**Drepturile şi obligaţiile clientului final de energie**

*(extras din Ordinul ANRE nr. 235 / 2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienţii finali, modificat şi completat prin Ordinul ANRE nr. 82 / 2021)*

***Drepturile clientului final de energie***

a) să aibă acces la reţelele electrice de interes public în condiţiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la reţelele electrice de interes public în vigoare şi să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a energiei electrice ;

b) să îşi aleagă furnizorul de energie electrică şi să accepte o ofertă-tip publicată de către furnizor sau să solicite furnizorului o ofertă privind condiţiile comerciale şi preţul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitaţie/ achiziţie publică ;

c) să denunţe unilateral contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea condiţiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situaţia în care nu acceptă noile condiţii contractuale/clauze sau modificări ale preţului de furnizare notificate de către furnizor ;

d) să îşi 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 serviciu universal în condiţiile prevăzute de reglementările aplicabile, dacă este client casnic, sau dacă solicită şi face dovada îndeplinirii cerinţelor specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă este client final noncasnic ;

f) să beneficieze, la cerere, de facilităţile specifice clienţilor vulnerabil ;

g) să primească de la furnizor decontul final de regularizare ;

h) să i se pună la dispoziţie, în mod gratuit, în forma tipărită sau, dacă solicită, în forma electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, un rezumat al principalelor condiţii contractuale, redactate într-un limbaj concis şi simplu ;

i) să îi fie notificate de către furnizor, într-un mod transparent şi uşor de înţeles, orice modificare a preţului de furnizare, precum şi motivele şi condiţiile prealabile ale modificării şi sfera de aplicare a acesteia, în mod direct şi în timp util, cu cel puţin 14 zile, şi în ceea ce îi priveşte pe clienţii casnici, cu cel puţin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării ;

j) să i se pună la dispoziţie, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice/odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului şi, după caz, ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum ;

k) să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondenţă şi/sau a modalităţii de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor ;

l) să beneficieze de mai multe modalităţi de plată a facturii, puse la dispoziţie de furnizor, şi să utilizeze oricare dintre aceste modalităţi de plată ;

m) să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfăşurată de către acesta la locul de consum ; în cazul în care clientul final nu este mulţumit de soluţionarea plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluţionat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluţionare a plângerilor/litigiilor, precum şi de a se adresa instanţelor competente ;

n) să primească despăgubiri/compensații, în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienţii finali și ale reglementărilor aplicabile în vigoare ;

p) să sesizeze, utilizând datele de contact ale Operatorului de Reţea puse la dispoziţie de către furnizor, şi să fie informat de către Operatorului de Reţea cu privire la deranjamentele / întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare ; q) să sesizeze furnizorul şi să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum şi cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea Operatorului de Reţea la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare ;

r) în cazul în care intervalul de citire de către Operatorul de Reţea a indexului grupului 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 Operatorului de Reţea să se realizeze în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienţii finali ;

s) să solicite furnizorului modificarea cantităţilor de energie convenite în convenţia de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenţii de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiţia ca noile valori să fie transmise cu cel puţin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare respective ;

t) în cazul în care are montat SMI, care permite stocarea şi furnizarea de informaţii exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa, în condiţiile reglementărilor aplicabile, următoarele tipuri de informaţii suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică :

- 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 ;

- date detaliate în funcţie de perioada de utilizare pentru fiecare zi, săptămână, lună şi an pentru o perioadă de cel puţin 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 ;

u) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare ;

v) să solicite furnizorului şi să primească de la acesta, în mod gratuit, explicaţii / informaţii privind conţinutul facturilor de energie electrică ;

w) 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, la care are acces gratuit furnizorul ;

x) să solicite furnizorului date privind valoarea facturilor emise şi / sau istoricul de consum aferent locului / locurilor de consum propriu / proprii, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică, şi să primească toate datele solicitate în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date. Solicitarea clientului final trebuie să cuprindă datele de identificare ale acestuia, adresa locului de consum, perioada pentru care se solicită informaţiile şi modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate ;

y) să se retragă din contractul de furnizare a energiei electrice, dacă acesta a fost încheiat în afara spaţiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanţă (cum ar fi internet sau telefon), fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere şi fără a suporta costuri, cu respectarea legislaţiei aplicabile ;

z) în cazul prosumatorului, să beneficieze de serviciul de regularizare financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile şi livrate în reţelele electrice şi valoarea energiei electrice consumate din reţelele electrice, în condiţiile reglementărilor aplicabile ;

aa) să i se restituie garanţia financiară constituită la dispoziţia furnizorului, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanţiilor financiare constituite de către clienţii finali la dispoziţia furnizorilor de energie electrică în vigoare ;

bb) de soluţionare alternativă a litigiilor ;

cc) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123 / 2012, cu modificările şi completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.

***Obligaţiile clientului final de energie***

a) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum şi obligaţiile care îi revin în calitate de utilizator al reţelei electrice, conform Condiţiilor generale de prestare a serviciului de distribuţie a energiei electrice în vigoare ;

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 facturile emise de furnizor în baza contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligaţiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a penalităţilor de întârziere specificate în contract, precum şi facturile aferente serviciilor de întrerupere / reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, şi altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice ;

d) să permită accesul reprezentantului Operatorului de Reţea 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, întreţine, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum şi pentru a întreţine, verifica sau remedia defecţiunile intervenite la instalaţiile aflate în exploatarea Operatorului de Reţea, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de Operatorul de Reţea pentru efectuarea activităţii se comunică clientului final în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul Operatorului de Reţea are obligaţia să prezinte clientului final legitimaţia de serviciu şi să comunice motivul pentru care solicită accesul la instalaţiile electrice aflate pe proprietatea clientului final ;

e) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice şi ale Operatorului de Reţea, precum şi toate celelalte instalaţii aflate în exploatarea Operatorului de Reţea, amplasate pe proprietatea sa ;

f) să sesizeze imediat furnizorul sau Operatorul de Reţea în legătură cu orice defecţiune pe care o constată în funcţionarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice ;

g) 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 ;

h) să achite Operatorului de Reţea prin intermediul furnizorului sau direct Operatorului de Reţea, în cazul în care contractul de rețea este încheiat cu acesta, contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, demontare/remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa sa ;

i) să constituie / actualizeze / reconstituie garanţia financiară la dispoziţia furnizorului de energie electrică conform prevederilor Procedurii privind regimul garanţiilor financiare constituite de către clienţii finali la dispoziţia furnizorilor de energie electrică în vigoare ;

j) să respecte dispoziţiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare şi cu prevederile contractelor de distribuţie / furnizare a energiei electrice în vigoare ;

k) să nu modifice valorile parametrilor de protecţie şi de reglaj stabilite cu Operatorul de Reţea ;

l) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare / reţea nu există prevederi contrare ;

m) să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relaţie contractuală, în cazul în care puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare / certificatul de racordare este de cel puţin 1 MVA, conform reglementărilor emise de ANRE. Transmiterea prognozelor şi modul de determinare a preţului 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 încheiate pe piaţa concurenţială şi conform reglementărilor specifice, elaborate de ANRE, în cazul contractelor de furnizare care au la bază contractile – cadru emise de ANRE ;

n) orice alte obligaţii prevăzute de Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123 / 2012, cu modificările şi completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.