

Drepturile si obligatiile consumatorilor

1. Drepturile consumatorului de energie electrica si gaze naturale:

- a) Dreptul de acces la rețelele de energie electrica si gaze naturale;
- b) Dreptul de a consuma energie electrica si gaze naturale;
- c) Dreptul de a-si alege furnizorul de energie electrica si gaze naturale fara plata vreunei taxe pentru schimbarea acestuia;
- d) Dreptul de a fi informat in legatura cu conditiile generale de contractare, preturile si tarifele aplicabile, intreruperile programate in furnizarea gazelor naturale, etc.;
- e) Dreptul de a solicita furnizorului modificarea si completarea contractului de furnizare si a anexelor acestuia, atunci cand apar elemente noi ori cand considera necesara detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- f) Dreptul de acces la grupurile si sistemele de masurare;
- g) Dreptul de a solicita furnizorului sa ia masuri pentru remedierea defectiunilor si a deranjamentelor survenite in rețelele de energie electrica si gaze naturale
- h) Dreptul de a denunta unilateral contractul de furnizare, cu notificare transmisa furnizorului de energie electrica cu cel puțin 21 de zile inainte, cu respectarea conditiilor contractuale.
- i) Dreptul sa se asocieze voluntar in vederea reprezentarii intereselor clientilor, conform reglementarilor ANRE;
- k) Dreptul sa i se notifice in mod corespunzator orice intentie de modificare a conditiilor/clauzelor contractuale si sa fie informat, in momentul notificarii, cu privire la dreptul de a rezilia contractul.
- l) Dreptul sa denunte orice contract in cazul in care nu accepta noile conditii/clauze notificate de catre furnizorul de energie electrica;
- m) Dreptul sa primeasca informatii transparente privind preturile si tarifele practicate, precum si privind conditiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite;
- n) Dreptul sa primeasca toate datele pertinente privind consumul in mod nediscriminatoriu in ceea ce priveste costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
- o) Dreptul sa beneficieze de mai multe modalitati de plata, care nu discrimineaza in mod nejustificat intre clienti.
- p) Dreptul sa beneficieze de proceduri transparente, simple si ieftine de solutionare a plangerilor.
- r) Dreptul sa primeasca un decont final de regularizare a tuturor obligatiilor de plata, in termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului.
- s) Dreptul sa i se puna la dispozitie, in mod gratuit, in forma tiparita sau, daca solicita, in forma electronica, inainte de incheierea contractului de furnizare a energiei electrice, un rezumat al principalelor conditii contractuale, redactate intr-un limbaj concis si simplu;
- t) Dreptul sa ii fie notificate de catre furnizor, intr-un mod transparent si usor de inteles, orice modificare a pretului de furnizare, precum si motivele si conditiile prealabile ale modificarii si sfera de aplicare a acesteia, in mod direct si in timp util, cu cel puțin 14 zile, si in ceea ce ii priveste pe clientii casnici, cu cel puțin 30 de zile inainte de intrarea in vigoare a modificarii;

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

u) Dreptul să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;

2. Obligatiile consumatorului de energie electrică și gaze naturale

a) Obligatia de a achita contravaloarea energiei electrice și a gazelor naturale consumate, precum și pentru orice alte servicii de care beneficiază la termenele scadente din contract;

b) Obligatia de a achita penalizări, în cazul nerespectării contractului de furnizare, sancțiunile ulterioare putând consta în sistarea temporară a furnizării ori rezilierea contractului de furnizare;

c) Obligatia de a nu vinde energia electrică și gazele naturale achiziționate;

d) Obligatia de a răspunde pentru daunele cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa;

e) Obligatia de a obține toate aprobările legale prealabil efectuării oricăror modificări a instalației de utilizare a energiei electrice sau a gazelor naturale;

f) Obligatia de a informa, de îndată, furnizorul, la constatarea oricărei defectiuni în funcționarea aparatului/sistemului de măsurare sau a instalației de utilizare a energiei electrice ori a gazelor naturale;

g) Obligatia consumatorului de energie electrică cu o putere instalată de cel puțin 1.000 kVA de a prezenta prognoze orare de consum furnizorului cu care are relații contractuale.

h) Obligatia de a constitui în unele cazuri o garanție financiară.

i) Obligatia să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice în vigoare;

j) Obligatia 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;

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

l) Obligatia 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, întretine, verifica, înlocui sau

citi indexul grupului de masurare, precum si pentru a intretine, verifica sau remedia defectiunile intervenite la instalatiile aflate in exploatarea OR, cand acestea se afla amplasate pe proprietatea clientului final.

m) Obligatia sa nu deterioreze echipamentul de masurare, sigiliile metrologice si ale OR, precum si toate celelalte instalatii aflate in exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;

n) Obligatia sa sesizeze imediat furnizorul sau OR in legatura cu orice defectiune pe care o constata in functionarea grupurilor de masurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;

o) Obligatia sa achite contravaloarea consumului de energie electrica recalculat pentru o perioada anterioara stabilita conform reglementarilor aplicabile, atunci cand se constata inregistrarea eronata a consumului de energie electrica;

p) Obligatia sa achite OR prin intermediul furnizorului sau, dupa caz, direct OR contravaloarea serviciilor de deconectare/ reconectare, de demontare, verificare si remontare a grupurilor de masurare, efectuate de OR conform reglementarilor in vigoare, daca acestea au fost executate la cererea sau din culpa clientului final;

q) Obligatia sa constituie/actualizeze/reconstituie garantia financiara la dispozitia furnizorului de energie electrica conform prevederilor Procedurii privind regimul garantiilor financiare constituite de catre clientii finali la dispozitia furnizorilor de energie electrica in vigoare;

r) Obligatia sa respecte dispozitiile dispecerului energetic in conformitate cu reglementarile in vigoare si cu prevederile contractelor de distributie/furnizare a energiei electrice in vigoare;

s) Obligatia sa nu modifice valorile parametrilor de protectie si de reglaj stabilite cu OR;

t) Obligatia sa ia masuri de evitare a supracompensarii energiei reactive, in cazul in care in contractul de furnizare/retea nu exista prevederi contrare;