final pentru cazul prevăzut la Art. 74 alin. (1) lit. a) și lit. c) punctul ii), respectiv de FUI pentru cazul prevăzut la Art. 74 alin. (1) lit. b) și alin. (3), respectă modelul Contractului-cadru pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice de operatori, alții decât operatorii de distribuție concesionari din Metodologia de stabilire a tarifului pentru serviciul de distribuție a energiei electrice de operatori, alții decât operatorii de distribuție concesionari, aprobată de prin Ordinul președintelui ANRE nr. 102/2016 în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 1017/2016.

CAPITOLUL VIII

Întreruperi și limitări în furnizarea energiei electrice din motive legate de siguranța sistemului energetic

SECȚIUNEA 1

Întreruperea programată a furnizării energiei electrice

Art. 76. - (1) OR are obligația să programeze și să efectueze lucrările de întreținere, revizie, reparație ale instalațiilor proprii prin care se realizează alimentarea cu energie electrică a clienților finali cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru prestarea serviciului de distribuție/ transport și de sistem al energiei electrice, într-o manieră care să conducă la o durată cât mai mică a întreruperii furnizării energiei electrice.

(2) Programarea lucrărilor se face cu consultarea clienților finali noncasnici mari, ținând cont, pe cât posibil, de programul de funcționare al acestora. Pentru clienții finali sezonieri lucrările se planifică pe cât posibil în perioada fără activitate a acestora.

(3) Întreruperile programate în furnizarea energiei electrice se comunică de către OR clienților finali și furnizorilor acestora, la termenele prevăzute în standardele de performanță, prin următoarele mijloace:

a) în scris sau telefonic, clienților finali noncasnici mari, precum și clienților vulnerabili care necesită continuitatea alimentării cu energie electrică; se pot folosi și mijloace electronice de transmitere, respectiv e-mail, SMS, dar numai cu confirmarea primirii;

b) prin mass-media și/sau afișaj la locurile de consum ale clienților finali noncasnici mici și ale clienților casnici.

SECȚIUNEA a 2-a

Întreruperea/limitarea furnizării energiei electrice în situații excepționale apărute în funcționarea SEN

Art. 77. - (1) Întreruperea furnizării energiei electrice în situații excepționale în SEN este justificată pentru funcționarea în condiții de siguranță a SEN, atât la nivel zonal cât și la nivel național, ca o ultimă opțiune sau atunci când urgența situației nu permite luarea altor măsuri. Întreruperea trebuie să se facă în condiții tehnice prestabilite și cu asigurarea reluării furnizării cât mai curând posibil.

(2) În cazul unei crize naționale de combustibili sau în situații excepționale caracterizate prin deficite cronice de energie, OTS propune ministerului de resort punerea în aplicare a Normativului de limitări. Punerea în aplicare a Normativului de limitări și perioada în care acesta se aplică se aprobă prin Hotărâre de Guvern, conform prevederilor Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Condițiile în care se realizează întreruperea, respectiv limitarea furnizării în astfel de situații sunt precizate în Codul tehnic al rețelelor electrice de distribuție și Codul tehnic al rețelei electrice de transport, în Standardele de performanță a rețelelor electrice, aprobate de ANRE, precum și în procedurile specifice emise de OTS și avizate de ANRE.

CAPITOLUL IX

Calitatea activității de furnizare și calitatea serviciilor aferente alimentării cu energie electrică a clientului final

Art. 78. – Reglementarea calității activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică se poate realiza prin următoarele metode:

a) metoda nivelurilor minime de calitate. Această metodă presupune elaborarea de către ANRE a standardelor de performanță prin care se stabilesc indicatori de performanță, corespunzători tipului de activitate desfășurată/serviciu prestat. Prin indicatorul de performanță se stabilește nivelul minim de calitate a activității desfășurate/serviciului prestat, care constituie criteriul de referință în evaluarea nivelului de performanță;

b) metoda publicării performanțelor. Această metodă presupune elaborarea de către prestatorul activității/serviciului respectiv a unui raport cuprinzând nivelul de realizare a indicatorilor de performanță aferenți activității/serviciului prestat. Acest raport se publică pe pagina proprie de internet și se transmite la ANRE, în condițiile prevăzute în standardele de performanță aprobate de ANRE;

c) scheme de stimulare a calității activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică. Această metodă presupune, în cazul activităților reglementate, posibilitatea introducerii în metodologiile de stabilire a prețurilor și a tarifelor reglementate a unui element de ajustare, determinat de nivelul de realizare a unuia sau mai multor indicatori de performanță.

Art. 79. - (1) Calitatea serviciilor aferente alimentării cu energie electrică este analizată având în vedere următoarele aspecte: continuitatea alimentării, calitatea tensiunii și calitatea comercială a activității.

(2) Continuitatea alimentării se referă la duratele și frecvența întreruperilor în alimentarea cu energie electrică.

(3) Calitatea tensiunii se referă la calitatea undei de tensiune, în conformitate cu prevederile SR EN 50160 și are în vedere amplitudinea tensiunii, inclusiv flicker, frecvența, forma undei de tensiune, respectiv conținut de armonici și simetria.

Art. 80. - (1) Furnizorul de energie electrică are obligația să asigure clientului final nivelul minim de calitate a activității de furnizare stabilit prin standardul de performanță aprobat de ANRE.

(2) Pentru nerespectarea nivelului minim de calitate, FUI are obligația să plătească o compensație clientului final afectat beneficiar al SU, în cuantumul și în condițiile prevăzute în standardul de performanță aprobat de ANRE.

(3) În cazul contractului negociat de furnizare a energiei electrice, furnizorul achită eventualele compensații clientului final în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, inclusiv în cazul facturării inexacte/realizate cu întârziere, conform prevederilor contractuale.

(4) Evaluarea și monitorizarea calității activității de furnizare, a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică și a gradului de satisfacție a clienților finali se realizează conform prevederilor standardelor de performanță aprobate de ANRE.

(5) Furnizorul trebuie să urmărească îmbunătățirea calității activității de furnizare a energiei electrice, în scopul creșterii gradului de satisfacție a clienților finali.

CAPITOLUL X

Despăgubiri/compensații

SECȚIUNEA 1

Despăgubiri/compensații primite de către clientul final

- Art. 81.** - (1) Clientul final are dreptul să primească compensații în cazul nerespectării de către OR a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică, de calitate tehnică a energiei electrice și de calitate comercială a serviciului de distribuție, conform reglementărilor aplicabile.
- (2) Clientul final are dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul în care OR îi întrerupe alimentarea cu energie electrică la solicitarea nejustificată a furnizorului. În situația în care, conform actelor normative aplicabile, clientul final este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta primește fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.
- (3) Clientul final are dreptul să solicite furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanță garanțiați privind calitatea activității de furnizare, prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (4) Clientul casnic are dreptul să primească de la OR, conform prevederilor reglementărilor aplicabile, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 177/2015;
- (5) În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensații de la OR, acestea sunt plătite clientului final de către:
- a) OR, dacă contractul de rețea este încheiat de clientul final;
 - b) furnizor, dacă contractul de rețea este încheiat de furnizor și vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de rețea.

Art. 82. - Furnizorul/OR nu răspunde pentru daune materiale, dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:

- a) forța majoră, pentru care furnizorul/OR poate dovedi că aceasta l-au împiedicat să-și respecte obligațiile contractuale;
- b) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform standardului de performanță pentru serviciul de distribuție/transport;
- c) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OR și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.

SECȚIUNEA a 2-a

Despăgubiri pentru daune materiale plătite OR de către clientul final noncasnic

Art. 83. - (1) Clientul final noncasnic plătește despăgubiri OR pentru daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele materiale produse altor clienți finali racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu, conform prevederilor contractelor de rețea, respectiv de furnizare.

(2) În cazul în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, despăgubirile prevăzute la alin. (1) sunt achitate de clientul final noncasnic prin intermediul furnizorului, iar recuperarea acestora de către partea prejudiciată se face în condițiile prevăzute în contractul de rețea al părții prejudiciate.

Art. 84. - Clientul final noncasnic care exploatează o rețea electrică de distribuție plătește despăgubiri pentru daunele materiale dovedite produse clienților finali alimentați din rețeaua sa, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor/instalațiilor proprii sau a acțiunilor întreprinse de personalul propriu, în termenele și cwantumurile convenite în contractele încheiate cu aceștia.

CAPITOLUL XII

Dispoziții finale și tranzitorii

Art. 85. - Furnizorii și OR elaborează sau, după caz, modifică procedurile/metodologiile care decurg din prevederile prezentului regulament și le publică pe pagina proprie de internet în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare acestuia.