

DREPTURI & OBLIGAȚII FURNIZOR DE ENERGIE ELECTRICĂ

Furnizorul de energie electrică are următoarele drepturi:

- a)** să încaseze de la clientul final contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
 - b)** să perceapă clientului final penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;
 - c)** 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/actualizarea/ reconstituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare și să execute această garanție, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;
 - 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 estimate în condițiile [art. 44 alin. \(3\) din Ordinul ANRE 235/2019](#);
 - g)** să solicite clientului refacerea autocitirii, atunci când consideră eronată autocitirea;
 - h)** 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;
 - i)** 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;
 - j)** să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute la [art. 26 din Ordinul ANRE 235/2019](#);
 - k)** să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată
-

a consumului de energie electrică sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de clientul final sau de furnizor;

l) să verifice, la interval de minimum 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final;

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 în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

Furnizorul de energie electrică are următoarele obligații:

a) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepția cazurilor prevăzute 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 asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

d) să preia de la OR valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, în vederea facturării acestora;

e) să faciliteze accesul clientului final la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent, conform reglementărilor specifice în vigoare;

f) să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții finali și prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;

g) să elaboreze oferte-tip pentru clienții finali;

h) 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 ale serviciilor oferite, drepturile și obligațiile clienților finali rezultate din contractul de rețea încheiat cu OR în vederea realizării activității de informare a clienților finali; ofertele-tip de furnizare a energiei electrice se vor afișa pe pagina proprie de internet, la un loc vizibil, cu un link direct, și cu o denumire sugestivă către aceste oferte-tip;

i) 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;

j) să factureze clientului final energia electrică consumată la prețurile și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;

k) să pună la dispoziția clientului final 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;

- l)** 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;
- m)** să realizeze în cazul prosumatorilor regularizarea financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile, 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 specifice privind obligațiile fiscale;
- n)** să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de plată a facturilor;
- o)** să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informațiilor privind facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;
- p)** 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;
- q)** 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;
- r)** să notifice clientului final, în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului final de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- s)** să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării și, în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare;
- t)** să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare;
- u)** 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;
- v)** să transmită clientului final un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în condițiile prevăzute la [art. 27 din Ordinul ANRE 235/2019](#);
- w)** 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 în vigoare;

x) 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;

y) să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final;

z) să plătească clienților finali despăgubiri/compensații în condițiile prevăzute la [art. 65 alin. \(1\) din Ordinul ANRE 235/2019](#);

aa) să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;

bb) să programeze și efectueze audiențe. Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/ fax/telefon, clientul final care a solicitat în scris o audiență, în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile de la data solicitării acesteia;

cc) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;

dd) 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 exprimate în contractul de furnizare a energiei electrice;

ee) 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 în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.
