**Drepturile consumatorilor finali de energie electrica**

**si ale furnizorului**

**Conform Art. 62 din legea 123/2012 - Drepturile clientului final de energie electrica:**

“(1)Clientii finali de energie electrica au urmatoarele drepturi:

a) sa aiba acces la retelele electrice de interes public si sa consume energie electrica in conformitate cu prevederile contractului de furnizare;

b) sa solicite furnizorului modificarea si completarea contractului de furnizare si a anexelor la acesta sau sa initieze acte aditionale la contracte, atunci cand apar elemente noi ori cand considera necesara detalierea sau completarea unor clauze contractuale;

c) sa aiba acces pentru citire la grupurile de masurare pentru decontare;

d) sa solicite furnizorului sau operatorului de distributie sa ia masuri pentru remedierea defectiunilor si a deranjamentelor survenite in retelele electrice;

e) sa primeasca despagubiri de la furnizor, operator de retea sau alt client final, conform prevederilor contractuale, cand i se produc daune din vina acestora ori in cazul nerespectarii indicatorilor de calitate a energiei;

f) sa se asocieze voluntar in vederea reprezentarii intereselor clientilor, conform reglementarilor ANRE;

g) sa achizitioneze energia electrica pe baza de contract bilateral de la un furnizor de energie, indiferent de statul membru in care este inregistrat furnizorul, cu conditia sa respecte normele aplicabile de comercializare si de echilibrare stabilite pe teritoriul Romaniei;

h) sa schimbe furnizorul in mod gratuit, conform unei proceduri aprobate prin ordin al ANRE;

h1) sa li se notifice in mod corespunzator orice intentie de modificare a conditiilor/clauzelor contractuale si sa fie informati, in momentul notificarii, cu privire la dreptul de a rezilia contractul. Furnizorul si, dupa caz, alti operatori economici care au dreptul sa incheie contracte bilaterale cu clientii finali notifica clientilor orice majorare a tarifelor, in mod direct si in timp util, nu mai tarziu de sfarsitul primei perioade normale de facturare care urmeaza intrarii in vigoare a majorarii, intr-un mod transparent si usor de inteles;

h2) sa denunte orice contract in cazul in care nu accepta noile conditii/clauze notificate de catre furnizorul de energie electrica;

h3) sa primeasca informatii transparente privind preturile si tarifele practicate, precum si privind conditiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite si prestarea acestora de catre operatorii economici din domeniul energiei electrice;

h4) sa primeasca toate datele pertinente privind consumul in mod nediscriminatoriu in ceea ce priveste costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;

h5) sa beneficieze de mai multe modalitati de plata, care nu discrimineaza in mod nejustificat intre clienti. Sistemele de plata anticipata trebuie sa fie echitabile si sa reflecte in mod adecvat consumul probabil. In cazul clientului casnic, daca in urma regularizarii suma platita de acesta in plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat sa restituie suma platita de catre client in termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele sub aceasta valoare vor fi compensate in contul facturilor urmatoare. Orice diferenta in ceea ce priveste clauzele si conditiile trebuie sa reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plata. Conditiile generale trebuie sa fie echitabile si transparente, prezentate intr-un limbaj clar si usor de inteles, si sa nu includa bariere necontractuale in calea exercitarii drepturilor clientilor, ca de exemplu, dar fara a se limita la documentatia contractuala excesiva. Clientii sunt protejati impotriva metodelor de vanzare incorecte sau inselatoare;

h6) sa beneficieze de proceduri transparente, simple si ieftine de solutionare a plangerilor. Clientii au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor si de solutionare a plangerilor de catre furnizorul si, dupa caz, operatorii licentiati care incheie contracte cu clientii finali de energie electrica. Solutionarea extrajudiciara a litigiilor prevede rezolvarea corecta si prompta a litigiilor in termen de 90 de zile si un sistem de rambursare si/sau compensare a sumelor reale datorate, in conformitate cu principiile enuntate in Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru solutionarea extrajudiciara a diferendelor cu consumatorii; aceste proceduri se elaboreaza cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;

h7) sa fie informati cu privire la drepturile de care dispun in materie de servicii universale, atunci cand au acces la aceste servicii, in temeiul dispozitiilor prezentei legi;

h8) sa detina datele privind consumul propriu si sa poata acorda acces la datele de masurare, prin intelegere explicita si in mod gratuit, oricarui furnizor licentiat. Partea responsabila de gestionarea datelor este obligata sa furnizeze aceste date furnizorului in cauza. Formatul de prezentare a datelor si procedura de acces al furnizorilor si al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare in sarcina clientilor pentru acest serviciu;

 h9) sa fie informati corespunzator cu privire la consumul real de energie electrica si la costurile reale, suficient de frecvent, astfel incat acestia sa aiba posibilitatea sa isi regularizeze propriul consum de energie electrica. Informatiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzatoare, tinandu-se seama de capacitatea echipamentelor de masurare ale clientului si de produsul energetic in cauza. Furnizorul acorda astfel de facilitati luand in considerare in mod corespunzator raportul eficienta-cost al acestor masuri. Nu se pot percepe costuri suplimentare in sarcina consumatorilor pentru acest serviciu;

h10) sa primeasca un decont final de regularizare a tuturor obligatiilor de plata, in termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului.

i) sa incheie contracte cu mai multi furnizori de energie in acelasi timp, pentru un singur loc de consum, drept ce le revine exclusiv clientilor noncasnici de mari dimensiuni, a caror putere maxima aprobata prin avizul tehnic de racordare este stabilita prin reglementarile ANRE;

j) sa supuna solutionarii autoritatii competente divergentele rezultate din derularea contractelor incheiate in sectorul energiei electrice, in baza unor proceduri elaborate de autoritatea competenta;

k) sa beneficieze de serviciile unui mediator, in conditiile Legii nr. [192/2006](file:///C%3A%5CUsers%5Ccroman%5Csintact%204.0%5Ccache%5CLegislatie%5Ctemp852864%5C00093014.htm) privind medierea si organizarea profesiei de mediator, cu modificarile si completarile ulterioare, in vederea solutionarii extrajudiciare a litigiilor aparute pe piata de energie electrica;

l) sa denunte unilateral contractul de furnizare, in conditiile art. 58 alin. (3).

*Art. 58: Obligatia de contractare*

*(3)* *Clientul final are dreptul de a denunta unilateral contractul de furnizare, cu notificare transmisa furnizorului de energie electrica cu cel putin 21 de zile inainte, cu respectarea conditiilor contractuale.*

 (2)Procedura prevazuta la alin. (1) lit. h) stabileste in principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligatiilor de plata datorate de clientul final furnizorului ce urmeaza a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor in procesul de schimbare, precum si operatorii economici care sunt obligati sa le furnizeze.

(3)Procedura prevazuta la alin. (1) lit. h) trebuie sa garanteze unui client care doreste sa schimbe furnizorul, cu respectarea conditiilor contractuale, ca aceasta schimbare se poate realiza in termen de 3 saptamani de la initierea acesteia.”

**Conform Art. 63 din legea 123/2012 - Dreptul clientilor finali de alegere a tarifelor:**

“(1) Clientii finali prevazuti la art. 55 alin. (1) au dreptul sa opteze pentru oricare dintre tarifele reglementate aplicabile categoriei din care fac parte sau sa beneficieze de serviciul universal, in conditiile stabilite prin reglementarile ANRE.

(2) Clientii casnici au dreptul de a opta pentru orice modalitate de plata pe care furnizorul o pune la dispozitie.”

**Conform Art. 32 din Regulamentului de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 235/2019:**

“Furnizorul de energie electrica are urmatoarele drepturi:

a) sa incaseze de la clientul final contravaloarea consumului de energie electrica furnizata la locul de consum, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a energiei electrice incheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligatiilor de plata, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum si facturile aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii cu energie electrica, dupa caz, si altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;

b) sa perceapa clientului final penalitati de intarziere specificate in contract pentru intarziere in efectuarea platii facturii reprezentand contravaloarea consumului de energie electrica, in termenul si in conditiile prevazute in contractul de furnizare a energiei electrice;

c) sa initieze modificarea si/sau completarea prin acte aditionale a contractului de furnizare a energiei electrice, atunci cand apar elemente noi care necesita modificarea ori completarea prin act aditional a unor clauze din contract;

d) sa solicite clientului final constituirea/actualizarea/reconstituirea la dispozitia sa a unei garantii financiare si sa execute aceasta garantie, conform prevederilor Procedurii privind regimul garantiilor financiare constituite de catre clientii finali la dispozitia furnizorilor de energie electrica in vigoare;

e) sa solicite OR prestarea activitatii de intrerupere/reluare a alimentarii cu energie electrica, in vederea intreruperii/reluarii furnizarii energiei electrice la locul de consum al clientului final in conditiile prevazute in contractul de furnizare a energiei electrice, precum si in alte situatii prevazute de legislatia in vigoare;

f) sa emita facturi pe baza cantitatilor de energie electrica estimate in conditiile art. 44 alin. (3);

*Art. 44 (3)In cazul in care intervalul de citire de catre OR a indexului grupului de masurare este mai mare decat perioada de facturare prevazuta in contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea in perioada cuprinsa intre doua citiri consecutive ale OR se realizeaza, succesiv:*

*a) pe baza consumului de energie electrica determinat prin autocitirea indexului grupului de masurare de catre clientul final si transmiterea acestuia in intervalul de timp si in conditiile comunicate de furnizor; atunci cand considera eronata autocitirea, furnizorul solicita clientului final refacerea autocitirii;*

*b) in situatia in care clientul final nu transmite indexul autocitit in intervalul de timp si in conditiile comunicate de furnizor:*

*(i)pana la data de 31 decembrie 2021:*

*- pe baza unui consum estimat de energie electrica, prevazut intr-o conventie de consum stabilita de comun acord de clientul final cu furnizorul;*

*- pe baza unui consum estimat de catre furnizor, avand in vedere consumul determinat pe baza celor mai recente citiri;*

*- pe baza unui consum estimat de catre furnizor, avand in vedere consumul din perioada similara a anului precedent;*

*(ii)incepand cu data de 1 ianuarie 2022, pe baza conventiei de consum stabilite conform prevederilor art. 441.*

g) sa solicite clientului refacerea autocitirii, atunci cand considera eronata autocitirea;

h) sa notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicitatii de citire si/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de catre reprezentantul OR, fara a fi necesara incheierea unui act aditional la contractul de furnizare;

i) sa modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabila a clientului final prin intermediul facturii, nefiind necesara incheierea unui act aditional in acest sens la contract;

j) sa rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice in conditiile prevazute la art. 26;

*Art. 26 (1)Contractul de furnizare a energiei electrice poate fi reziliat de catre furnizor, in urmatoarele situatii:*

*a) sustragerea de energie electrica de catre clientul final, constatata prin hotarare judecatoreasca definitiva;*

*b) neplata de catre clientul final a facturilor emise conform contractului, la termenele si in conditiile prevazute in contract, urmata de intreruperea alimentarii cu energie la locul/locurile de consum in conditiile art. 35 alin. (2) si (3);*

*c) incetarea dreptului de folosinta al clientului final asupra locului/locurilor de consum care face/fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;*

*d) alte situatii prevazute de actele normative in vigoare.*

*(2)In situatia prevazuta la alin. (1) lit. a) rezilierea are loc de drept la data constatarii faptei prin hotarare judecatoreasca definitiva.*

*(3)In situatiile prevazute la alin. (1) lit. b), c) si d) rezilierea contractului se face cu notificarea clientului final cu minimum 15 zile inainte si doar daca, in aceasta perioada, clientul final nu a remediat cauzele care au stat la baza notificarii de reziliere. Notificarea trebuie sa cuprinda data la care se reziliaza contractul de furnizare a energiei electrice.*

*(4)Prin derogare de la prevederile alin. (3), in situatia prevazuta la alin. (1) lit. c), daca noul detinator de drept de folosinta aferent locului/locurilor de consum incheie contract de furnizare a energiei electrice cu alt furnizor de energie electrica, vechiul furnizor reziliaza contractul de furnizare la data primirii notificarii de la OR de incetare a contractului de retea.*

k) sa factureze consumul recalculat de energie electrica pentru o perioada anterioara stabilita conform reglementarilor aplicabile, atunci cand se constata inregistrarea eronata a consumului de energie electrica sau in cazul unei facturari eronate a consumului, care a fost sesizata de clientul final sau de furnizor;

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

m) orice alte drepturi prevazute de Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. [123/2012](file:///C%3A%5CUsers%5Ccroman%5Csintact%204.0%5Ccache%5CLegislatie%5Ctemp70080%5C00149586.htm), cu modificarile si completarile ulterioare, de prezentul regulament, de contractele in vigoare sau de alte acte normative aplicabile.”

**Obligatiile consumatorilor finali de energie electrica**

**si ale furnizorului**

**Conform Art. 61 din legea 123/2012 - Obligatiile clientului final de energie electrica:**

(1)Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de reţea din culpa sa.

 (2)Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecinţe, după caz:

a)penalizări;

b)sistarea temporară a furnizării energiei electrice;

c)rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

(3)În cazul intervenţiilor asupra instalaţiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de reţea este îndreptăţit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

(4)În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acţiuni menite să denatureze în orice fel indicaţiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanţie financiară, conform prevederilor art. 58 alin. (5).

*Art. 58: Obligaţia de contractare*

*(5)Furnizorul este îndreptăţit să solicite unui client final constituirea de garanţii financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acţiuni menite să denatureze în orice fel indicaţiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare din partea acestuia. Modalitatea de constituire a garanţiilor financiare este prevăzută în contracte le-cadru de furnizare a energiei electrice şi/sau în alte reglementări emise de ANRE.*

(5)Clientul final de energie electrică cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare de cel puţin 1.000 kVA este obligat să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are reiaţii contractuale, conform reglementărilor emise de autoritatea competentă.

(6)Clienţii finali au obligaţia plăţii contravalorii facturilor pentru energia electrică şi pentru serviciile de care beneficiază la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părţi.

(7)Pentru garantarea plăţilor facturilor la energia electrică, furnizorii de ultimă instanţă pot solicita clienţilor constituirea de garanţii financiare, numai în condiţiile stabilite de reglementările emise de autoritatea competentă.

**Conform Art. 59 din legea 123/2012 - Plata energiei furnizate:**

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

**Conform Art. 33 din Regulamentului de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 235/2019:**

Furnizorul de energie electrică are următoarele obligaţii:

1.a) să deţină licenţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepţia cazurilor prevăzute expres de lege, şi să respecte prevederile acesteia;

2.b) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum şi orice alte reglementări aplicabile;

3.c) să respecte prevederile standardului de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al preşedintelui ANRE;

4.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;

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

6.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 toţi clienţii finali şi prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;

7.g) să elaboreze oferte-tip pentru clienţii finali;

8.h) să deţină o pagină proprie de internet în conţinutul căreia să publice informaţii actualizate cu privire la condiţiile comerciale de furnizare a energiei electrice, preţurile/tarifele practicate, după caz, condiţiile generale ale serviciilor oferite, drepturile şi obligaţiile clienţilor finali rezultate din contractul de reţea încheiat cu OR în vederea realizării activităţii de informare a clienţilor finali; ofertele-tip de furnizare a energiei electrice se vor afişa pe pagina proprie de internet, la un loc vizibil, cu un link direct, şi cu o denumire sugestivă către aceste oferte-tip;

9.i) să desfăşoare activitatea de furnizare a energiei electrice pe bază de contracte de furnizare a energiei electrice încheiate cu clienţii finali, care să prevadă condiţii/clauze contractuale echitabile şi transparente, cu respectarea cerinţelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările specifice;

10.j) să factureze clientului final energia electrică consumată la preţurile şi în condiţiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;

11.k) să pună la dispoziţia clientului final date comparative privind consumul actual de energie electrică al clientului şi consumul din anul anterior, precum şi datele de contact ale unor instituţii cu atribuţii în domeniul îmbunătăţirii eficienţei energetice;

12.l) să pună la dispoziţia furnizorului de servicii energetice desemnat de clientul final printr-un acord scris informaţii privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informaţii sunt disponibile;

13.m) să realizeze în cazul prosumatorilor regularizarea 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, în situaţia în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplineşte condiţiile prevăzute în legislaţia aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu, cu respectarea prevederilor legale specifice privind obligaţiile fiscale;

14.n) să pună la dispoziţia clientului final mai multe modalităţi de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienţi;

15.o) să pună la dispoziţia clientului final mai multe modalităţi de comunicare a facturilor şi a informaţiilor privind facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care şi comunicarea pe cale electronică;

16.p) să transmită, la cererea clientului final, o explicaţie clară şi uşor de înţeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;

17.q) să solicite OR, în baza contractului de reţea 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 clienţilor vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile;

18.r) să notifice clientului final, în mod corespunzător, orice intenţie de modificare şi/sau completare a condiţiilor/clauzelor contractuale, precum şi dreptul clientului final de a denunţa unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiţii;

19.s) să notifice clientului final, în mod transparent şi uşor de înţeles, orice intenţie de modificare a preţului de furnizare, precizând motivele prealabile modificării şi sfera de aplicare a acesteia, în mod direct şi în timp util, cu cel puţin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării şi, în ceea ce îi priveşte pe clienţii casnici, cu cel puţin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum şi dreptul acestora de a denunţa unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind preţul de furnizare;

20.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;

21.u) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condiţiilor/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;

22.v) să transmită clientului final un decont final de regularizare a obligaţiilor de plată în condiţiile prevăzute la art. 27;

*Art. 27 (1)În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligaţia de a transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare a obligaţiilor de plată ori factura estimată pentru ultimul consum de energie electrică, în cazul în care clientul final nu asigură OR accesul la contor, cu excepţia regularizării contravalorii certificatelor verzi.*

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

*(3)În situaţia în care decontul final de regularizare prevăzut la alin. (1) şi factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la alin. (2) conţin un sold pozitiv, clientul final are obligaţia să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent.*

*(4)În situaţia în care decontul final de regularizare prevăzut la alin. (1) şi factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la alin. (2) conţin un sold negativ, furnizorul are obligaţia să returneze clientului final sumele datorate, în condiţiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la data emiterii acestora.*

23.w) să comunice OR orice solicitare primită de la un client final care vizează activitatea OR la locul de consum, să asigure intermedierea între OR şi un client final pentru racordarea la reţeaua electrică de interes public/pentru modificarea instalaţiei de racordare existente, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească şi să comunice clientului final răspunsul OR, în termenele prevăzute în standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al preşedintelui ANRE;

24.x) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, informaţii privind valoarea facturilor emise şi/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;

25.y) să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecţiilor din instalaţiile de distribuţie/transport, la cererea justificată a clientului final;

26.z) să plătească despăgubiri/compensaţii conform reglementărilor aplicabile în vigoare;
27.aa) să investigheze reclamaţiile privind calitatea activităţii de furnizare;

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

29.cc) să restituie clientului final garanţia financiară constituită la dispoziţia sa, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanţiilor financiare constituite de către clienţii finali la dispoziţia furnizorilor de energie electrică în vigoare;

30.dd) să utilizeze datele personale ale clientului final cu respectarea prevederilor legislaţiei privind protecţia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulaţie a acestor date şi conform voinţei clientului exprimate în contractul de furnizare a energiei electrice;

31.ee) orice alte obligaţii prevăzute de Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. [123/2012](file:///C%3A%5CUsers%5Ccroman%5Csintact%204.0%5Ccache%5CLegislatie%5Ctemp70080%5C00149586.htm), cu modificările şi completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

32.ff) în cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită în plus de către acesta este mai mare de 100 lei, să restituie această sumă conform prevederilor legale în vigoare. În situaţia în care în urma regularizării suma plătită în plus de către clientul casnic este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare;

33.gg) să se asigure ca prevederile din condiţiile generale să fie echitabile şi transparente, prezentate într-un limbaj clar şi uşor de înţeles şi acestea să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienţilor.

Drepturile si obligatiile consumatorilor: <https://www.anre.ro/ro/energie-electrica/consumatori/drepturile-si-obligatiile-consumatorilor>