

1. Drepturile și obligațiile clienților finali de energie electrică

Drepturi

În conformitate cu Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

Art. 62

Drepturile clientului final de energie electrică

(1) Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

- a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
- b) să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului de furnizare și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contracte, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- c) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- d) să solicite furnizorului sau operatorului de distribuție să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;
- e) să primească despăgubiri de la furnizor, operator de rețea sau alt client final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;
- f) să se asocieze voluntar în vederea reprezentării intereselor clienților, conform reglementărilor ANRE;
- g) să achiziționeze energia electrică pe bază de contract bilateral de la un furnizor de energie, indiferent de statul membru în care este înregistrat furnizorul, cu condiția să respecte normele aplicabile de comercializare și de echilibrare stabilite pe teritoriul României;
- h) să schimbe furnizorul în mod gratuit, conform unei proceduri aprobate prin ordin al ANRE;
- h¹) să li se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a rezilia contractul. Furnizorul și, după caz, alți operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienții finali notifică clienților orice majorare a tarifelor, în mod direct și în timp util, 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;
- h²) să denunțe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;
- h³) să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite și prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;
- h⁴) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
- h⁵) să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile trebuie să reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților ca de exemplu, dar fără a se limita la documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înșelătoare;

Societatea Națională NUCLEARELECTRICA S.A.

Strada Polona, nr. 65, sector 1, 010494, București, România; Tel +4021 203 82 00, Fax +4021 316 94 00;

Nr. ordine Registrul Comerțului: J40/7403/1998, Cod unic de înregistrare: 10874881,

Capital social subscris și varsat: 3.015.138.510 lei

office@nuclearelectrica.ro, www.nuclearelectrica.ro

h⁶) să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. Clienții au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și de soluționare a plângerilor de către furnizorul și, după caz, operatorii licențiați care încheie contracte cu clienții finali de energie electrică. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor prevede rezolvarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferențelor cu consumatorii; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;

h⁷) să fie informați cu privire la drepturile de care dispun în materie de servicii universale, atunci când au acces la aceste servicii, în temeiul dispozițiilor prezentei legi;

h⁸) să dețină datele privind consumul propriu și să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și în mod gratuit, oricărui furnizor licențiat. Partea responsabilă de gestionarea datelor este obligată să furnizeze aceste date furnizorului în cauză. Formatul de prezentare a datelor și procedura de acces al furnizorilor și al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina clienților pentru acest serviciu;

h⁹) să fie informați corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât aceștia să aibă posibilitatea să își regularizeze propriul consum de energie electrică. Informațiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se seama de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului și de produsul energetic în cauză. Furnizorul acordă astfel de facilități luând în considerare în mod corespunzător raportul eficiență-cost al acestor măsuri. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina consumatorilor pentru acest serviciu;

h¹⁰) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;

i) să încheie contracte cu mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, drept ce le revine exclusiv clienților noncasnici de mari dimensiuni, a căror putere maximă aprobată prin avizul tehnic de racordare este stabilită prin reglementările ANRE;

j) să supună soluționării autorității competente divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, în baza unor proceduri elaborate de autoritatea competentă;

k) să beneficieze de serviciile unui mediator, în condițiile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare, în vederea soluționării extrajudiciare a litigiilor apărute pe piața de energie electrică;

l) să denunțe unilateral contractul de furnizare, în condițiile art. 58 alin. (3).

(2) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce urmează a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, precum și operatorii economici care sunt obligați să le furnizeze.

(3) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) trebuie să garanteze unui client care dorește să schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale, că această schimbare se poate realiza în termen de 3 săptămâni de la inițierea acesteia.

Art. 63

Dreptul clienților finali de alegere a tarifelor

(1) Clienții finali prevăzuți la art. 55 alin. (1) au dreptul să opteze pentru oricare dintre tarifele reglementate aplicabile categoriei din care fac parte sau să beneficieze de serviciul universal în condițiile stabilite prin reglementările ANRE.

(2) Clienții casnici au dreptul de a opta pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție.

(3) Clienții finali nu mai pot reveni la tarife reglementate dacă și-au exercitat dreptul de eligibilitate.

Potrivit Regulamentului de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 64/2014, cu modificările și completările ulterioare, consumatorii au următoarele drepturi:

Art. 51

Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

a) să beneficieze de serviciul universal în condițiile stabilite prin reglementările ANRE, dacă îndeplinesc prevederile specifice ale Legii nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, pentru a fi încadrați la această categorie și să opteze pentru oricare dintre prețurile/tarifele aplicabile categoriei de clienți finali din care fac parte;

b) să opteze pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție;

c) să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului) repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;

d) 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 intervalului de facturare respectiv;

e) să solicite și să primească de la furnizor și/sau OR explicații privind elementele facturii;

f) să primească, în scris, o ofertă de furnizare în condițiile art. 18;

g) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;

h) orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

Obligații

În conformitate cu Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, clienții finali de energie electrică au următoarele obligații:

Art. 61

Obligațiile clientului final de energie electrică

- (1) Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa.
- (2) Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:
 - a) penalizări;
 - b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
 - c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.
- (3) În cazul intervențiilor asupra instalațiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de rețea este îndreptățit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.
- (4) În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanție financiară, conform prevederilor art. 58 alin. (5).
- (5) Clientul final de energie electrică cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare de cel puțin 1.000 kVA este obligat să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relații contractuale, conform reglementărilor emise de autoritatea competentă.
- (6) Clienții finali au obligația plății contravalorii facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părți.
- (7) Pentru garantarea plăților facturilor la energia electrică, furnizorii de ultimă instanță pot solicita clienților constituirea de garanții financiare, numai în condițiile stabilite de reglementările emise de autoritatea competentă.

Art. 59

Plata energiei furnizate

În conformitate cu prevederile contractului, clientul final este obligat să plătească contravaloarea energiei electrice consumate la prețul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice.

Potrivit Regulamentului de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 64/2014, cu modificările și completările ulterioare, consumatorii au următoarele obligații:

Art. 53

Clientul final are următoarele obligații:

- a) să plătească contravaloarea facturii emise de către furnizor/OR la prețul/tariful și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice și/sau de rețea și a altor prevederi legale;
- b) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;
- c) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare încheiate;
- d) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;
- e) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- f) să comunice în scris, în termen de 30 de zile, furnizorului/OR orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului;
- g) să respecte clauzele contractelor de furnizare, respectiv de rețea, inclusiv a condițiilor prevăzute în anexele acestora;
- h) orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul

regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

Art. 54

(1) Clienții finali cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de cel puțin 1 MVA sunt obligați să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care au relații contractuale, conform reglementărilor emise de ANRE.

(2) 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, în cazul contractelor de furnizare negociate și conform unor reglementări specifice, elaborate de ANRE, în cazul contractelor de furnizare care au la bază contractele-cadru emise de ANRE.

2. Preturile și tipurile de tarife practicate sunt cele din Oferta-tip furnizare.

3. Modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată

- măsurarea energiei consumate se face cu ajutorul grupurilor de măsură ale caror indecși sunt citiți periodic de către operatorul de distribuție și sunt comunicați furnizorului în vederea emiterii facturi către consumatorul final
- facturarea se face în baza datelor comunicate de către operatorul de distribuție.
- facturarea între perioadele de citire se face în baza consumului estimat stabilit de către operatorul de distribuție în baza istoricului de consum
- plata se realizează prin ordin de plată

Art. 73. Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 64/2014

1. Citirea înregistrărilor grupurilor de măsurare pentru decontare se realizează conform Codului de măsurare.

2. Reprezentantul OR este obligat să prezinte legitimația de serviciu când solicită accesul pentru citirea grupurilor de măsurare.

3. Citirea înregistrărilor grupurilor de măsurare pentru decontare se face la sfârșitul intervalului de citire, la începutul și la sfârșitul perioadei de valabilitate a contractului de furnizare/rețea și, după caz, în funcție de prevederile contractuale.

Art. 74. Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 64/2014

1. În cazul citirii grupurilor de măsurare la intervale mai mari decât intervalul de facturare, conform prevederilor contractuale, cantitatea de energie electrică facturată între citiri se determină prin autocitire, conform art. 76. În situația în care clientul final nu transmite indexul în termenul convenit, cantitatea de energie electrică facturată se stabilește prin una dintre următoarele metode:

- a) pe baza unui consum lunar estimat de energie electrică, stabilit de comun acord cu clientul final printr-o convenție de consum, convenție care poate fi modificată oricând la inițiativa clientului final, conform art. 51 lit. d), sau la inițiativa furnizorului, în situația în care furnizorul constată diferențe semnificative între consumul lunar estimat și consumul realizat;
- b) pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul determinat pe baza celor mai recente citiri;
- c) pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul din perioada similară a anului precedent.

2. În cazurile prevăzute la alin. (1), furnizorul transmite și OR valorile autocitite de către clientul final, utilizate la facturarea serviciului de furnizare.

Art.75 Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 64/2014

Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată, pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în contract.

Plata facturilor emise se va face conform termenului scadent prevăzut în contract. Data emiterii facturii și termenul de scadență vor fi înscrise pe factură.

4. Principalele clauze ale contractului de furnizare

Furnizarea energiei electrice se face numai în baza contractului de furnizare a energiei electrice încheiat între furnizor și consumatorul final. Contractul stabilește raporturile dintre furnizor și consumator cu privire la furnizarea energiei electrice, inclusiv facturarea și plata acesteia. Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie în condițiile stabilite prin avizul tehnic de racordare, ce constituie parte integrantă din contract, pe o anumită perioadă de timp, stabilită de comun acord. În situațiile în care la locul de consum respectiv există un aviz tehnic de racordare de la un contract anterior, acesta se poate prelua în cadrul unui nou contract, în condițiile prevăzute în Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele de interes public și în contractul cadru aprobat de ANRE. Conținutul contractului de furnizare a energiei electrice se convine între părțile contractante, cu respectarea prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la consumatori.

5. Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului

Conform Legii Energiei 123/2012, consumatorul final de energie are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare cu respectarea condițiilor contractuale și cu obligația de a transmite furnizorului de energie electrică și operatorului de rețea o notificare cu cel puțin 21 de zile înainte de data schimbării furnizorului.

În conformitate cu Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, condițiile generale privind contractarea sunt:

Art. 58

Obligația de contractare

(1) La cererea scrisă a unui client final, furnizorul este obligat să comunice, în scris, într-un interval de cel mult 15 zile lucrătoare, o ofertă privind condițiile echitabile de furnizare a energiei electrice, care conține, obligatoriu, prețul de furnizare, termenii de plată și data-limită de încheiere a contractului de furnizare, elaborat în conformitate cu reglementările emise de autoritatea competentă.

(2) Fără a aduce atingere Legii 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată, cu modificările și completările ulterioare și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, contractul de furnizare negociat și încheiat în baza prevederilor alin. (1) este valabil o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă convenită de părți și trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:

- a) identitatea și adresa furnizorului;
- b) prețurile/tarifele și serviciile oferite, nivelul de calitate a serviciilor oferite, precum și termenul prevăzut pentru racordarea inițială, după caz;
- c) tipurile de servicii de mentenanță oferite, dacă este cazul;
- d) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;
- e) durata contractului, condițiile de reînnoire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă există dreptul de reziliere fără costuri a contractului;
- f) eventualele compensații și modalitatea de rambursare aplicabilă 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. 57 alin. (1) și art. 62 alin. (1) lit. h⁶);
- h) informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor și toate informațiile prevăzute la lit. a)-g), comunicate în mod clar în facturi sau pe paginile de internet ale operatorilor din sectorul energiei electrice.

(3) Clientul final are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare, cu notificare transmisă furnizorului de energie electrică cu cel puțin 21 de zile înainte, cu respectarea condițiilor contractuale.

(4) Furnizorul este îndreptățit să rezilieze contractul în următoarele cazuri:

- a) sustragerea de energie electrică constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;

b) neplata facturilor;

c) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

(5) Furnizorul este îndreptățit să solicite unui client final constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare din partea acestuia. Modalitatea de constituire a garanțiilor financiare este prevăzută în contractele-cadru de furnizare a energiei electrice și/sau în alte reglementări emise de ANRE.

(6) Refuzul constituirii garanțiilor prevăzute la alin. (5) dă dreptul furnizorului să solicite operatorului de distribuție deconectarea clientului final de la rețea.

În conformitate cu Regulamentul de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 64/2014, cu modificările și completările ulterioare, condițiile generale privind contractarea sunt:

Art. 10

(1) Furnizarea energiei electrice către clientul final se realizează în temeiul unui contract de furnizare, 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.

(2) Contractul de furnizare se încheie, de regulă, pentru un loc de consum. În cazurile 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) Pentru alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum, clientul final parcurge următoarele etape:

a) în cazul unui loc de consum nou, obține avizul tehnic de racordare și certificatul de racordare al locului de consum la rețeaua electrică de interes public, conform prevederilor Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 59/2013;

b) în cazul unui loc de consum nou, precum și în situația în care trebuie încheiat un contract de furnizare nou, se adresează unui furnizor de energie electrică și alege una dintre ofertele-tip publicate de acesta sau negociază condițiile furnizării ori recurge la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică. Dacă îndeplinește condițiile legale și dorește să beneficieze de serviciul universal, clientul final se poate adresa FUI pentru furnizarea în regim de serviciu universal. După ce părțile convin asupra condițiilor de furnizare, semnează contractul de furnizare;

c) prin grija celui care va încheia contractul de rețea, se notifică operatorului rețelei la care este racordat locul de consum datele contractului de furnizare semnat, respectiv termenul de valabilitate, parametrii energiei electrice contractate, condițiile de furnizare, PRE-ul care preia responsabilitatea echilibrării, și 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 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) lit. c), cu cel de rețea pentru locul de consum respectiv.

(3) 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.

Art. 18

La cererea scrisă a unui 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: prețul de furnizare, condițiile și termenele de plată și data-limită de încheiere a contractului de furnizare. Dacă clientul final solicită și are dreptul la serviciul universal, FUI remite acestuia o ofertă pentru încheierea unui contract de furnizare în aceste condiții.

Art. 19

Furnizorul nu poate condiționa prestarea serviciului de furnizare de achiziționarea sau de plata de către clientul final a altor servicii care, conform reglementărilor în vigoare, nu constituie obligații ale furnizorului.

Art. 23

Pentru încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pentru un client casnic, furnizorul solicită următoarele documente:

- a) cererea de încheiere a contractului cuprinzând datele de contact, declarația pe propria răspundere că în spațiul respectiv se desfășoară numai activități casnice, precum și opțiunea privind tipul de tarif aplicat (în cazul contractului reglementat), respectiv oferta-tip aleasă, în cazul clientului casnic care alege o ofertă-tip;
- b) actul de identitate al solicitantului, care se prezintă în original și se depune în copie;
- c) actul de proprietate sau alt document care să ateste dreptul de folosință asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv. Documentul se prezintă în original și se depune o copie din care, la solicitarea și pentru protecția clientului final, se pot decupa părți nerelevante pentru serviciul de furnizare. În situațiile în care clientul final nu deține un astfel de document sau documentul respectiv nu are caracter definitiv, dar acesta declară în scris pe propria răspundere că folosește legal imobilul ce reprezintă locul de consum al energiei electrice, atâta timp cât locul de consum nu este revendicat de altă persoană, furnizorul poate încheia un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată de timp, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire, cu respectarea prevederilor art. 34.

Art. 24

(1) Pentru încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice cu un client final noncasnic, furnizorul solicită următoarele documente:

- a) cererea de încheiere a contractului de furnizare de energie electrică, care conține: denumirea solicitantului, sediul acestuia, telefonul, faxul, adresa de e-mail, numele reprezentanților legali, precum și opțiunea clientului final privind oferta aleasă, în cazul clientului final care alege o ofertă-tip;
- b) certificatul de înregistrare la Camera de Comerț și Industrie - Oficiul Național al Registrului Comerțului, codul fiscal, contul bancar de virament, denumirea băncii prin care clientul derulează plățile; clientul final care conform legislației nu deține aceste documente prezintă documente de identificare conform legislației aplicabile. Documentele se prezintă în original și se depun în copie;
- c) actul de proprietate sau alt document care atestă dreptul de folosință asupra spațiului care face obiectul locului de consum. Documentul se prezintă în original și se depune o copie din care, pentru protecția clientului final, se pot decupa părți nerelevante pentru serviciul de furnizare. În situațiile în care clientul final nu posedă un astfel de document sau documentul respectiv nu are caracter definitiv, furnizorul are dreptul de a solicita garantarea serviciului de furnizare de către respectivul client final, conform prevederilor art. 34, și de a încheia un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată de timp, de cel mult un an cu posibilitatea de prelungire;
- d) certificatul de racordare sau avizul tehnic de racordare - dacă OR nu a emis certificatul de racordare - se preia de la contractul de rețea;
- e) convenția de exploatare, în situațiile în care OR consideră că este necesară - se preia de la contractul de rețea;
- f) documentele justificative pentru a beneficia de serviciul universal, dacă clientul final solicită acest tip de serviciu.

(2) Certificatul de racordare și convenția de exploatare pot fi anexate contractului de furnizare după semnarea acestuia, dar înainte de data începerii furnizării energiei electrice.

Art. 25

(1) Furnizorul poate renunța la solicitarea prezentării actelor în original, caz în care solicitantul trebuie să dea o declarație pe propria răspundere că documentele prezentate sunt conforme cu originalele. În situația în care furnizorul oferă posibilitatea de încheiere a contractului fără deplasare la un punct de contact fizic, transmiterea documentelor aferente și încheierea contractului se pot face prin mijloace electronice, cu respectarea legislației în vigoare.

(2) La încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice cu persoane fizice/juridice care au calitatea de chiriași/concesionari sau altă calitate similară care atestă un drept de folosință temporară a locului de consum printr-un act încheiat cu proprietarul, clientul trebuie să prezinte furnizorului, pe lângă actele precizate în cadrul acestei secțiuni, și acordul scris al proprietarului de drept pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această mențiune nu se regăsește înscrisă în actul de deținere a spațiului.

Art. 39

(1) Contractul de furnizare a energiei electrice încetează în următoarele cazuri:

- a) expirarea termenului contractual;
- b) acordul de voință al părților contractante;
- c) denunțarea unilaterală de către clientul final, în condițiile prevăzute în contract și conform prevederilor legale în vigoare;
- d) rezilierea.

(2) În cazul încetării contractului ca urmare a expirării duratei de valabilitate a acestuia, furnizorul notifică clientului final data încetării cu minimum 30 de zile înainte.

(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.

(4) Prevederile alin. (2) nu se aplică în cazul contractelor încheiate pe o perioadă mai mică de 60 de zile, caz în care notificările se fac cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data încetării valabilității contractului.

(5) Notificarea poate fi comunicată în anexa la factură.

Art. 40

Contractul de furnizare poate fi reziliat de către clientul final, cu notificarea furnizorului cu cel puțin 15 zile înainte, fără plata despăgubirilor prevăzute în contractul de furnizare, în următoarele situații:

- a) asupra furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței;
- b) contractul nu respectă reglementările în vigoare privind tipul de contract.

Art. 41

(1) Contractul de furnizare poate fi reziliat de furnizor, fără plata despăgubirilor prevăzute în contractul de furnizare, în următoarele cazuri:

- a) sustragerea de energie electrică de către clientul final, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
- b) neplata facturilor, la termenele și în condițiile prevăzute în contract;
- c) încetarea dreptului de folosință al clientului final asupra locului de consum;
- d) alte cazuri prevăzute de lege.

(2) Rezilierea din inițiativa furnizorului se efectuează cu un preaviz de minimum 15 zile, cu excepția cazului sustragerii de energie electrică, situație în care rezilierea poate produce efecte de la data constatării prin hotărâre judecătorească definitivă.

(3) În termen de maximum 6 săptămâni de la încetarea contractului, furnizorul/OR are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final ori factura estimată pentru ultimul consum, în cazul în care clientul nu asigură OR acces la contor, cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi ce se va transmite conform legislației în vigoare. Clientul final are obligația să plătească contravaloarea facturii până la termenul scadent.

6. Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali

Procedura generală pentru soluționarea reclamațiilor clienților S.N. Nuclearelectrica S.A.:

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 Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice și termice produse în cogenerare de înaltă eficiență, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 35/2013 pentru aprobarea procedurilor privind soluționarea/medierea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei.

<http://213.177.15.183/PublicLists/Ordin/GetOrdinFisier?IdOrdin=1853>

În cazul disputelor apărute în derularea contractului, 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 ANRE nr. 61/2013.

<http://213.177.15.183/PublicLists/Ordin/GetOrdinFisier?IdOrdin=1598>

Formular de înregistrare a plângeri față de SN Nuclearelectrica SA, conform Ordinului nr. 16/2015.

7. Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului

Odată cu deschiderea către concurență a piețelor de energie, a fost implementat cadrul legal care să permită tuturor consumatorilor de energie electrică, indiferent de natura consumului (casnic sau noncasnic), să uzeze de dreptul de eligibilitate, adică să își aleagă furnizorul dorit și să încheie cu acesta contracte pentru furnizarea energiei electrice pentru locul sau locurile sale de consum.

Astfel, în cazul în care optează pentru furnizarea negociată a energiei electrice consumatorul de energie electrică poate încheia contracte pentru furnizare negociată cu orice furnizor deținător de licență de furnizare a energiei electrice care activează în piața cu amănuntul, negociind cu acesta atât prețul, cât și clauzele contractului de furnizare.

În vederea solicitării de oferte, consumatorul trebuie să parcurgă lista furnizorilor de energie electrică care activează pe piața cu amănuntul, iar după obținerea acestora este recomandat să se facă o analiză comparativă a informațiilor conținute în aceste oferte

- preț
- durată

- modalități de plată
- condiții de încetare a contractului, etc.,

astfel încât să se poată face alegerea potrivită.

Etapele procesului de schimbare a furnizorului

1. Inițierea procesului de schimbare a furnizorului nu poate avea loc decât după ce clientul final a optat pentru noul furnizor. Furnizorul poate fi oricare din operatorii economici deținători de licență de furnizare de pe teritoriul României, acest serviciu nefiind limitat la o anumită zonă geografică de deservire.

Lista furnizorilor de energie electrică care activează pe piața cu amănuntul poate fi consultată prin accesarea linkului

<http://www.anre.ro/ro/info-consumatori/operatorii-economici/energie-electrica1391006213/furnizare-catre-consumatori1391006442>

2. Pentru a încheia noul contract de furnizare a energiei electrice, clientul final are obligația de a transmite furnizorului nou cel puțin următoarele date:

- adresa locului de consum,
- denumirea furnizorului actual,
- codul unic de identificare a punctului/punctelor de măsurare înscris pe factura de energie electrică,
- valoarea facturilor scadente și neachitate până la data notificării, aferente energiei electrice furnizate
- datele referitoare la puterile absorbite/cantitățile de energie electrică pentru care trebuie asigurată furnizarea energiei electrice
- alte documente prevăzute în reglementările în vigoare, după caz.

3. După ce clientul final și furnizorul nou convin asupra clauzelor contractuale, inclusiv asupra prețului energiei electrice, încheie contractul de furnizare a energiei electrice. Contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu noul furnizor produce efecte de la data încetării contractului încheiat cu furnizorul actual.

4. Clientul final de energie electrică este obligat să notifice furnizorului actual încetarea contractului de furnizare cu cel puțin 21 de zile înainte.

5. Notificarea trebuie să fie clară, să exprime în mod neechivoc decizia de schimbare a furnizorului actual și să precizeze în mod expres data încetării contractului de furnizare existent. Modelul de Notificare este prevăzut în anexa la procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final, aprobată prin Ordin ANRE 105/2014.

Către:
(denumirea furnizorului actual de energie electrică)

Spre știință:
(denumirea operatorului de rețea de energie electrică)
(denumirea noului furnizor de energie electrică)

NOTIFICARE
privind încetarea Contractului de furnizare a energiei electrice nr. din data de

În conformitate cu prevederile art. 7 din Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 105/2014

Clientul final de energie electrică

[pentru clientul casnic se va scrie]

....., având cod client, buletinul/carta de identitate seria nr., eliberat/aliberată la data de de către, cod numeric personal, domiciliat în localitatea, str. nr., bl., sc., et., ap., județul, tel.;

[pentru clientul final noncasnic se va scrie]

S.C. S.A. (S.R.L.), cu sediul în, certificat de înregistrare la Camera de Comerț și Industrie – Oficiul Național al registrului Comerțului, cod fiscal, contul bancar de virament, denumirea băncii prin care clientul derulează plățile (clientul final care, conform legislației, nu deține aceste documente, prezintă documente de identificare conform legislației aplicabile), str., nr., tel., fax, cod IBAN, reprezentat prin

notifică prin prezenta încetarea Contractului de furnizare a energiei electrice nr. din data de, cu efect de la data de, pentru locul de consum
(adresa și datele de identificare ale locului de consum)

în vederea schimbării furnizorului de energie electrică.

Valoarea totală a soldului la data prezentei notificări, emise în baza Contractului de furnizare a energiei electrice nr. din data de, este de lei.

Indeșii contoarelor de decontare la data prezentei notificări sunt:

-, pentru contorul seria, având codul unic al punctului de măsurare
-, pentru contorul seria, având codul unic al punctului de măsurare

Client final,
.....

La solicitarea clientului final și pe baza contractului de furnizare a energiei electrice încheiat cu clientul final, noul furnizor are obligația de a întreprinde demersurile necesare încheierii contractului/contractelor pentru asigurarea serviciului/serviciilor de rețea. Pentru clienții casnici și clienții noncasnici mici nu este obligatorie citirea contorului de către OR (operatorul de rețea) în ziua în care are loc schimbarea furnizorului, fiind permisă preluarea indexului autocitit de clientul final. Dacă OR are suspiciuni privind corectitudinea indexului comunicat de clientul final sau dacă clientul respectiv nu a transmis indexul autocitit, atunci OR determină valoarea măsurată corespunzătoare momentului schimbării prin citire, iar în situația în care acest lucru nu este posibil, prin estimarea consumului pe baza istoricului de consum sau a convenției de consum încheiată de clientul final respectiv.

6. În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului, furnizorul/OR are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată. Clientul final are obligația să plătească contravaloarea facturii până la termenul scadent.

7. Procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia. De asemenea, schimbarea furnizorului nu implică modificări de ordin tehnic.

8. Alte informații de interes pentru clienții finali

În conformitate cu Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014, art. 11 alin. (5) Indiferent dacă au fost instalate sau nu contoare inteligente, furnizorii de energie au obligația:

a) în baza acordului scris al clientului final, să pună la dispoziția unui furnizor de servicii energetice desemnat de către clientul final informații privind consumurile anterioare facturate, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;

b) 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; de asemenea, la cererea clienților finali, acestora li se asigură o explicație clară și ușor de înțeles a modului de stabilire a sumelor de plată cuprinse în factură, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe consumul real determinat prin citirea contorului; în factura emisă clientului final se va specifica modul de determinare a consumului facturat prin citire periodică contor, autocitire sau estimare consum;

c) să pună la dispoziție datele privind consumul de energie electrică și prețurile aferente perioadei de consum la care se referă datele incluse în facturi, în conformitate cu anexa nr. 5;

d) să pună la dispoziție, cel puțin o dată pe an, într-o factură sau într-o anexă a acesteia a următoarelor date:

(i) comparații între consumul actual de energie al consumatorului final și consumul din anul anterior, preferabil sub formă grafică;

(ii) datele de contact (adresele de site-uri de internet) ale unor instituții cu atribuții în domeniul energiei, de unde consumatorii pot obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profiluri comparative ale utilizatorilor finali și specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice;

(iii) adresa de site în care se găsesc, într-o formă clară și ușor de înțeles, consumurile de energie electrică ale clienților finali etalon, pe categorii de consum, în cazul în care astfel de site-uri există;

e) să nu perceapă plăți suplimentare pentru informațiile solicitate de clienții finali legate de facturile de energie;

f) să transmită, la cererea clienților finali, informațiile privind costul actual și cel estimat al energiei electrice, în timp util și într-un format ușor de înțeles, care să le permită acestora să compare diferite oferte pentru condiții identice/similare.

Date de contact:

S.N. Nuclearelectrica S.A.

Direcția Tranzacții Energie Electrică

E-mail: furnizare@nuclearelectrica.ro

Telefon: 021.203.82.05

Fax: 021.316.98.04