Ordin nr. 235/2019
din 20/12/2019

Ordinul nr. 235/2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienţii finali

Publicat in MOF nr. 7 - 07/01/2020

Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 7 din 07/01/2020

Actul a intrat in vigoare la data de 07 ianuarie 2020

*Având în vedere prevederile **art. 52**, **53** şi **55**-**62** din Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare, prevederile art. 61 **pct. 6** din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 114/2018 privind instituirea unor măsuri în domeniul investiţiilor publice şi a unor măsuri fiscal-bugetare, modificarea şi completarea unor acte normative şi prorogarea unor termene, prevederile art. 2 **lit. x^1)** şi art. 14 **alin. (6)**, **(6^2)**, **(6^4)** şi **(6^7)** din Legea nr. 220/2008 pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, şi prevederile **art. III** din Legea nr. 184/2018 pentru aprobarea Ordonanţei de urgenţă a Guvernului **nr. 24/2017** privind modificarea şi completarea Legii **nr. 220/2008** pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie şi pentru modificarea unor acte normative,*

*în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) **lit. c)** şi art. 9 alin. (1) **lit. t)** din Ordonanţa de urgenţă a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea şi funcţionarea Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări şi completări prin Legea **nr. 160/2012**, cu modificările şi completările ulterioare,*

preşedintele Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

Art. 1. - Se aprobă **Regulamentul** de furnizare a energiei electrice la clienţii finali, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. - Furnizorii de energie electrică, operatorii de reţea, operatorul de transport şi de sistem şi clienţii finali de energie electrică duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar entităţile organizatorice din cadrul Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

Art. 3. - La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei **nr. 64/2014** pentru aprobarea **Regulamentului** de furnizare a energiei electrice la clienţii finali, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 544 din 23 iulie 2014, cu modificările ulterioare.

Preşedintele Autorităţii Naţionale de Reglementare
în Domeniul Energiei,
Dumitru Chiriţă

Bucureşti, 20 decembrie 2019.
Nr. 235.

ANEXĂ

REGULAMENT
de furnizare a energiei electrice la clienţii finali

Regulament
din 20/12/2019

Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienţii finali din 20.12.2019

Publicat in Monitorul Oficial, Partea I nr. 7 din 07/01/2020

Actul a intrat in vigoare la data de 07 ianuarie 2020

CAPITOLUL I
Dispoziţii generale

SECŢIUNEA 1
Scop şi domeniu de aplicare

Art. 1. - Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienţii finali, denumit în continuare regulament, stabileşte cadrul de reglementare pentru desfăşurarea activităţii de furnizare a energiei electrice la locurile de consum ale clienţilor finali.

Art. 2. - Prezentul regulament se aplică clienţilor finali de energie electrică, furnizorilor şi operatorilor de reţea, pentru asigurarea condiţiilor necesare furnizării energiei electrice la clienţii finali.

SECŢIUNEA a 2-a
Definiţii şi abrevieri

Art. 3. - (1) Abrevierile utilizate în cadrul prezentului regulament au următoarele semnificaţii:
a) ANRE - Autoritatea Naţională de Reglementare în Domeniul Energiei;
b) FUI - furnizor de ultimă instanţă;
c) OR - operator de reţea;
d) OTS - operator de transport şi de sistem;
e) PRE - parte responsabilă cu echilibrarea;
f) SEN - sistemul electroenergetic naţional;
g) SMI - sistem de măsurare inteligentă a energiei electrice;
h) TVA - taxă pe valoarea adăugată.
(2) În înţelesul prezentului regulament, termenii de mai jos au semnificaţiile următoare:
a) client final noncasnic - clientul final care cumpără energie electrică pentru uzul propriu, altul decât cel casnic; în această categorie intră şi producători, furnizori sau operatori de reţea care cumpără energie electrică pentru consumul propriu;
b) contract de reţea - contract pentru prestarea serviciului de distribuţie a energiei electrice şi/sau contract pentru prestarea serviciului de transport;
c) interval de citire - intervalul de timp între două citiri consecutive ale indicaţiilor grupului de măsurare pentru determinarea consumului de energie electrică corespunzător acelui interval;
d) perioada de facturare - intervalul de timp pentru care se emite factura, pe baza energiei electrice furnizate în intervalul de timp respectiv şi, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.
(3) Termenii definiţi la alin. (2) se completează cu cei definiţi în Legea energiei electrice şi a gazelor naturale **nr. 123/2012**, cu modificările şi completările ulterioare, Legea **nr. 220/2008** pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie, republicată, cu modificările şi completările ulterioare, şi cu cei definiţi în reglementările specifice aprobate de ANRE.

CAPITOLUL II
Piaţa cu amănuntul de energie electrică

SECŢIUNEA 1
Clasificarea clienţilor finali

Art. 4. - Pe piaţa cu amănuntul de energie electrică, clienţii finali cumpără energie electrică pentru consumul propriu şi, dacă este cazul, pentru consumul clienţilor finali racordaţi la locurile lor de consum.

Art. 5. - (1) În funcţie de domeniul de utilizare a energiei electrice consumate, clienţii finali se împart în două categorii:

a) clienţi casnici;

b) clienţi finali noncasnici.

(2) În funcţie de numărul locurilor de consum, un client final poate avea:

a) un singur contract de furnizare a energiei electrice cu unul sau mai multe locuri de consum;

b) mai multe contracte de furnizare a energiei electrice.

(3) În funcţie de puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare sau, acolo unde există, prin certificatul de racordare, locurile de consum ale clienţilor finali noncasnici pot fi:

a) locuri de consum cu consum mic, în cazul în care puterea aprobată este mai mică sau egală cu 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare şi/sau reţea pentru un loc de consum cu consum mic se numeşte client noncasnic mic;

b) locuri de consum cu consum mare, în cazul în care puterea aprobată depăşeşte 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare şi/sau reţea pentru un loc de consum cu consum mare se numeşte client noncasnic mare.

SECŢIUNEA a 2-a
Clientul vulnerabil

Art. 6. - (1) Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplineşte cel puţin una dintre următoarele condiţii:

a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituţiile statului cu atribuţii în domeniul protecţiei sociale;

b) titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuieşte o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituţii medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinţei cu energie electrică.

(2) Dacă un client vulnerabil îndeplineşte cumulativ condiţii prevăzute la alin. (1), acesta beneficiază de facilităţile corespunzătoare fiecărei categorii. În măsura în care autorităţile/instituţiile relevante/abilitate au stabilit criterii şi reguli privind clienţii vulnerabili pe motive de venituri reduse, precum şi încadrarea clienţilor vulnerabili pe criterii de sănătate/vârstă, furnizorul trebuie să ţină seama de acestea.

(3) Furnizorul de energie electrică are obligaţia să comunice OR în maximum 3 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar OR are obligaţia să ţină evidenţa acestor clienţi.

Art. 7. - (1) Tipurile de facilităţi asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienţilor vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:

a) acces la punctul unic de contact şi/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalităţi specifice adaptate necesităţilor clienţilor vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;

b) la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relaţia sa cu furnizorul se poate desfăşura prin intermediul unei terţe persoane, desemnată în scris de acesta să realizeze şi să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele şi pe seama titularului locului de consum;

c) la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condiţiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

(2) Pentru clienţii vulnerabili prevăzuţi la art. 6 alin. (1) **lit. b)** OR ia următoarele măsuri:

a) reduce la minim întreruperile planificate şi le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului, conform art. 69 alin. (3) **lit. a)**;

b) rezolvă cu prioritate întreruperile neplanificate apărute într-o zonă de reţea în care sunt clienţi vulnerabili din această categorie;

c) asigură o sursă suplimentară de alimentare a locului de consum în cel mai scurt timp de la momentul în care primeşte informaţia de la furnizor privind încadrarea clientului în această categorie.

(3) Este interzisă deconectarea de la reţeaua electrică a clienţilor vulnerabili, inclusiv în situaţii de criză de energie electrică.

SECŢIUNEA a 3-a
Client final dispecerizabil

Art. 8. - (1) Clientul final dispecerizabil este un client final care îşi modifică puterea activă absorbită, ca reacţie la semnalele de preţ sau în urma participării active la o piaţă de energie electrică, direct sau prin agregare, cu respectarea reglementărilor în vigoare.

(2) Pentru a participa activ la o piaţă de energie electrică, clientul final dispecerizabil trebuie:

a) să informeze furnizorul de energie electrică asupra acestui fapt;

b) sa aibă prevăzute în contractul încheiat cu furnizorul de energie electrică condiţii de compensare financiară pentru eventualele costuri generate furnizorului de participarea la piaţă a clientului final, direct sau prin agregare;

c) să respecte regulile pieţei la care participă;

d) să fie calificat conform reglementărilor tehnice în vigoare, după caz.

(3) Contractul de furnizare a energiei electrice şi cel de reţea ale clientului final dispecerizabil nu trebuie să conţină clauze care să limiteze sau să împiedice participarea clientului final dispecerizabil la piaţa de energie electrică, direct sau prin agregare.

SECŢIUNEA a 4-a
Furnizori de ultimă instanţă

Art. 9. - (1) ANRE desemnează FUI în conformitate cu prevederile reglementărilor specifice.

(2) Preluarea de către FUI a locurilor de consum ale clienţilor finali pentru care nu este asigurată furnizarea energiei electrice din nicio altă sursă, termenele/condiţiile aplicabile şi etapele parcurse în procesul de preluare, precum şi drepturile şi obligaţiile fiecăreia dintre părţile implicate în acest proces se realizează în conformitate cu prevederile **Regulamentului** de preluare de către FUI obligaţi a locurilor de consum ale clienţilor finali care nu au asigurată furnizarea energiei electrice din nicio altă sursă, în vigoare.

CAPITOLUL III
Contractarea furnizării energiei electrice

SECŢIUNEA 1
Reguli de contractare a furnizării energiei electrice

Art. 10. - În vederea furnizării energiei electrice, clientul final parcurge următoarele etape:

a) în cazul unui loc de consum nou, clientul final obţine avizul tehnic de racordare sau, după caz, certificatul de racordare al locului de consum la reţeaua electrică de interes public, conform prevederilor reglementarilor în vigoare, după care se adresează unui furnizor de energie electrică şi procedează conform prevederilor lit. b) şi c);

b) în cazul unui loc de consum existent, clientul final poate alege una dintre ofertele-tip publicate de furnizor sau poate solicita acestuia o ofertă personalizată, negociabilă, privind condiţiile comerciale şi preţul de furnizare sau poate recurge la selectarea ofertei furnizorului prin proceduri specifice de licitaţie/achiziţie publică;

c) după ce clientul final acceptă condiţiile de furnizare propuse de furnizor în maximum 5 zile de la data transmiterii de către clientul final a documentelor prevăzute la **art. 15**, părţile încheie contractul de furnizare a energiei electrice.

Art. 11. - (1) Furnizorul încheie contractul de reţea în maximum 5 zile de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, cu excepţia situaţiilor prevăzute la art. 13 **alin. (2)**, realizând succesiv următoarele:

a) transmite OR la care este racordat locul de consum datele contractului de furnizare a energiei electrice încheiat, respectiv durata de valabilitate, cantitatea de energie electrică contractată, condiţiile de furnizare, PRE-ul care preia responsabilitatea echilibrării;

b) în maximum 5 zile de la primirea de către OR a datelor contractului de furnizare a energiei electrice prevăzute la lit. a) acesta încheie contractul de reţea cu furnizorul de energie electrică.

(2) Contractul de furnizare a energiei electrice intră în vigoare la data prevăzută în cuprinsul acestuia, iar alimentarea cu energie electrică de către OR a locului de consum respectiv este asigurată pentru perioada coexistenţei contractului de furnizare, încheiat în condiţiile prezentului regulament, cu cel de reţea.

(3) Contractul de furnizare se încheie, de regulă, pentru un loc de consum. În cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum pentru care furnizorul este acelaşi, se poate încheia un singur contract de furnizare pentru toate sau o parte dintre locurile de consum, conform înţelegerii părţilor contractante. Contractul de furnizare conţine în anexe datele specifice fiecărui loc de consum, iar includerea/excluderea unui loc de consum din contract se face prin act adiţional.

(4) În cazul în care clientul final îndeplineşte condiţiile legale şi doreşte să beneficieze de serviciu universal, se poate adresa FUI pentru furnizarea în regim de serviciu universal, iar FUI încheie contractul de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal. Acordarea dreptului de serviciu universal clienţilor finali noncasnici se obţine în urma prezentării de către aceştia FUI a unor copii ale situaţiilor financiare/declaraţiilor depuse la organismele fiscale sau, după caz, la alte instituţii abilitate, conform legislaţiei aplicabile, din care să rezulte îndeplinirea condiţiilor prevăzute la art. 55 alin. (1) **lit. b)** din Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare.

Art. 12. - (1) La imobilele având destinaţia de locuinţă cu mai mulţi locatari, dar cu o singură instalaţie de racordare şi cu un singur contor de decontare, contractul de furnizare a energiei electrice se încheie, după caz, cu:

a) locatarul în spaţiul căruia este montat contorul de decontare;

b) persoana împuternicită în acest sens de către ceilalţi locatari, în cazul în care contorul de decontare este montat în spaţiul comun.

(2) La imobilele având destinaţia de locuinţă, cu mai mulţi locatari, unde există consum de energie electrică în încăperi sau instalaţii de folosinţă comună şi există contor de decontare dedicat acestui consum, contractul de furnizare a energiei electrice aferent consumului comun se încheie cu proprietarul încăperilor sau instalaţiilor în folosinţă comună sau, după caz, cu:

a) asociaţia de proprietari;

b) o persoană împuternicită în acest sens.

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

(4) În termen de 30 de zile de la producerea decesului titularului de contract de furnizare, un moştenitor al acestuia trebuie să notifice furnizorul asupra decesului, prezentând certificatul de deces, iar până la dezbaterea succesiunii, şi la solicitarea moştenitorului furnizorul trebuie să încheie cu acesta un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire cu perioade succesive de câte un an, dacă succesiunea nu s-a finalizat.

(5) În cazul prevăzut la alin. (4) derularea contractului încheiat cu persoana decedată continuă până la încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată cu un moştenitor, cu obligaţia achitării facturilor şi cu preluarea tuturor responsabilităţilor ce decurg ca urmare a derulării contractului, dar nu mai mult de 45 de zile.

Art. 13. - (1) Furnizarea energiei electrice către clientul final se realizează în temeiul contractului de furnizare şi dacă pentru locul de consum respectiv există contract/contracte de reţea încheiat/încheiate de către furnizor sau de către clientul final, conform reglementărilor în vigoare, cu excepţia situaţiilor reglementate în mod distinct de către ANRE. Contractul de reţea se încheie pentru o perioadă nedeterminată, cu excepţia cazurilor în care clientul solicită o durată limitată, şi încetează doar în condiţiile prevăzute în contract. Contractul de reţea încheiat de către clientul final cu OR se poate încheia şi în lipsa contractului de furnizare şi rămâne valabil şi la schimbarea furnizorului.

(2) Contractul de reţea se încheie de către clientul final cu OR, în următoarele situaţii:

a) locul de consum are simultan mai mulţi furnizori sau face obiectul participării la agregarea de către un agregator independent;

b) la reţeaua de utilizare a locului de consum sunt racordate locuri de consum aparţinând altor clienţi finali;

c) locul de consum este racordat la o reţea de medie tensiune sau înaltă tensiune, la solicitarea clientului final cu contract de furnizare încheiat pe piaţa concurenţială. În acest caz, contractul de reţea poate include şi locuri de consum racordate la o reţea de joasă tensiune ale acestui client final, aflate în zona de licenţă a aceluiaşi OR.

Art. 14. - (1) În cazul în care clientul final are încheiat contractul de reţea cu OR la care este racordat locul de consum, OR întocmeşte o convenţie tripartită, asumată prin semnătură de acesta, de clientul final şi de furnizor.

(2) Alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum se face pe baza unui singur contract de furnizare, cu excepţia locului de consum cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare mai mare de 1 MW, care poate fi alimentat simultan pe baza mai multor contracte de furnizare a energiei electrice încheiate pe piaţa concurenţială cu furnizori diferiţi. În situaţia alimentării unui loc de consum prin mai multe contracte de furnizare a energiei electrice, doar unul dintre furnizori, denumit furnizorul principal, îşi asumă responsabilitatea echilibrării pentru locul de consum respectiv. În acest caz, între clientul final, OR şi toţi furnizorii se încheie o convenţie multipartită.

(3) Convenţiile prevăzute la **alin. (1)** şi **(2)** se încheie pe baza convenţiilor-cadru în vigoare.

(4) În cazul agregării locului de consum de către un agregator independent, clientul final implicat în agregare, agregatorul independent şi furnizorul încheie o convenţie de tipul convenţiei- cadru multipartite prevăzute la **alin. (2)**, în care agregatorul se asimilează unui furnizor, altul decât cel principal.

SECŢIUNEA a 2-a

Documente necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 15. - (1) Pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puţin următoarele documente:

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

b) copia actului de identitate/certificatului de înregistrare la Oficiul Naţional al Registrului Comerţului al solicitantului;

c) copia actului de proprietate sau a altui document care atestă dreptul de folosinţă al solicitantului asupra spaţiului care face obiectul locului de consum respectiv, din care, la solicitarea şi pentru protecţia clientului final, se pot şterge/anonimiza părţi nerelevante pentru activitatea de furnizare a energiei electrice; în cazul în care documentul atestă un drept de folosinţă temporară asupra acestui spaţiu printr-un act încheiat cu proprietarul, solicitantul trebuie să prezinte acordul scris al proprietarului de drept pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această menţiune nu se regăseşte înscrisă în actul doveditor al dreptului de folosinţă;

d) certificatul de racordare sau avizul tehnic de racordare, dacă OR nu a emis certificatul de racordare, şi convenţia de exploatare, în situaţia în care OR consideră că este necesară. Acestea pot fi anexate contractului de furnizare după încheierea acestuia, dar înainte de data începerii furnizării energiei electrice.

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

(3) Transmiterea documentelor prevăzute la **alin. (1)** se poate realiza şi pe cale electronică, cu respectarea legislaţiei în vigoare.

Art. 16. - (1) În funcţie de înţelegerea părţilor, contractul de furnizare a energiei electrice poate fi încheiat cu clientul final în spaţiile comerciale ale furnizorului, la distanţă sau în afara spaţiilor comerciale ale furnizorului, cu respectarea legislaţiei în vigoare.

(2) Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie în scris, cu un font lizibil, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil şi uşor de citit sau, dacă clientul final este de acord, în formă electronică ori, după caz, prin mijloace de comunicare la distanţă, cu respectarea legislaţiei în vigoare.

Art. 17. - (1) Furnizorul, pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final, aplică prevederile unei proceduri specifice de contractare, elaborată de acesta şi publicată pe pagina proprie de internet.

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

SECŢIUNEA a 3-a

Contractul de furnizare a energiei electrice

Art. 18. - FUI încheie contracte de furnizare a energiei electrice cu clienţii finali beneficiari ai serviciului universal în baza contractelor-cadru de furnizare a energiei electrice în vigoare.

Art. 19. - (1) Contractul de furnizare încheiat pe piaţa concurenţială, valabil pentru o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă determinată convenită de părţi, trebuie să respecte prevederile legislaţiei în vigoare şi să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, cel puţin următoarele:

a) identitatea părţilor contractante şi datele de contact;

b) obiectul, durata contractului, condiţiile de reînnoire şi de încetare a contractului;

c) perioada de facturare, în conformitate cu prevederile art. 38 **alin. (3)**;

d) intervalul de timp pentru emiterea facturilor, modalităţile şi condiţiile de plată a facturilor de energie electrică;

e) intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, în conformitate cu prevederile **art. 44**;

f) preţul de furnizare a energiei electrice şi, dacă este cazul, tarifele serviciilor oferite şi nivelul de calitate al serviciilor oferite;

g) mijloacele prin care se pot obţine informaţii actualizate privind toate preţurile/tarifele aplicabile;

h) compensaţii acordate şi modalitatea de rambursare a acestora, în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte şi realizate cu întârziere din culpa furnizorului;

i) modalităţile de iniţiere a procedurilor de soluţionare a litigiilor, în conformitate cu prevederile **art. 23**;

j) modalităţile de soluţionare extrajudiciară a litigiilor privind drepturile şi obligaţiile stabilite prin contract;

k) drepturile şi obligaţiile părţilor contractante, inclusiv cele rezultate din contractul de reţea, în cazul în care contractul de reţea este încheiat de furnizor, astfel încât clientului final să îi fie transmise drepturile şi obligaţiile care îi revin din contractul de reţea;

l) dreptul de denunţare unilaterală a contractului de furnizare de către clientul final în condiţiile precizate de actele normative în vigoare;

m) condiţiile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale cauzate de OR/furnizor.

(2) Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziţii ale actelor normative se modifică de drept la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective; în acest caz, furnizorul/OR are obligaţia să notifice beneficiarului modificările intervenite. În cazul modificării tarifelor reglementate, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

Art. 20. - (1) La cererea clientului final a unei oferte de furnizare, furnizorul este obligat să comunice, în scris, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii cererii, o ofertă privind condiţiile de furnizare a energiei electrice pe piaţa concurenţială, care conţine cel puţin: preţul de furnizare, condiţiile şi termenii de plată, perioada de valabilitate a ofertei de furnizare şi data-limită de încheiere a contractului de furnizare.

(2) În situaţia acceptării de către clientul final a ofertei de furnizare, clientul final comunică acest lucru furnizorului cel târziu cu 5 zile înainte de data-limită de încheiere a contractului prevăzută în oferta de furnizare, iar furnizorul are obligaţia să includă în contractul de furnizare a energiei electrice toate informaţiile din respectiva ofertă, fără a se limita la acestea.

(3) În cazul contractului de furnizare a energiei electrice încheiat pe piaţa concurenţială şi încheiat în baza unei oferte de furnizare, furnizorul îşi asumă responsabilitatea respectării tuturor obligaţiilor sale pe piaţa de energie electrică, aferente furnizării energiei electrice la locul de consum respectiv, inclusiv cele privind echilibrarea consumului de energie electrică.

Art. 21. - (1) În contractul de furnizare a energiei electrice este interzisă includerea unor clauze care împiedică schimbarea furnizorului, în conformitate cu prevederile art. 58 **alin. (3)** din Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare.

(2) Prevederile din contractul de furnizare pot fi modificate şi completate prin acte adiţionale, cu respectarea prevederilor prezentului regulament şi ale actelor normative în vigoare, la cererea oricărei părţi şi cu acordul celeilalte.

(3) Clauzele din contractul de furnizare a energiei electrice încheiat pe piaţa concurenţială care sunt valabile în cazul clienţilor finali dintr-o anumită categorie se pot înscrie într-o anexă denumită "Condiţii generale pentru furnizarea energiei electrice", care face parte din contract, se afişează pe pagina de internet a furnizorului, şi la solicitarea clientului final se pune în mod gratuit la dispoziţia acestuia prin modalitatea stabilită prin contract.

(4) Condiţiile generale pentru prestarea serviciului de distribuţie a energiei electrice în situaţia în care contractul de reţea pentru locul de consum este încheiat între OR şi furnizor, aprobate prin ordin al preşedintelui ANRE, completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice. Acestea sunt publicate pe pagina proprie de internet a furnizorului şi, la solicitarea clientului final, se pun în mod gratuit la dispoziţia acestuia prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare încheiat.

(5) Convenţia de consum încheiată de părţi, avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare, datele din anexele la contractul de reţea încheiat de furnizor cu OR, corespunzătoare locurilor de consum care fac obiectul contractului de furnizare, precum şi orice alte anexe agreate de părţi care nu contravin prevederilor reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din contractul de furnizare a energiei electrice.

Art. 22. - (1) Clienţii finali care au calitatea de prosumatori pot solicita furnizorilor de energie electrică cu care încheie/au încheiat contractul de furnizare a energiei electrice încheierea contractului de vânzare-cumpărare a energiei electrice produse în centralele electrice din surse regenerabile de energie cu puteri electrice instalate de cel mult 27 kW pe loc de consum şi care nu beneficiază de sistemul de promovare prin certificate verzi şi livrate în reţeaua electrică, cu respectarea Regulilor de comercializare a energiei electrice produse în centrale electrice din surse regenerabile cu putere electrică instalată de cel mult 27 kW aparţinând prosumatorilor şi a Contractului-cadru aprobate prin ordin al preşedintelui ANRE în vigoare.

(2) Clientul final are dreptul să încheie un contract de agregare, independent de contractul de furnizare a energiei electrice, precum şi să participe la piaţa de energie electrică sau la cea a serviciilor energetice fără să fie necesar acordul furnizorului său de energie electrică.

SECŢIUNEA a 4-a

Soluţionarea neînţelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice şi a disputelor pe piaţa cu amănuntul de energie electrică apărute între participanţii la piaţa de energie electrică

Art. 23. - (1) În cazul neînţelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice, având la bază contracte reglementate de ANRE sau actele adiţionale aferente contractelor respective, dacă părţile nu ajung la o înţelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanşării procesului de soluţionare la nivelul acesteia, conform prevederilor Procedurii privind soluţionarea neînţelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice şi termice produse în cogenerare de înaltă eficienţă în vigoare.

(2) În cazul disputelor pe piaţa cu amănuntul apărute în derularea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă părţile nu ajung la o înţelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanşării procesului de soluţionare la nivelul acesteia, conform prevederilor **Regulamentului** privind organizarea şi funcţionarea comisiei pentru soluţionarea disputelor pe piaţa angro şi cu amănuntul apărute între participanţii la piaţa de energie electrică şi gaze naturale în vigoare.

SECŢIUNEA a 5-a

Încetarea contractului de furnizare a energiei electrice

Art. 24. - (1) Contractul de furnizare a energiei electrice încetează în oricare dintre următoarele situaţii:

a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
b) prin acordul de voinţă al ambelor părţi contractante;
c) prin denunţarea unilaterală de către clientul final;
d) prin reziliere.
(2) În situaţia prevăzută la alin. (1) **lit. a)** furnizorul notifică clientul final cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puţin 30 de zile înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează. Notificarea poate fi comunicată clientului final în anexa la factură.
(3) Furnizorul sau, după caz, clientul final are obligaţia să notifice OR cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează.
Art. 25. - Furnizorul de energie electrică nu are dreptul de a denunţa unilateral contractele de furnizare de energie electrică încheiate cu clienţii finali.
Art. 26. - (1) Contractul de furnizare a energiei electrice poate fi reziliat de către furnizor, în următoarele situaţii:
a) sustragerea de energie electrică de către clientul final, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
b) neplata de către clientul final a facturilor emise conform contractului, la termenele şi în condiţiile prevăzute în contract, urmată de întreruperea alimentării cu energie la locul/locurile de consum în condiţiile art. 35 **alin. (2)** şi **(3)**;
c) încetarea dreptului de folosinţă al clientului final (calitatea de deţinător/chiriaş/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, cu excepţia prevăzută la art. 12 **alin. (4)** şi **(5)**;
d) alte situaţii prevăzute de actele normative în vigoare.
(2) În situaţia prevăzută la alin. (1) **lit. a)** rezilierea are loc de drept la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.
(3) În situaţiile prevăzute la alin. (1) **lit. b)**, **c)** şi **d)** rezilierea contractului se face cu notificarea clientului final cu minimum 15 zile înainte şi doar dacă, în această perioadă, clientul final nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere. Notificarea trebuie să cuprindă data la care se reziliază contractul de furnizare a energiei electrice.
(4) Prin derogare de la prevederile alin. (3), în situaţia prevăzută la alin. (1) **lit. c)**, dacă noul deţinător de drept de folosinţă aferent locului/locurilor de consum încheie contract de furnizare a energiei electrice cu alt furnizor de energie electrică, vechiul furnizor reziliază contractul de furnizare la data primirii notificării de la OR de încetare a contractului de reţea.

SECŢIUNEA a 6-a
Decontul final de regularizare a obligaţiilor de plată

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.
Art. 28. - Prin excepţie de la prevederile **art. 27** în cazul în care clientul final a încheiat un nou contract de furnizare a energiei electrice cu acelaşi furnizor, regularizarea plăţilor ce decurg din vechiul contract se face în prima factură emisă în cadrul noului contract, inclusiv prin compensarea sumelor, cu respectarea prevederilor legale.

CAPITOLUL IV
Schimbarea furnizorului de energie electrică

Art. 29. - (1) Pentru schimbarea furnizorului unui loc de consum, clientul final are dreptul de a denunţa unilateral contractul de furnizare, cu respectarea condiţiilor contractuale, cu obligaţia de a transmite furnizorului de energie electrică o notificare cu cel puţin 21 de zile înainte, cu respectarea prevederilor procedurii specifice, aprobate prin ordin al preşedintelui ANRE.

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

(3) Clienţilor casnici şi clienţilor finali noncasnici beneficiari ai serviciului universal nu li se impune prin contractul de furnizare a energiei electrice plata vreunei sume de bani pentru schimbarea furnizorului de energie electrică.

(4) Furnizorii de energie electrică pot să perceapă clienţilor finali, alţii decât cei prevăzuţi la alin. (3), comisioane de încetare a contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe durată determinată şi cu preţuri fixe, în situaţia denunţării unilaterale a acestora de către clientul final înainte de ajungerea la termen a acestora.

(5) Comisioanele prevăzute la alin. (4) trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele cerinţe:

a) să fie comunicate clar clientului înainte de încheierea contractului;

b) să fie prevăzute în contractul de furnizare pe care clientul l-a semnat;

c) să fie proporţionale şi să nu depăşească valoarea pierderilor economice directe cauzate de client furnizorului prin încetarea contractului, inclusiv costurile oricăror pachete de investiţii sau de servicii deja furnizate clientului în cadrul respectivului contract. Sarcina probei cu privire la pierderile economice directe aparţine furnizorului.

CAPITOLUL V
Drepturi şi obligaţii ale părţilor contractante ale contractului de furnizare a energiei electrice

SECŢIUNEA 1
Drepturi şi obligaţii ale clientului final de energie electrică

Art. 30. - Clientul final de energie electrică are următoarele drepturi:

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 vulnerabili, prevăzute la art. 7 **alin. (1)**;

g) să primească de la furnizor decontul final de regularizare, în conformitate cu prevederile **art. 27**;

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. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile şi să reflecte în mod adecvat consumul probabil;

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/compensaţii, în conformitate cu prevederile art. 65 **alin. (1)**;

o) să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condiţiile reglementărilor în vigoare;

p) să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziţie de către furnizor, şi să fie informat de către OR cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare;

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 OR 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 OR 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 OR să se realizeze în conformitate cu prevederile art. 44 **alin. (3)**;

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:

(i) 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;

(ii) 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.

Art. 31. - Clientul final de energie electrică are următoarele obligaţii:

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 OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreţine, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum şi pentru a întreţine, verifica sau remedia defecţiunile intervenite la instalaţiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de OR pentru efectuarea activităţii se comunică clientului final în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul OR 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 OR, precum şi toate celelalte instalaţii aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;

f) să sesizeze imediat furnizorul sau OR 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 OR prin intermediul furnizorului sau, după caz, direct OR contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, de demontare, verificare şi remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa clientului final;

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 OR;

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 contractele-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.

SECŢIUNEA a 2-a
Drepturi şi obligaţii ale furnizorului de energie electrică

Art. 32. - 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 şi în condiţiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligaţiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, 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;

b) să perceapă clientului final penalităţi de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plăţii facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul şi în condiţiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;

c) să iniţieze modificarea şi/sau completarea prin acte adiţionale a contractului de furnizare a energiei electrice, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adiţional a unor clauze din contract;

d) să solicite clientului final constituirea/actualizarea/reconstituirea la dispoziţia sa a unei garanţii financiare şi să execute această garanţie, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanţiilor financiare constituite de către clienţii finali la dispoziţia furnizorilor de energie electrică în vigoare;

e) să solicite OR prestarea activităţii de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, în vederea întreruperii/reluării furnizării energiei electrice la locul de consum al clientului final în condiţiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, precum şi în alte situaţii prevăzute de legislaţia în vigoare;

f) să emită facturi pe baza cantităţilor de energie electrică estimate în condiţiile art. 44 **alin. (3)**;

g) să solicite clientului refacerea autocitirii, atunci când consideră eronată autocitirea;

h) să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicităţii de citire şi/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adiţional 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 adiţional în acest sens la contract;

j) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condiţiile prevăzute la art. 26;

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 şi a gazelor naturale **nr. 123/2012**, cu modificările şi completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

Art. 33. - Furnizorul de energie electrică are următoarele obligaţii:

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

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

c) să asigure indicatorii de performanţă privind calitatea activităţii de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanţă 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 toţi clienţii finali şi prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;

g) să elaboreze oferte-tip pentru clienţii finali;

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;

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;

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

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;

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;

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;

n) să pună la dispoziţia clientului final mai multe modalităţi de plată a facturilor;

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;

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;

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;

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;

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;

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 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;

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

w) să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamaţie/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 şi să comunice clientului răspunsul OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanţă 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, 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;

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

z) să plătească clienţilor finali despăgubiri/compensaţii în condiţiile prevăzute la art. 65 **alin. (1)**;

aa) să investigheze reclamaţiile privind calitatea activităţii de furnizare;

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;

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;

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;

ee) 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 în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

SECŢIUNEA a 3-a

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

Art. 34. - (1) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final poate fi dispusă de furnizor în situaţiile prevăzute în prezentul regulament, precum şi în alte situaţii prevăzute de legislaţia în vigoare, în care acesta are dreptul să solicite OR întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final.

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

a) neplata facturilor emise de către furnizor conform prevederilor contractului de furnizare a energiei electrice; în situaţia în care clientul final contestă, în termen de 30 de zile de la emitere, corectitudinea valorii facturii, furnizorul nu are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu energie electrică până nu comunică clientului final rezultatul verificării din care rezultă că aceasta este neîntemeiată, cu respectarea prevederilor Standardului de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

b) neconstituirea/neactualizarea de către clientul final a garanţiei financiare, solicitate de furnizor conform prevederilor contractuale şi procedurii specifice aprobate de ANRE.

(3) Furnizorii comunică clienţilor casnici informaţii adecvate cu privire la alternativele la întreruperea alimentării cu energie electrică cu suficient timp înainte de data prevăzută a întreruperii. Aceste măsuri alternative pot să privească surse de sprijin pentru evitarea întreruperii, sisteme de plată anticipată, audituri energetice, servicii de consultanţă în domeniul energiei, planuri alternative de plată, consiliere pentru gestionarea datoriilor sau moratorii privind întreruperea şi nu constituie un cost suplimentar pentru clienţii care se confruntă cu riscul întreruperii.

Art. 35. - (1) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract-cadru aprobat de ANRE, întreruperea alimentării cu energie electrică pentru nerespectarea obligaţiilor contractuale de către clientul final se face conform prevederilor contractului şi reglementărilor aplicabile.

(2) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract încheiat pe piaţa concurenţială, pentru neachitarea de către clientul final în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică furnizorul are dreptul să aplice penalităţi de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plăţii, în termenul şi în condiţiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea garanţiei financiare, în conformitate cu Procedura privind regimul garanţiilor financiare constituite de către clienţii finali la dispoziţia furnizorilor de energie electrică în vigoare şi să ia, succesiv, următoarele măsuri:

a) transmiterea clientului final printr-o modalitate de comunicare agreată de părţi prin contractul de furnizare a energiei electrice a unui preaviz cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică;

b) întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum al clientului final, în condiţiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu condiţia să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. a);

c) transmiterea clientului final a unei notificări de reziliere, în situaţia în care urmează să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice, în termenul şi în condiţiile prevăzute în contract; notificarea de reziliere a contractului de furnizare a energiei electrice este un document distinct în forma stabilită de către furnizor, conţine data la care se reziliază contractul şi se transmite clientului final cu minimum 15 zile înainte de data rezilierii;

d) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice, cu condiţia să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. c).

(3) Preavizul prevăzut la alin. (2) **lit. a)** este un document distinct, are forma stabilită de către furnizor şi conţine cel puţin următoarele elemente: suma datorată, termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică, data estimată a întreruperii alimentării cu energie electrică, informaţii privind garanţia financiară care trebuie constituită, dacă este cazul, costul estimat al serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum.

(4) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice poate fi efectuată de către OR, pentru nerespectarea de către clientul final a obligaţiilor care îi revin în calitate de utilizator al reţelei electrice, conform Condiţiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuţie a energiei electrice, în situaţia în care contractul de distribuţie pentru locul de consum este încheiat între OR şi furnizor, în vigoare, cu informarea furnizorului. În situaţia în care întreruperea alimentării se face cu preaviz, furnizorul comunică preavizul clientului final după primirea informării de la OR.

(5) În cazul serviciului de reţea prestat de OR pe baza contractului de reţea încheiat cu clientul final, întreruperea alimentării cu energia electrică pentru nerespectarea obligaţiilor contractuale de către beneficiar faţă de OR se face conform prevederilor contractului respectiv, iar pentru nerespectarea obligaţiilor contractuale ale clientului final faţă de furnizor se procedează conform convenţiei tripartite.

(6) Informarea reciprocă între furnizor şi OR privind măsurile prevăzute la **alin. (2)** se face conform înţelegerii părţilor în contractul de reţea sau, în cazul în care clientul final este titularul contractului de reţea, în convenţia tripartită.

(7) Un loc de consum neracordat la reţeaua de alimentare cu energie electrică, inclusiv locul de consum deconectat de la reţea, nu poate fi alimentat cu energie electrică decât după racordare, respectiv după eliminarea cauzei deconectării.

(8) Dacă furnizorul nu achită la termen facturile emise de OR, se procedează după cum urmează:

a) OR compară suma datoriilor clienţilor finali ai furnizorului pentru care a primit solicitarea de deconectare cu datoria furnizorului. Dacă această datorie a furnizorului către OR este mai mare decât suma datoriilor corespunzătoare locurilor de consum pentru care a primit solicitarea de deconectare, OR transmite o notificare către furnizor şi către ANRE, prin care semnalează nerespectarea obligaţiilor de către furnizor. Dacă în 5 zile lucrătoare furnizorul nu achită suma ce reprezintă diferenţa dintre sumele prevăzute mai sus, OR transmite o nouă notificare către furnizor, către toţi clienţii finali ai furnizorului, cu excepţia celor pentru care a primit solicitarea de deconectare, şi către ANRE, prin care clienţii finali sunt notificaţi că în 21 de zile trebuie să îşi aleagă un alt furnizor, în caz contrar, după expirarea acestui termen vor fi transferaţi la FUI;

b) dacă după 21 de zile de la ultima notificare furnizorul nu achită datoria până la valoarea corespunzătoare clienţilor finali deconectaţi pentru neplată, clienţii finali care nu şi-au ales alt furnizor sunt preluaţi de către FUI, conform **Regulamentului** de preluare de către furnizorii de ultimă instanţă obligaţi a locurilor de consum ale clienţilor finali care nu au asigurată furnizarea energiei electrice din nicio altă sursă, în vigoare.

Art. 36. - (1) După întreruperea pentru neplată a alimentării cu energie electrică, reluarea alimentării la locul de consum al clientului final se realizează în termenul prevăzut în Standardul de performanţă pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice în vigoare, după ce furnizorul a primit de la clientul final dovada efectuării plăţii integrale a sumei datorate, a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, precum şi dovada constituirii/actualizării/reconstituirii garanţiei financiare, după caz, conform prevederilor contractului semnat şi ale Procedurii privind regimul garanţiilor financiare constituite de către clienţii finali la dispoziţia furnizorilor de energie electrică în vigoare.

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

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

CAPITOLUL VI
Facturarea energiei electrice

SECŢIUNEA 1
Principii generale privind facturarea energiei electrice

Art. 37. - (1) Facturarea energiei electrice furnizate la locul de consum al clientului final se realizează de către furnizor pe baza consumului de energie electrică aferent perioadei de facturare şi a preţului de furnizare prevăzut în contract, valabil în perioada de facturare şi, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.

(2) Procesul de facturare a energiei electrice constă, în principal, în următoarele activităţi:

a) preluarea şi validarea datelor de consum;

b) determinarea valorii facturii;

c) întocmirea şi emiterea facturilor;

d) transmiterea facturilor;

e) soluţionarea plângerilor privind facturarea.

SECŢIUNEA a 2-a
Perioada de facturare a energiei electrice

Art. 38. - (1) Factura pentru energia electrică furnizată la locul de consum al clientului final se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare şi în intervalul de timp care sunt prevăzute prin contractul de furnizare a energiei electrice.

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

(3) Perioada de facturare este fixă, prevăzută în contractul de furnizare, după cum urmează:

a) lunară pentru clienţii finali alimentaţi în regim de serviciu universal;

b) convenită de părţi, pentru clienţii finali alimentaţi în regim concurenţial.

(4) Factura pentru energia electrică furnizată se emite după fiecare perioadă de facturare, cu excepţia cazului în care prin contract părţile implicate au convenit o altă periodicitate de emitere a facturii.

(5) Intervalul de timp în care se emite factura, prevăzut în contract, poate fi modificat cu notificarea prealabilă a clientului final.

SECŢIUNEA a 3-a
Preţul energiei electrice

Art. 39. - (1) Pentru a da posibilitatea clientului final de a compara mai multe oferte, furnizorii de energie electrică, cu excepţia celor care nu desfăşoară activitate de furnizare a energiei electrice, trebuie să asigure oferte-tip cel puţin pentru clienţii casnici şi clienţii finali noncasnici mici.

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

a) pe pagina proprie de internet;

b) la punctul unic de contact.

(3) Furnizorii de energie electrică, cu excepţia celor care nu desfăşoară activitate de furnizare a energiei electrice, au obligaţia de informare a clienţilor finali prin intermediul aplicaţiei informatice "Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice" în vigoare.

(4) Oferta-tip trebuie să conţin cel puţin următoarele informaţii:

a) datele de identificare ale furnizorului ofertant;

b) perioada de valabilitate a ofertei-tip;

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

d) preţul energiei electrice furnizate;

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

f) descrierea serviciilor oferite; în cazul în care este oferit un "pachet de servicii", prin includerea în acesta, pe lângă furnizarea energiei electrice, şi a altor servicii, se vor prezenta condiţiile în care se oferă acestea, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informaţiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;

g) termenele, modalităţile şi condiţiile de plată a facturii;

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

i) durata contractului, condiţiile de reînnoire/prelungire şi de încetare a prestării serviciilor şi a contractului, cu precizarea termenelor şi a condiţiilor de denunţare unilaterală a acestuia;

j) modalitatea de acceptare a ofertei-tip;

k) documentele necesare pentru încheierea contractului;

l) alte condiţii.

Art. 40. - (1) În factura emisă clientului final de către furnizor conform contractului, suplimentar faţă de contravaloarea consumului de energie electrică se adaugă şi contravaloarea certificatelor verzi, a contribuţiei pentru cogenerare de înaltă eficienţă, a accizei, a TVA, precum şi a altor taxe şi impozite prezente sau viitoare, stabilite în conformitate cu prevederile actelor normative aplicabile.

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

(3) La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă/un nou impozit, respectiv la data abrogării prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeaşi dată, cu notificarea clientului de către furnizor prin intermediul facturii.

Art. 41. - Energia electrică reactivă se plăteşte de către utilizatorul reţelei electrice conform prevederilor **Metodologiei** privind stabilirea obligaţiilor de plată a energiei electrice reactive şi a preţului reglementat pentru energia electrică reactivă în vigoare.

SECŢIUNEA a 4-a

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

Art. 42. - (1) Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor şi pe baza tarifului/preţului prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice.

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

Art. 43. - (1) Pentru determinarea cantităţii de energie electrică furnizate clientului final în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, OR la care este racordat locul de consum al clientului final are obligaţia să efectueze citirea indexului grupului de măsurare.

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

Art. 44. - (1) Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare de către OR, în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, poate fi mai mare de o lună, dar nu trebuie să depăşească 6 luni.

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

(3) În cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului 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 OR se realizează, succesiv:

a) pe baza consumului de energie electrică determinat prin autocitirea indexului grupului de măsurare de către clientul final şi transmiterea acestuia în intervalul de timp şi în condiţiile comunicate de furnizor; atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii;

b) în situaţia în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp şi în condiţiile comunicate de furnizor:

(i) pe baza unui consum estimat de energie electrică, prevăzut într-o convenţie de consum stabilită de comun acord de clientul final cu furnizorul;

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

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

(4) În situaţiile prevăzute la alin. (3) regularizarea consumului de energie electrică corespunzător valorilor citite se efectuează în prima factură emisă după citirea indexului grupului de măsurare de către OR.

Art. 45. - (1) Pentru situaţia prevăzută la art. 44 alin. (3) **lit. a)** în vederea transmiterii indexului grupului de măsurare determinat prin autocitire, furnizorul are obligaţia să comunice clientului final, prin intermediul facturii, cel puţin următoarele informaţii:

a) intervalul de timp în care clientul final poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile;

b) linia telefonică dedicată şi gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât şi conţinutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziţia clientului final şi alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, calea electronică.

(2) Pentru situaţia prevăzută la art. 44 alin. (3) lit. b) **pct. (i)** consumul estimat prevăzut în convenţia de consum se poate stabili fie pe baza istoricului de consum al anului anterior, fie pe baza cantităţilor lunare determinate pe baza profilului de consum anual; convenţia de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, la iniţiativa clientului final, conform art. 30 lit. s), sau la iniţiativa furnizorului, în situaţia în care furnizorul constată diferenţe semnificative între consumul lunar estimat şi consumul realizat.

Art. 46. - (1) Dacă punctul de măsurare aferent unui loc de consum/de producere/de consum şi producere nu coincide cu punctul de delimitare a instalaţiilor de utilizare a acestuia faţă de reţeaua

electrică, energia electrică tranzacţionată prin punctul de delimitare se determină prin corectarea energiei electrice măsurate, în conformitate cu prevederile Procedurii privind corecţia datelor de măsurare în raport cu punctul de delimitare în vigoare.

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

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

(4) Profilul specific de consum prevăzut la alin. (3) se determină de către OR în baza unei proceduri elaborate de acesta şi avizate de ANRE.

(5) În cazul în care se constată că grupul de măsurare a fost defect sau cu eroare de înregistrare în afara limitelor prevăzute în reglementări, precum şi în alte cazuri de neînregistrări/înregistrări eronate ale consumului şi în situaţiile în care consumul de energie electrică nu poate fi determinat prin măsurare, acesta se stabileşte în conformitate cu prevederile Procedurii privind determinarea consumului de energie electrică în caz de înregistrare eronată şi în sistem pauşal în vigoare.

SECŢIUNEA a 5-a

Informaţiile cuprinse în factură şi/sau în documentele anexate facturii

Art. 47. - FUI are obligaţia să emită facturi cu respectarea modelului facturii de energie electrică aprobat prin ordinul preşedintelui ANRE în vigoare.

Art. 48. - (1) Furnizorul de energie electrică are obligaţia să emită facturi care să cuprindă informaţii corecte, transparente, clare, complete, lizibile şi uşor de înţeles, care să ofere clienţilor finali posibilitatea să îşi ajusteze propriul consum şi să compare condiţiile comerciale de furnizare a energiei electrice.

(2) Furnizorul trebuie să includă în factura emisă clientului final pentru locul de consum cel puţin următoarele informaţii, prezentate în mod vizibil:

a) datele de identificare şi de contact ale furnizorului, inclusiv o adresă de e-mail;

b) datele de identificare ale clientului final, adresa locului de consum şi adresa de facturare, în cazul în care aceasta este diferită faţă de adresa locului de consum;

c) codul de identificare a locului de consum;

d) codul unic de identificare a punctului de măsurare;

e) numărul şi data emiterii facturii;

f) perioada de facturare;

g) cantitatea de energie electrică facturată;

h) data scadentă a plăţii;

i) unităţile de măsură şi preţurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;

j) preţul energiei electrice, exprimat în lei/kWh sau lei/MWh;

k) componentele incluse în preţul unitar pentru furnizarea energiei electrice, cu precizarea celor care sunt reglementate sau o referinţă cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;

l) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat;

m) penalităţi de întârziere specificate în contract pentru întârzierea la plată a facturii;

n) intervalul de timp şi modalitatea prin care clientul poate transmite indexul autocitit;

o) indexul grupului de măsurare folosit la începutul şi sfârşitul perioadei de facturare pentru determinarea cantităţii de energie electrică; în cazul clientului final la care intervalul de citire de către OR este mai mare decât perioada de facturare se va preciza modul prin care a fost determinat indexul, respectiv citire de către OR/autocitire de către clientul final/estimare pe baza convenţiei de consum/istoric de consum;

p) certificate verzi, contribuţia pentru cogenerarea de înaltă eficienţă, TVA, acciza şi alte taxe prevăzute de legislaţia în vigoare;

q) valoarea totală de plată, inclusiv cu TVA;

r) modalităţile de plată a facturii;
s) datele de contact ale punctului unic de contact/punctelor de informare regională/locală ale furnizorului;
t) numărul de telefon pus la dispoziţie de către OR la care este racordat locul de consum la care clientul final poate sesiza direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică;
u) intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR;
v) informaţii privind posibilitatea schimbării furnizorului;
w) informaţii privind drepturile clienţilor finali în ceea ce priveşte soluţionarea alternativă a litigiilor, inclusiv datele de contact ale entităţii responsabile;
x) obligaţii de plată neachitate, dacă este cazul.
(3) În cazul prosumatorilor, furnizorii acestora emit facturile în conformitate cu reglementările aplicabile şi cu respectarea prevederilor **Codului fiscal** în vigoare.
Art. 49. - În cazul facturilor emise în baza consumului real de energie electrică, furnizorul trebuie să pună la dispoziţia clienţilor finali prin intermediul facturii şi/sau al documentelor anexate acesteia, suplimentar faţă de informaţiile prevăzute la art. 48, şi următoarele informaţii:
a) indicarea într-o manieră clară că aceasta este o factură de regularizare;
b) perioada pentru care se face regularizarea;
c) indexul grupului de măsurare determinat de OR prin citire la începutul şi sfârşitul perioadei pentru care se face regularizarea;
d) cantitatea de energie electrică, consumată efectiv în perioada pentru care se face regularizarea;
e) cantitatea de energie electrică estimată facturată în intervalul dintre citirile OR;
f) soldul debitor/creditor la sfârşitul perioadei pentru care se face regularizarea, calculat pe baza diferenţei dintre consumul efectiv realizat şi consumul facturat în intervalul dintre citirile OR, respectiv suma pe care clientul final o mai are de achitat furnizorului sau suma datorată de furnizor clientului final ca urmare a efectuării regularizării, după caz.
Art. 50. - (1) La cererea clientului final, furnizorul pune la dispoziţia clienţilor finali toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce priveşte costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date.
(2) La solicitarea ANRE, furnizorii au obligaţia de a distribui clienţilor finali proprii materialele informative elaborate de ANRE.

SECŢIUNEA a 6-a
Transmiterea facturii şi a documentelor anexate acesteia/notificărilor

Art. 51. - (1) Furnizorul pune la dispoziţia clientului final mai multe modalităţi de transmitere a facturii de energie electrică şi a documentelor anexate acesteia/notificărilor, respectiv transmiterea prin poştă, pe cale electronică etc.
(2) Factura şi documentele anexate acesteia/notificările se transmit clientului final prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare a energiei electrice; la solicitarea clientului final, transmisă în scris sau electronic, furnizorul asigură schimbarea modalităţii de transmitere, fără a fi necesară încheierea unui act adiţional la contract.
(3) Utilizarea facturii în format electronic face obiectul acceptării exprese de către clientul final.
(4) Furnizorul are obligaţia să transmită factura şi documentele anexate acesteia/notificările la adresa locului de consum al clientului final, cu excepţia cazului în care clientul final a desemnat o altă adresă de corespondenţă sau a ales o cale electronică de transmitere a facturii.
(5) Furnizorul este responsabil de transmiterea către clienţii finali a facturilor şi a documentelor anexate acesteia/notificărilor, în mod gratuit şi în timp util, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenţei.

SECŢIUNEA a 7-a
Plata facturii

Art. 52. - (1) Plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează de clientul final în baza facturii emise de către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice.

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

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

(4) Furnizorul are obligaţia să pună la dispoziţia clientului final cel puţin două modalităţi de plată a facturii, dintre care cel puţin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente şi care să nu creeze discriminări nejustificate între clienţi.

(5) Furnizorul are obligaţia să pună la dispoziţia clientului casnic cel puţin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, uşor accesibilă şi fără costuri suplimentare.

SECŢIUNEA a 8-a
Soluţionarea plângerilor privind facturarea

Art. 53. - (1) Furnizorul de energie electrică este obligat să analizeze plângerile clienţilor finali privind facturarea şi să comunice acestora rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în Standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

(2) În cazul în care părţile nu ajung la o înţelegere cu privire la modul de soluţionare a plângerii, acestea pot proceda conform prevederilor art. 23 **alin. (2)**

SECŢIUNEA a 9-a
Punctul unic de contact

Art. 54. - (1) Pentru îndeplinirea atribuţiilor sale, conform reglementărilor specifice în vigoare, furnizorul de energie electrică are obligaţia să organizeze şi să menţină un punct unic de contact, care cuprinde:

a) un punct central, care asigură o structură specializată în comunicarea cu clientul final şi care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locaţie prestabilită, prevăzută cu registratură proprie, care dispune de personal şi dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea serviciilor prevăzute în licenţa de furnizare a energiei electrice (contractare, facturare, încasare, informare, preluarea şi soluţionarea plângerilor de natura serviciilor prestate etc., inclusiv pentru preluarea/soluţionarea/redirecţionarea către alte entităţi responsabile a solicitărilor acestora), şi care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală ale furnizorului, ce sunt uşor accesibile şi situate la distanţă de maximum 50 km de locurile de consum ale clienţilor finali proprii care beneficiază de serviciu universal, în condiţiile prevederilor art. 53 **alin. (1)** şi ale art. 57 **alin. (1^1)** din Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare;

b) un serviciu permanent de voce şi date, asigurat prin:

(i) centru de telefonie, respectiv call-center, pentru informaţii comerciale, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri şi a timpilor de aşteptare, prevăzut cu cel puţin o linie telefonică cu un număr de apel gratuit pentru transmiterea indexului autocitit şi o linie telefonică cu tarif normal, disponibil cu operator minimum 12 ore în zilele lucrătoare;

(ii) pagină proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum şi cu punerea la dispoziţia clientului final a unui formular on-line pentru înregistrarea plângerilor;

c) o adresă de poştă electronică;

d) un număr de fax.

(2) Furnizorii sunt obligaţi să precizeze clienţilor finali adresa punctului unic de contact, atât la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, cât şi prin intermediul facturilor şi al paginii de internet proprii.

SECŢIUNEA a 10-a
Pagina de internet a furnizorului de energie electrică

Art. 55. - (1) Furnizorul de energie electrică este obligat să deţină pagina proprie de internet în conţinutul căreia trebuie să publice informaţii actualizate cu privire la condiţiile comerciale de furnizare a energiei electrice, la drepturile clienţilor finali, la legislaţia în vigoare şi la căile de soluţionare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamaţii sau contestaţii.

(2) Furnizorul de energie electrică publică pe pagina de internet proprie cel puţin următoarele informaţii:

a) datele de contact ale furnizorului;

b) adresa, numărul de telefon şi numărul de fax al punctului unic de contact;

c) programul audienţelor, prezentat sub forma: funcţie, zi şi intervalul orar;

d) ofertele-tip de furnizare a energiei electrice; acestea se vor afişa pe pagina de internet, la loc vizibil, cu un link direct cu denumire sugestivă către aceste oferte-tip;

e) condiţiile generale privind contractarea;

f) o informare privind procesul de schimbare a furnizorului şi dreptul clientului final de a denunţa unilateral contractul de furnizare a energiei electrice;

g) formulare de cerere, documentele şi etapele necesare pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice;

h) facilităţile oferite clienţilor vulnerabili;

i) preţurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu energie electrică, dacă este cazul;

j) eticheta energiei electrice furnizate, conform **Regulamentului** de etichetare a energiei electrice în vigoare;

k) informaţii strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie să le pună la dispoziţia furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate, conform prevederilor Standardului de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

l) recomandări referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice: informaţii privind datele de contact ale organizaţiilor clienţilor finali şi ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obţine recomandări privind măsurile de îmbunătăţire a eficienţei energetice, specificaţii tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.;

m) modalitatea de acordare a despăgubirilor/compensaţiilor în conformitate cu prevederile art. 65;

n) modalitatea de transmitere, înregistrare, investigare şi soluţionare a plângerilor, în conformitate cu procedura internă a furnizorului;

o) modalităţile de soluţionare a neînţelegerilor precontractuale şi a celor apărute pe parcursul derulării contractului;

p) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;

q) legătura cu pagina de internet a ANRE dedicată clienţilor finali de energie electrică şi cu link direct la aplicaţia informatică "Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice";

r) legăturile cu paginile de internet ale OR unde sunt publicate informaţiile de interes pentru clienţii finali, respectiv drepturile/obligaţiile OR şi ale clientului final, indicatorii de performanţă ai serviciului de distribuţie, întreruperile planificate, racordarea la reţea, inclusiv formularele care trebuie completate şi etapele care trebuie parcurse în scopul racordării etc.

(3) Pagina de internet a furnizorului de energie electrică poate să pună la dispoziţia clientului final prin acces parolat, gratuit, în timp real şi securizat cel puţin:

a) datele proprii privind conţinutul facturilor, istoricul de consum, istoricul plăţilor şi, dacă este cazul, al sumelor datorate;

b) transmiterea indexului autocitit;

c) comparaţii între consumul actual al clientului final şi consumul corespunzător aceleiaşi perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informaţii sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;

d) comparaţia dintre consumul mediu zilnic din perioada de facturare curent şi consumul mediu zilnic din perioada de facturare similar din anul precedent, preferabil în formă grafică; în cazul în care are montat SMI datele prevăzute la art. 30 **lit. t)**;

e) transmiterea şi gestionarea solicitărilor/reclamaţiilor.

Art. 56. - În cazul FUI, suplimentar faţă de informaţiile prevăzute la **art. 55**, pagina de internet proprie trebuie să cuprindă:

a) modalităţile de plată a facturilor;

b) adresele punctelor de informare a clienţilor, programul cu publicul al acestora şi programul de audienţe;

c) o informare privind dreptul clienţilor finali la serviciu universal;

d) preţurile avizate/tarifele reglementate aplicate clienţilor beneficiari ai serviciului universal şi clienţilor casnici;

e) contractele-cadru de furnizare a energiei electrice aprobate de ANRE pentru FUI, împreună cu ordinele emise de ANRE pentru aprobarea acestora;
f) preţul-mediu de vânzare a energiei electrice realizat în anul calendaristic anterior, pe categorii de clienţi finali care beneficiază de serviciu universal.

SECŢIUNEA a 11-a
Etichetarea energiei electrice

Art. 57. - (1) Furnizorul are obligaţia de a transmite anual clientului final eticheta energiei electrice, care conţine informaţii referitor la contribuţia fiecărei surse primare de energie la portofoliul de surse primare de energie al furnizorului, indicatorii de mediu aferenţi energiei electrice furnizate şi impactul asupra mediului pentru energia electrică furnizată acestora.
(2) Întocmirea şi transmiterea etichetei energiei electrice la clienţii finali se realizează în conformitate cu prevederile **Regulamentului** de etichetare a energiei electrice în vigoare.

CAPITOLUL VII
Informaţii referitoare la locurile de consum racordate la reţeaua electrică

SECŢIUNEA 1
Baza de date a OR referitoare la locurile de consum

Art. 58. - (1) OR are obligaţia de a realiza şi administra centralizat o bază de date cu informaţii referitoare la locurile de consum racordate la reţeaua electrică din zona de licenţă proprie.
(2) Baza de date prevăzută la alin. (1) conţine, pentru fiecare loc de consum racordat la reţeaua OR, cel puţin următoarele informaţii:
a) datele de identificare ale locului de consum şi ale clientului final;
b) caracteristicile instalaţiei de racordare;
c) codurile de identificare ale punctelor de măsurare;
d) datele de identificare şi caracteristicile grupurilor de măsurare;
e) istoricul de consum stabilit conform Codului de măsurare în vigoare;
f) profilul specific de consum aplicabil, dacă este cazul;
g) datele de identificare ale furnizorului şi ale părţii responsabile cu echilibrarea. În cazul în care pentru un loc de consum furnizarea energiei electrice este prestată de mai mulţi furnizori, în baza de date se menţionează care este furnizorul principal responsabil de echilibrarea consumului de energie electrică;
h) precizarea partenerului contractual al OR (clientul final sau furnizorul).
(3) Baza de date permite identificarea portofoliului de locuri de consum din zona de licenţă a OR pentru fiecare furnizor.
Art. 59. - (1) OR asigură accesul gratuit fiecărui client final şi al furnizorului acestuia la informaţiile din baza de date prevăzute la art. 58 conform unei proceduri specifice, elaborate de OR şi avizate de ANRE.
(2) În baza acceptului clientului final şi cu respectarea prevederilor procedurii prevăzute la alin. (1), OR asigură accesul gratuit la baza de date şi pentru alţi furnizori, diferiţi de furnizorul actual.
Art. 60. - (1) OR asigură codificarea punctelor de măsurare aferente locurilor de consum din zona proprie de licenţă, conform unei proceduri elaborate de OR şi avizate de ANRE. Codul de identificare trebuie să conţină un câmp specific OR respectiv, care să îl deosebească de codurile aferente punctelor de măsurare aparţinând altor operatori de reţea.
(2) OR asigură transmiterea codului de identificare atât clientului final, cât şi furnizorului fiecărui loc de consum.
Art. 61. - (1) OR asigură accesul gratuit la datele de măsurare colectate de SMI furnizorilor care au contracte de furnizare a energiei electrice cu clienţii finali integraţi în SMI, în vederea facturării pe baza consumului real de energie electrică.
(2) Accesul la datele de măsurare colectate de SMI este asigurat de OR prin intermediul internetului sau prin alte mijloace tehnice. Modul de acces la datele de măsurare este adus la cunoştinţa clienţilor finali inclusiv prin mijloace de informare publică.

(3) OR au obligaţia de a asigura accesul la datele istorice de consum, care cuprind datele de măsurare aferente lunii curente a anului curent, inclusiv cele aferente zilei precedente, astfel încât acestea să fie disponibile pentru clienţii finali şi furnizori, în mod continuu, nediscriminatoriu, cu respectarea condiţiilor de securitate şi protecţie a confidenţialităţii datelor.

SECŢIUNEA a 2-a

Locuri de consum racordate la reţele electrice, altele decât cele ale operatorului de distribuţie concesionar sau OTS

Art. 62. - (1) Prezenta secţiune se referă la locurile de consum racordate la:

a) reţeaua de distribuţie a unui operator de distribuţie, altul decât operatorul de distribuţie concesionar, caz în care reţeaua la care este racordat locul de consum este utilizată pentru distribuţia energiei electrice la locurile de consum racordate la această reţea;

b) instalaţia de utilizare a unui client final, caz în care acesta îndeplineşte funcţia de client final, în ceea ce priveşte energia electrică consumată în propriile instalaţii electrice, precum şi funcţia de operator de distribuţie, altul decât cel concesionar, care prestează serviciul de distribuţie pentru clienţii finali racordaţi la reţeaua sa de distribuţie.

(2) Serviciul de distribuţie prestat de operatorul prevăzut la alin. (1) se realizează în conformitate cu **Metodologia** de stabilire a tarifelor pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice de operatori, alţii decât operatorii de distribuţie concesionari, în vigoare.

Art. 63. - (1) Alimentarea cu energie electrică a locului de consum racordat la instalaţia de utilizare a unui operator de distribuţie, altul decât cel concesionar, se poate face după cum urmează:

a) prin revânzare, caz în care atât operatorul de distribuţie, altul decât cel concesionar, cât şi clientul final racordat la reţeaua acestuia au optat pentru piaţa concurenţială;

b) prin contract de furnizare în regim de serviciu universal, încheiat de clientul final cu FUI, în cazul în care clientul final are dreptul şi alege un astfel de contract; în această situaţie contractul pentru prestarea serviciului de distribuţie prevăzut la art. 64 se încheie de către FUI cu operatorul de distribuţie, altul decât cel concesionar;

c) prin contract de furnizare încheiat pe piaţa concurenţială de clientul final cu un furnizor, în toate cazurile în care clientul final decide să încheie un contract de furnizare pe piaţa concurenţială. În acest caz, clientul final încheie două contracte:

(i) contract de furnizare cu un furnizor pe piaţa concurenţială, prin care furnizorul îi asigură energia electrică, fără servicii de reţea; şi

(ii) un contract pentru prestarea serviciului de reţea a energiei electrice încheiat cu operatorul de distribuţie, altul decât cel concesionar.

(2) Operatorul de distribuţie, altul decât cel concesionar, încheie contract de reţea pentru întreaga cantitate de energie electrică necesară atât pentru consumul propriu, cât şi pentru consumul clienţilor finali racordaţi la reţeaua sa.

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

(4) În cazul prevăzut la alin. (1) **lit. a)**, operatorul de distribuţie, altul decât cel concesionar având calitatea de furnizor trebuie să respecte şi prevederile art. 33 **lit. c)**, **o)**, **x)**, **z)**, aa) şi dd).

Art. 64. - Contractul de distribuţie a energiei electrice încheiat de către clientul final pentru cazul prevăzut la art. 63 alin. (1) **lit. a)** şi lit. c) **pct. (ii)**, respectiv de FUI pentru cazul prevăzut la art. 63 alin. (1) **lit. b)** şi **alin. (3)**, respectă modelul Contractului-cadru pentru prestarea serviciului de distribuţie a energiei electrice de operatori, alţii decât operatorii de distribuţie concesionari, anexă la Metodologia de stabilire a tarifului pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice de operatori, alţii decât operatorii de distribuţie concesionari, în vigoare.

CAPITOLUL VIII
Despăgubiri/Compensaţii

SECŢIUNEA 1
Despăgubiri/Compensaţii primite de către clientul final

Art. 65. - (1) Clientul final are dreptul să primească compensaţii în cazul nerespectării de către OR a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică, de calitate tehnică a energiei electrice şi de calitate comercială a serviciului de distribuţie şi a indicatorilor de performanţă specifici serviciului de transport, conform reglementărilor aplicabile.

(2) Clientul final are dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul în care OR îi întrerupe alimentarea cu energie electrică la solicitarea nejustificată a furnizorului. În situaţia în care, conform actelor normative aplicabile, clientul final este îndreptăţit să primească pentru aceeaşi întrerupere şi compensaţie şi despăgubire, acesta primeşte fie compensaţia, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

(3) Clientul final are dreptul să solicite furnizorului compensaţii pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanţă garantaţi privind calitatea activităţii de furnizare, prevăzuţi în Standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

(4) Clientul casnic are dreptul să primească de la OR, conform prevederilor reglementărilor aplicabile, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR. Modul de soluţionare a cererii de acordare a despăgubirilor, condiţiile de acordare şi modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienţilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de reţea în vigoare.

(5) În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensaţii de la OR, acestea sunt plătite clientului final de către:

a) OR, dacă contractul de reţea este încheiat de clientul final;

b) furnizor, dacă contractul de reţea este încheiat de furnizor şi vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de reţea.

(6) În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata compensaţiilor/despăgubirilor şi data plăţii acestora clientul final a schimbat furnizorul de energie electrică, compensaţiile/despăgubirile sunt plătite clientului final de către vechiul furnizor, acesta având dreptul de a recupera compensaţiile/despăgubirile de la OR.

Art. 66. - Furnizorul/OR nu răspunde pentru daune materiale dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:

a) forţa majoră/condiţiile meteorologice deosebite, pentru care furnizorul/OR poate dovedi că aceasta l-au împiedicat să îşi respecte obligaţiile contractuale;

b) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform Standardului de performanţă pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice şi, după caz, Standardului de performanţă pentru serviciul de transport al energiei electrice şi pentru serviciul de sistem, în vigoare;

c) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situaţii excepţionale, dacă OR şi furnizorul au acţionat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situaţii.

SECŢIUNEA a 2-a
Despăgubiri pentru daune materiale plătite OR de către clientul final noncasnic

Art. 67. - (1) Clientul final noncasnic plăteşte despăgubiri OR pentru daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele materiale produse altor clienţi finali racordaţi la aceeaşi reţea, ca urmare a funcţionării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalaţiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu, conform prevederilor contractelor de reţea, respectiv de furnizare.

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

Art. 68. - Clientul final noncasnic care exploatează o reţea electrică de distribuţie plăteşte despăgubiri pentru daunele materiale dovedite produse clienţilor finali alimentaţi din reţeaua sa, ca urmare a funcţionării necorespunzătoare a echipamentelor/instalaţiilor proprii sau a acţiunilor întreprinse de personalul propriu, în termenele şi cuantumurile convenite în contractele încheiate cu aceştia.

CAPITOLUL IX

Întreruperi şi limitări în furnizarea energiei electrice din motive legate de siguranţa sistemului energetic

SECŢIUNEA 1

Întreruperea planificată a furnizării energiei electrice

Art. 69. - (1) OR are obligaţia să planifice şi să efectueze lucrările de dezvoltare, retehnologizare, întreţinere, revizie, reparaţie a instalaţiilor proprii prin care se realizează alimentarea cu energie electrică a clienţilor finali cu respectarea prevederilor Standardului de performanţă pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice şi, după caz, ale Standardului de performanţă pentru serviciul de transport al energiei electrice şi pentru serviciul de sistem, în vigoare, într-o manieră care să conducă la o durată cât mai mică a întreruperii alimentării cu energie electrică.

(2) Planificarea lucrărilor se face cu consultarea clienţilor finali noncasnici mari, ţinând cont, pe cât posibil, de programul de funcţionare al acestora. Pentru clienţii finali sezonieri lucrările se planifică pe cât posibil în perioada fără activitate a acestora.

(3) OR informează clienţii finali şi furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum şi durata întreruperilor planificate în alimentarea cu energie electrică, prevăzute în standardele de performanţă, prin următoarele mijloace:

a) în scris sau telefonic, clienţilor finali noncasnici mari, precum şi clienţilor vulnerabili care necesită continuitatea alimentării cu energie electrică; se poate folosi şi calea electronică de transmitere, respectiv e-mail, SMS, cu confirmarea primirii;

b) prin mass-media, pagina proprie de internet şi/sau afişaj la locurile de consum ale clienţilor finali noncasnici mici şi ale clienţilor casnici.

SECŢIUNEA a 2-a

Întreruperea/Limitarea furnizării energiei electrice în situaţii excepţionale apărute în funcţionarea SEN

Art. 70. - (1) Întreruperea furnizării energiei electrice în situaţii excepţionale în SEN este justificată pentru funcţionarea în condiţii de siguranţă a SEN, atât la nivel zonal, cât şi la nivel naţional, ca o ultimă opţiune sau atunci când urgenţa situaţiei nu permite luarea altor măsuri. Întreruperea trebuie să se facă în condiţii tehnice prestabilite şi cu asigurarea reluării furnizării cât mai curând posibil.

(2) În cazul unei crize naţionale de combustibili sau în situaţii excepţionale caracterizate prin deficite cronice de energie, OTS propune ministerului de resort punerea în aplicare a Normativului de limitări. Punerea în aplicare a Normativului de limitări şi perioada în care acesta se aplică se aprobă prin hotărâre a Guvernului, conform prevederilor Legii energiei electrice şi a gazelor naturale **nr. 123/2012**, cu modificările şi completările ulterioare.

(3) Condiţiile în care se realizează întreruperea, respectiv limitarea furnizării în astfel de situaţii sunt prevăzute în Codul tehnic al reţelelor electrice de distribuţie şi Codul tehnic al reţelei electrice de transport, în conformitate cu prevederile Standardului de performanţă pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice şi, după caz, ale Standardului de performanţă pentru serviciul de transport al energiei electrice şi pentru serviciul de sistem, în vigoare, precum şi în procedurile specifice emise de OTS şi avizate de ANRE.

CAPITOLUL X

Calitatea activităţii de furnizare şi calitatea serviciilor aferente alimentării cu energie electrică a clientului final

Art. 71. - Reglementarea calităţii activităţii de furnizare şi a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică se poate realiza prin următoarele metode:

a) metoda nivelurilor minime de calitate. Această metodă presupune elaborarea de către ANRE a standardelor de performanţă prin care se stabilesc indicatori de performanţă, corespunzători tipului de activitate desfăşurată/serviciu prestat. Prin indicatorul de performanţă se stabileşte nivelul minim de calitate a activităţii desfăşurate/serviciului prestat, care constituie criteriul de referinţă în evaluarea nivelului de performanţă;

b) metoda publicării performanţelor. Această metodă presupune elaborarea de către prestatorul activităţii/serviciului respectiv a unui raport cuprinzând nivelul de realizare a indicatorilor de performanţă aferenţi activităţii/serviciului prestat. Acest raport se publică pe pagina proprie de internet şi se transmite ANRE, în condiţiile prevăzute în standardele de performanţă în vigoare;

c) scheme de stimulare a calităţii activităţii de furnizare şi a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică. Această metodă presupune, în cazul activităţilor reglementate, posibilitatea introducerii în metodologiile de stabilire a preţurilor şi a tarifelor reglementate a unui element de ajustare, determinat de nivelul de realizare a unuia sau mai multor indicatori de performanţă.

Art. 72. - (1) Calitatea serviciilor aferente alimentării cu energie electrică este analizată având în vedere următoarele aspecte: continuitatea alimentării, calitatea tensiunii şi calitatea comercială a activităţii.

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

(3) Calitatea tensiunii se referă la calitatea undei de tensiune, în conformitate cu prevederile SR EN 50160 - Caracteristici ale tensiunii furnizate de reţelele publice de distribuţie, şi are în vedere amplitudinea tensiunii, inclusiv flicker, frecvenţa, forma undei de tensiune, respectiv conţinut de armonici şi simetria.

(4) Calitatea comercială a serviciului de transport al energiei electrice şi a serviciului de sistem, precum şi cea a serviciului de distribuţie a energiei electrice se referă la activităţile de contractare a serviciilor, racordare de reţea, răspuns la cererile/sesizările/reclamaţiile şi solicitările primite cu privire la aceste servicii, măsurare a energiei electrice.

Art. 73. - (1) Furnizorul de energie electrică are obligaţia să asigure clientului final nivelul minim de calitate a activităţii de furnizare stabilit prin Standardul de performanţă a activităţii de furnizare a energiei electrice în vigoare.

(2) Pentru nerespectarea nivelului minim de calitate, FUI are obligaţia să plătească o compensaţie clientului final afectat beneficiar al serviciului universal, în cuantumul şi în condiţiile prevăzute în Standardul de performanţă a activităţii de furnizare a energiei electrice în vigoare.

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

(4) Evaluarea şi monitorizarea calităţii activităţii de furnizare, a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică şi a gradului de satisfacţie a clienţilor finali se realizează conform prevederilor standardelor de performanţă în vigoare.

(5) Furnizorul trebuie să urmărească îmbunătăţirea calităţii activităţii de furnizare a energiei electrice, în scopul creşterii gradului de satisfacţie a clienţilor finali.

CAPITOLUL XI
Dispoziţii finale şi tranzitorii

Art. 74. - Furnizorii şi OR elaborează sau, după caz, modifică procedurile/metodologiile care decurg din prevederile prezentului regulament şi le publică pe pagina proprie de internet în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare a acestuia.