

# ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

## ORDIN

### pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali

Având în vedere prevederile art. 52, 53 și 55—62 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) și art. 9 alin. (1) lit. t) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

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

Art. 2. — Furnizorii de energie electrică, operatorii de rețea, operatorul de transport și de sistem și clienții finali de energie electrică vor duce la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

Art. 3. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Art. 4. — Prezentul ordin intră în vigoare la data abrogării Hotărârii Guvernului nr. 1.007/2004 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la consumatori, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 673 din 27 iulie 2004.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,

**Niculae Havrileț**

București, 14 iulie 2014.  
Nr. 64.

ANEXĂ

## REGULAMENT

### de furnizare a energiei electrice la clienții finali

#### CAPITOLUL I Dispoziții generale

##### SECȚIUNEA 1 Scop

Art. 1. — Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, denumit în continuare *regulament*, stabilește cadrul de reglementare pentru desfășurarea activității de furnizare a energiei electrice la clienții finali.

##### SECȚIUNEA a 2-a Domeniu de aplicare

Art. 2. — Prezentul regulament se aplică clienților finali de energie electrică, furnizorilor și operatorilor de rețea, pentru asigurarea condițiilor necesare furnizării energiei electrice la clienții finali.

##### SECȚIUNEA a 3-a Definiții și abrevieri

Art. 3. — (1) Abrevierile utilizate în cadrul prezentului regulament au următoarele semnificații:

ANRE — Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

FUI — furnizor de ultimă instanță;

OD — operator de distribuție;

OR — operator de rețea;

OTS — operator de transport și de sistem;

PRE — parte responsabilă cu echilibrarea;

RET — rețeaua electrică de transport;

SEN — Sistemul electroenergetic național.

(2) În înțelesul prezentului regulament, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

1. *amonte, aval* — noțiuni asociate sensului de parcurgere a instalațiilor dinspre instalațiile utilizatorului spre instalațiile operatorului de rețea, respectiv dinspre instalațiile operatorului de rețea spre instalațiile utilizatorului;

2. *client final noncasnic* — clientul final care cumpără energie electrică pentru uzul propriu, altul decât cel casnic; în această categorie intră și producători, furnizori sau operatori de rețea care cumpără energie electrică pentru consumul propriu;

3. *contract de rețea* — contract pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice și/sau contract pentru prestarea serviciului de transport;

4. *interval de citire* — intervalul de timp între două citiri consecutive ale indicațiilor grupului de măsurare pentru determinarea consumului de energie electrică corespunzător aceluia interval;

5. *interval de facturare* — intervalul de timp pentru care se emite factura, pe baza energiei electrice furnizate în intervalul de timp respectiv și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice;

6. *neînțelegeri precontractuale* — neînțelegeri apărute între furnizor/operator de rețea și clientul final la încheierea contractului de furnizare/rețea;

7. *normativul de limitări* — documentul emis de operatorii de rețea, care cuprinde consumatori grupați pe tranșe de limitare și valorile reducerilor de puteri ale acestor consumatori și se aplică în cazul penuriei naționale de combustibil sau în alte situații

excepționale caracterizate prin deficite de putere/energie electrică în SEN;

8. *operator de măsurare* — operator economic care administrează și operează un sistem de măsurare a energiei electrice.

(3) Definițiile de la alin. (2) se completează cu definițiile din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și cu definițiile din Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 59/2013.

## CAPITOLUL II

### Piața cu amănuntul de energie electrică

#### SECȚIUNEA 1

##### Participanții la piața cu amănuntul de energie electrică

Art. 4. — Pe piața cu amănuntul de energie electrică, clienții finali cumpără energie electrică pentru consumul propriu și, dacă este cazul, pentru consumul clienților finali racordați la locurile lor de consum.

Art. 5. — Participanții la piața cu amănuntul de energie electrică sunt furnizorii, clienții finali, operatorii de rețea.

Art. 6. — În funcție de domeniul de utilizare a energiei electrice consumate, clienții finali se împart în două categorii:

- a) clienți casnici;
- b) clienți finali noncasnici.

Art. 7. — În funcție de puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare sau, acolo unde există, prin certificatul de racordare, locurile de consum ale clienților 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 contractează un serviciu de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mic se va numi client noncasnic mic;

b) locuri de consum cu consum mare, în cazul în care puterea aprobată depășește 100 kW. Corespunzător, clientul final care contractează un serviciu de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mare se va numi client noncasnic mare.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### Furnizorii de ultimă instanță (FUI)

Art. 8. — (1) Furnizorii de ultimă instanță sunt desemnați de ANRE în conformitate cu reglementările aplicabile și au obligația să asigure furnizarea energiei electrice:

- a) în regim de serviciu universal:
  - (i) clienților casnici care nu și-au exercitat dreptul de eligibilitate;
  - (ii) clienților finali noncasnici care nu și-au exercitat dreptul de eligibilitate și care îndeplinesc condițiile impuse de legislație pentru serviciu universal;
  - (iii) clienților casnici și clienților finali noncasnici care îndeplinesc condițiile impuse de legislație pentru serviciul universal și care, după ce au uzat de eligibilitate, solicită revenirea la FUI pentru a beneficia de serviciul universal;
  - (iv) clienților casnici și clienților finali noncasnici care îndeplinesc condițiile impuse de legislație pentru serviciul universal și care au rămas fără furnizor de energie electrică din motive neimputabile lor sau pentru că împotriva furnizorului locului de consum respectiv s-au declanșat procedurile legale de suspendare sau retragere a licenței;

b) în regim de ultimă instanță, clienților noncasnici care nu au dreptul la serviciul universal sau care nu au depus la FUI documentele care atestă că au dreptul la serviciu universal dacă:

- (i) nu și-au exercitat dreptul de eligibilitate;
- (ii) furnizorul lor se află în situația de a i se retrage/a i se suspenda licența de furnizare în cursul desfășurării activității;
- (iii) sunt în situația de a nu avea asigurată furnizarea de energie electrică din nicio sursă, cu excepția clienților deconectați pentru sustragere de energie electrică ori neplată, conform cadrului de reglementare aplicabil.

(2) În situațiile menționate la alin. (1) lit. b) pct. (iii) se încadrează cazurile identificate și notificate de ANRE către FUI, inclusiv cazurile prevăzute la art. 59 alin. (5) lit. b) sau cazurile identificate direct de FUI ca urmare a unor notificări primite de la respectivul client sau de la alți participanți la piață, respectiv furnizori, OR, clienți finali ș.a.

(3) În cazul clienților deconectați pentru neplată, menționați la alin. (1), FUI are obligația de a presta serviciul de furnizare a energiei electrice numai după ce aceștia fac dovada achitării la zi, către fostul furnizor, a debitelor aferente consumului de energie electrică realizat până la data deconectării. Pentru clientul final aflat în această situație, FUI este îndreptățit să solicite constituirea, în favoarea sa, a unei garanții financiare stabilite conform procedurii aprobate de ANRE.

Art. 9. — Acordarea dreptului de serviciu universal clienților finali noncasnici se obține în urma prezentării de aceștia către FUI a unor copii ale situațiilor financiare/declarațiilor depuse la organismele fiscale sau, după caz, la alte instituții abilitate, conform legislației aplicabile, din care să rezulte îndeplinirea condițiilor impuse de Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, privind numărul de angajați și cifra de afaceri sau valoarea totală a activelor.

## CAPITOLUL III

### Contractarea serviciului de furnizare

#### SECȚIUNEA 1

##### Reguli de contractare

Art. 10. — (1) Furnizarea energiei electrice către clientul final se realizează în temeiul unui contract de furnizare, dacă pentru locul de consum respectiv există contract/contracte de rețea încheiate/încheiate de către furnizor sau de către clientul final, conform reglementărilor în vigoare, cu excepția situațiilor reglementate în mod distinct de către ANRE.

(2) Contractul de furnizare se încheie, de regulă, pentru un loc de consum. În cazurile în care clientul final are mai multe locuri de consum pentru care furnizorul este același, se poate încheia un singur contract de furnizare pentru toate sau o parte dintre locurile de consum care au același beneficiar și același furnizor, conform înțelegerii părților contractante. Contractul conține anexele specifice fiecărui loc de consum, iar la includerea sau excluderea unui loc de consum din contract, modificarea se face prin act adițional.

Art. 11. — (1) Pentru asigurarea transportului/distribuției energiei electrice prin rețelele electrice până la clientul final, furnizorul încheie contract/contracte de rețea.

(2) Prin derogare de la prevederile alin. (1), contractele de rețea se încheie de către clientul final cu operatorul rețelei respective, în următoarele situații:

- a) locul de consum are simultan mai mulți furnizori;
- b) la rețeaua de utilizare a locului de consum sunt racordate locuri de consum aparținând altor clienți finali;

c) locul de consum este racordat la o rețea de medie tensiune sau înaltă tensiune, la solicitarea clientului final cu contract de furnizare negociat. În acest caz, contractul de rețea poate include și locuri de consum racordate la o rețea de joasă tensiune ale acestui client final, aflate în zona de licență a aceluiași OR;

d) locul de consum alimentat prin contract de furnizare pe piața concurențială este racordat la o rețea de distribuție a unui distribuitor, altul decât cel concesionar.

(3) Contractul de rețea se încheie, de regulă, pe loc de consum. În cazul în care beneficiarul unui contract de rețea are mai multe locuri de consum, furnizorul care încheie contracte de rețea pentru mai mulți clienți finali sau clientul final care are mai multe locuri de consum pentru care are dreptul să încheie direct contractul de rețea și își exercită acest drept poate încheia un singur contract de rețea pentru toate sau pentru o parte dintre locurile de consum care au același beneficiar și același furnizor, conform înțelegerii părților contractante. Contractul conține anexele specifice fiecărui loc de consum, iar la includerea sau excluderea unui loc de consum din contract modificarea se face prin act adițional.

Art. 12. — Până la emiterea de către ANRE a ordinului pentru implementarea noului sistem de contractare a serviciilor prestate de operatorii de distribuție și de OTS, pentru fiecare loc de consum trebuie să existe unul sau două contracte de rețea, în condițiile prevăzute la art. 10, după cum urmează:

a) în cazul locurilor de consum racordate la rețeaua de transport, se încheie un contract cu OTS pentru prestarea serviciilor de transport și de sistem, menționat la lit. b);

b) în cazul locurilor de consum racordate la o rețea de distribuție, se încheie două contracte: un contract pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, încheiat cu operatorul rețelei de distribuție la care este racordat locul de consum, și un contract încheiat cu OTS, pentru prestarea serviciilor de transport și de sistem, întocmite conform contractelor-cadru corespunzătoare, aprobate de ANRE.

Art. 13. — După emiterea de către ANRE a ordinului pentru implementarea noului sistem de contractare a serviciilor prestate de OD și de OTS:

a) clientul final sau furnizorul locului de consum, corespunzător prevederilor art. 11, încheie un singur contract de rețea cu OR la care este racordat locul de consum, prin care OR asigură alimentarea cu energie electrică a locului de consum în condiții de calitate a tensiunii și de continuitate prevăzute în reglementările în vigoare, cu respectarea contractului-cadru de rețea aplicabil;

b) operatorul rețelei de distribuție racordate la RET încheie cu OTS un contract prin care operatorul de transport asigură accesul rețelei de distribuție la RET, întocmit conform unui contract-cadru corespunzător.

Art. 14. — Pentru energia electrică reactivă absorbită/injectată din/în rețea, beneficiarul contractului de rețea plătește operatorului rețelei la care este racordat locul de consum, conform prevederilor Metodologiei privind stabilirea obligațiilor de plată a energiei electrice reactive și a prețului reglementat pentru energia electrică reactivă, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 33/2014.

Art. 15. — (1) În cazul în care contractul de rețea cu operatorul rețelei la care este racordat locul de consum este încheiat de clientul final, furnizorul întocmește o convenție tripartită, asumată prin semnătură de acesta, de clientul final și de OR, prin care:

a) OR se angajează să întrerupă alimentarea cu energie electrică a locului de consum conform art. 59, chiar și în cazul în care clientul final achită la termen facturile pentru contractul de rețea, dacă furnizorul solicită OR întreruperea alimentării cu

energie electrică a locului de consum conform clauzelor din contractul de furnizare. Responsabilitatea pentru daunele cauzate de întreruperea alimentării cu energie electrică îi revine clientului final, dacă solicitarea furnizorului a fost în conformitate cu prevederile contractului de furnizare, respectiv furnizorului, dacă acesta a solicitat în mod nejustificat întreruperea furnizării;

b) OR și furnizorul stabilesc mijloacele de comunicare și de informare reciprocă referitoare la alimentarea cu energie electrică a locului de consum.

(2) Convenția tripartită prevăzută la alin. (1) se încheie pe baza unei convenții-cadru elaborate de ANRE și constituie anexă atât la contractul de furnizare a energiei electrice, precum și la contractul de rețea.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### **Locuri de consum alimentate prin contracte de furnizare încheiate cu mai mulți furnizori**

Art. 16. — (1) Alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum se face pe baza unui singur contract de furnizare, cu excepția locurilor de consum cu o putere aprobată mai mare de 10 MW, care pot fi alimentate simultan pe baza mai multor contracte de furnizare a energiei electrice negociate, încheiate cu furnizori diferiți.

(2) Alimentarea unui loc de consum prin mai multe contracte de furnizare a energiei electrice este permisă exclusiv în situația în care unul dintre furnizori, denumit în continuare *furnizorul principal*, își asumă responsabilitatea echilibrării pe piața angro pentru întreaga cantitate de energie electrică consumată la locul de consum respectiv. În acest caz, între clientul final, OR și toți furnizorii se încheie o convenție multipartită, prin care părțile convin următoarele:

a) furnizorul principal își asumă responsabilitatea echilibrării pe piața angro pentru întreaga cantitate de energie electrică consumată la locul de consum respectiv. În convenție părțile pot stabili modul de repartizare între furnizori a costurilor cu dezechilibrul dintre energia notificată și cea consumată la locul de consum respectiv;

b) OR se angajează să întrerupă alimentarea cu energie electrică a locului de consum conform art. 59, chiar și în cazul în care clientul final achită la termen facturile pentru contractul de rețea, dacă oricare din furnizorii cu care clientul final are contract de furnizare solicită OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum, deoarece clientul final a încălcat clauze din contractul de furnizare pentru care contractul prevede dreptul furnizorului de a întrerupe furnizarea. Responsabilitatea pentru daunele cauzate de întreruperea alimentării cu energie electrică îi revine clientului final, dacă solicitarea furnizorului a fost în conformitate cu prevederile contractului de furnizare, respectiv furnizorului, dacă acesta a solicitat în mod nejustificat întreruperea furnizării;

c) clientul final ia act de faptul că OR deconectează locul de consum în condițiile prevăzute la lit. b).

(3) Convenția multipartită prevăzută la alin. (2) se încheie în conformitate cu o convenție-cadru elaborată și aprobată de ANRE și constituie anexă la contractele de furnizare și la contractul de rețea, aferente locului de consum respectiv.

#### SECȚIUNEA a 3-a

##### **Încheierea contractului de furnizare a energiei electrice**

Art. 17. — (1) Pentru alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum, clientul final parcurge următoarele etape:

a) în cazul unui loc de consum nou, obține avizul tehnic de racordare și certificatul de racordare al locului de consum la rețeaua electrică de interes public, conform prevederilor Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin Ordinul președintelui

Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 59/2013;

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

c) prin grija celui care va încheia contractul de rețea, se notifică operatorului rețelei la care este racordat locul de consum datele contractului de furnizare semnat, respectiv termenul de valabilitate, parametrii energiei electrice contractate, condițiile de furnizare, PRE-ul care preia responsabilitatea echilibrării, și se încheie contractul/contractele de rețea de către furnizor sau de către clientul final, cu excepția cazului în care clientul final este titular al unui contract de rețea existent, când acesta rămâne valabil, conform reglementărilor în vigoare.

(2) Contractul de furnizare intră în vigoare la data prevăzută în cuprinsul acestuia, iar alimentarea cu energie electrică de către OR este asigurată pentru perioada coexistenței contractului de furnizare, încheiat în condițiile prezentului regulament și notificat conform alin. (1) lit. c), cu cel de rețea pentru locul de consum respectiv.

(3) Contractul de rețea se încheie pentru o perioadă nedeterminată, cu excepția cazurilor în care clientul solicită o durată limitată, și încetează doar în condițiile precizate în contract. Contractul de rețea semnat de clientul final se poate încheia și în lipsa contractului de furnizare și rămâne în continuare valabil și la schimbarea furnizorului.

Art. 18. — La cererea scrisă a unui client final, furnizorul este obligat să comunice, în scris, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data primirii cererii, o ofertă privind condițiile de furnizare a energiei electrice pe piața concurențială, care conține: prețul de furnizare, condițiile și termenele de plată și data-limită de încheiere a contractului de furnizare. Dacă clientul final solicită și are dreptul la serviciul universal, FUI remite acestuia o ofertă pentru încheierea unui contract de furnizare în aceste condiții.

Art. 19. — Furnizorul nu poate condiționa prestarea serviciului de furnizare de achiziționarea sau de plata de către clientul final a altor servicii care, conform reglementărilor în vigoare, nu constituie obligații ale furnizorului.

#### SECȚIUNEA a 4-a

##### Conținutul contractului de furnizare

Art. 20. — (1) Contractul de furnizare a energiei electrice trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare și să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, următoarele elemente:

a) identitatea părților contractante și reprezentanții legali ai acestora, cu precizarea adresei sediului/domiciliului și a datelor de contact;

b) obiectul și durata contractului;

c) prețul sau tipul tarifului aplicat, modalitățile și condițiile de plată a facturilor;

d) în cazul contractului negociat, furnizorul își asumă responsabilitatea respectării tuturor obligațiilor sale pe piața de energie electrică, aferente furnizării energiei electrice la locul de consum respectiv, inclusiv cele privind echilibrarea consumului de energie electrică;

e) drepturile și obligațiile părților contractante, inclusiv cele rezultate din contractul de rețea, în cazul în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, astfel încât clientului final să îi fie transmise drepturile și obligațiile care îi revin din contractul de rețea;

f) dreptul de denunțare unilaterală a contractului de furnizare de către clientul final în condițiile precizate de actele normative în vigoare;

g) obligația de plată a furnizorului pentru toate daunele provocate din culpa sa clientului final;

h) anexele contractului de rețea încheiat cu operatorul rețelei la care este racordat locul de consum.

(2) Suplimentar față de prevederile alin. (1), contractele de furnizare a energiei electrice încheiate cu clienții casnici trebuie să conțină clauze specifice acestei categorii de clienți finali, prevăzute în actele normative în vigoare.

(3) Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziții ale actelor normative se modifică de drept la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective; în acest caz, furnizorul/OR are obligația să notifice beneficiarului modificările intervenite. În cazul modificării tarifelor reglementate, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura reprezentând contravaloarea serviciului de furnizare a energiei electrice.

(4) Clauzele din contractul de furnizare a energiei electrice care sunt valabile în cazul clienților finali dintr-o anumită categorie se înscriu într-o anexă denumită „Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice”, care face parte din contract și care se afișează pe pagina de internet a furnizorului.

Art. 21. — Prevederile din contractul de furnizare/rețea pot fi modificate și completate prin acte adiționale, cu respectarea prevederilor prezentului regulament și ale actelor normative în vigoare, la cererea oricărei părți și cu acordul celeilalte, cu excepția celor prevăzute la art. 20 alin. (4).

Art. 22. — Clauzele contractuale ce conțin elemente care se pot modifica în timp, precum și unele clauze contractuale care se referă la utilizarea rețelelor electrice se pot grupa în anexe la contractul de furnizare, care constituie părți integrante ale acestuia.

#### SECȚIUNEA a 5-a

##### Documente necesare pentru încheierea contractului de furnizare

Art. 23. — Pentru încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pentru un client casnic, furnizorul solicită următoarele documente:

a) cererea de încheiere a contractului cuprinzând datele de contact, declarația pe propria răspundere că în spațiul respectiv se desfășoară numai activități casnice, precum și opțiunea clientului casnic privind tipul de tarif aplicat (în cazul contractului reglementat), respectiv oferta-tip aleasă, în cazul clientului casnic care alege o ofertă-tip;

b) actul de identitate al solicitantului, care se prezintă în original și se depune în copie;

c) actul de proprietate sau alt document care să ateste dreptul de folosință asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv. Documentul se prezintă în original și se depune o copie din care, la solicitarea și pentru protecția clientului final, se pot decupa părți nerelevante pentru serviciul de furnizare. În situațiile în care clientul final nu deține un astfel de document sau documentul respectiv nu are caracter definitiv, dar acesta declară în scris pe propria răspundere că folosește legal imobilul ce reprezintă locul de consum al energiei electrice, atâta timp cât locul de consum nu este revendicat de altă persoană, furnizorul poate încheia un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată de timp, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire, cu respectarea prevederilor art. 34.



Art. 24. — (1) Pentru încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice cu un client final noncasnic, furnizorul solicită următoarele documente:

a) cererea de încheiere a contractului de furnizare de energie electrică, care conține: denumirea solicitantului, sediul acestuia, telefonul, faxul, adresa de e-mail, numele reprezentanților legali, precum și opțiunea clientului final privind oferta aleasă, în cazul clientului final care alege o ofertă-tip;

b) certificatul de înregistrare la Camera de Comerț și Industrie — Oficiul Național al Registrului Comerțului, codul fiscal, contul bancar de virament, denumirea băncii prin care clientul derulează plățile; clientul final care conform legislației nu deține aceste documente prezintă documente de identificare conform legislației aplicabile. Documentele se prezintă în original și se depun în copie;

c) actul de proprietate sau alt document care atestă dreptul de folosință asupra spațiului care face obiectul locului de consum. Documentul se prezintă în original și se depune o copie din care, pentru protecția clientului final, se pot decupa părți nerelevante pentru serviciul de furnizare. În situațiile în care clientul final nu posedă un astfel de document sau documentul respectiv nu are caracter definitiv, furnizorul are dreptul de a solicita garantarea serviciului de furnizare de către respectivul client final, conform prevederilor art. 34, și de a încheia un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată de timp, de cel mult un an cu posibilitatea de prelungire;

d) certificatul de racordare sau avizul tehnic de racordare — dacă OR nu a emis certificatul de racordare — se preia de la contractul de rețea;

e) convenția de exploatare, în situațiile în care OR consideră că este necesară — se preia de la contractul de rețea;

f) documentele justificative pentru a beneficia de serviciul universal, dacă clientul final solicită acest tip de serviciu.

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

Art. 25. — (1) Furnizorul poate renunța la solicitarea prezentării actelor în original, caz în care solicitantul trebuie să dea o declarație pe propria răspundere că documentele prezentate sunt conforme cu originalele. În situația în care furnizorul oferă posibilitatea de încheiere a contractului fără deplasare la un punct de contact fizic, transmiterea documentelor aferente și încheierea contractului se pot face prin mijloace electronice, cu respectarea legislației în vigoare.

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

#### SECȚIUNEA a 6-a

##### **Cazuri speciale la încheierea contractului de furnizare pentru clientul casnic**

Art. 26. — La imobilele având destinația de locuință cu mai mulți locatari, dar cu o singură instalație de racordare și cu un singur contor de decontare, contractul de furnizare a energiei electrice se încheie, după caz, cu:

a) locatarul în spațiul căruia este montat contorul de decontare; sau cu

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

Art. 27. — La imobilele având destinația de locuință, cu mai mulți locatari, unde există consum de energie electrică în încăperi sau instalații de folosință comună și există contor de decontare dedicat acestui consum, contractul de furnizare a energiei electrice aferent consumului comun se încheie cu proprietarul încăperilor sau instalațiilor în folosință comună sau, după caz, cu:

a) asociația de proprietari;

b) o persoană împuternicită în acest sens.

Art. 28. — (1) În cazul în care, într-un loc de consum, energia electrică este utilizată atât pentru activități economice, cât și pentru consum casnic și nu este posibilă sau nu se justifică economic separarea instalațiilor de utilizare, se încheie un singur contract de furnizare. Tipul de contract utilizat va corespunde tipului de consum preponderent, iar tariful utilizat este cel corespunzător tipului de contract.

(2) În cazul decesului unui titular de contract de furnizare, orice succesor poate continua derularea acestui contract, dacă acest lucru nu este contestat de alt succesor, cu obligația achitării facturilor și cu preluarea tuturor responsabilităților ce decurg ca urmare a derulării contractului, inclusiv răspunderea în cazul constatării unor intervenții neautorizate sau defecțiuni ale grupului de măsură. În termen de 30 de zile de la producerea decesului, succesorul respectiv trebuie să anunțe furnizorul despre deces, iar până la stabilirea legală a titlului de proprietate, furnizorul poate să-i ofere un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire.

#### SECȚIUNEA a 7-a

##### **Contracte de furnizare a energiei electrice aplicabile clienților finali ai FUI**

Art. 29. — (1) ANRE elaborează și aprobă, în termen de maximum 6 luni de la intrarea în vigoare a prezentului regulament, contractele-cadru pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali de către FUI, cu excepția contractelor FUI pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali care uzează de eligibilitate.

(2) Contractele încheiate de FUI cu clienții finali pot să conțină și clauze care nu sunt cuprinse în contractul-cadru corespunzător, cu condiția ca aceste clauze să nu contravină prevederilor din contractul-cadru de furnizare a energiei electrice pentru categoria respectivă de clienți finali și nici altor reglementări în vigoare.

(3) Dacă, pentru clienții definiți la art. 8 alin. (1) lit. a) pct. (iv) și lit. b) pct. (ii) și (iii) nu este posibilă încheierea/semnarea contractului înainte de data preluării acestora de către FUI, furnizarea energiei electrice se realizează pe baza contractului-cadru. Clauzele acestuia intrând de drept în vigoare astfel încât să se asigure continuitatea în alimentarea cu energie electrică a clienților respectivi.

Art. 30. — (1) Termenele pentru care este permisă furnizarea energiei electrice clienților finali menționați la art. 29 alin. (3) fără contract încheiat/semnat între aceștia și FUI se stabilesc prin reglementări aprobate de ANRE.

(2) Refuzul clientului final de a semna contractul de furnizare, după perioada maximă admisă de furnizare fără contract încheiat/semnat conform alin. (1), dă dreptul FUI să întrerupă furnizarea energiei electrice.

(3) Energia electrică activă consumată, precum și energia electrică reactivă facturabilă, inclusiv eventualele penalități, din momentul preluării clientului final de către FUI pentru furnizarea în regim de ultimă instanță și până în momentul încetării contractului, se datorează FUI și se plătesc de către clientul final la prețurile corespunzătoare acestui regim de furnizare, inclusiv pentru perioada în care furnizarea s-a realizat fără contract semnat.

## SECȚIUNEA a 8-a

**Răspunderea contractuală**

Art. 31. — Furnizorul este îndreptățit să recupereze daunele proprii, iar în cazul în care încheie contractul de rețea, și daunele produse clientului final, de la operatorul de distribuție, operatorul de transport și de sistem, de la producător sau de la alt client final, dovedite a fi cauzate din culpa oricăruia dintre aceștia, conform prevederilor contractuale.

Art. 32. — Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite, cauzate furnizorului/OR din culpa sa, conform prevederilor contractuale.

Art. 33. — Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate avea următoarele consecințe, conform prevederilor din contract:

- a) aplicarea de dobânzi penalizatoare;
- b) obligația de a constitui garanții financiare;
- c) întreruperea temporară a furnizării energiei electrice;
- d) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

## SECȚIUNEA a 9-a

**Garanții**

Art. 34. — (1) La solicitarea furnizorului sau OR, clientul final constituie garanții, pentru contractul de furnizare, respectiv pentru contractul de rețea al cărui titular este, în următoarele situații:

- a) constatarea unor acțiuni ale clientului final în scopul denaturării indicațiilor grupurilor de măsurare sau consumului energiei electrice prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
- b) există premisele deconectării pentru neplată a serviciului de rețea/furnizare a energiei electrice a clientului final, conform prevederilor procedurii specifice de constituire a garanțiilor;
- c) clientul final titular al contractului reglementat (de furnizare sau de rețea) nu este proprietarul locului de consum sau este un client final temporar (durată de existență mai mică de 6 luni).

(2) În situația prevăzută la alin. (1) lit. c) clientul final poate opta între constituirea garanției conform prezentului articol sau plata anticipată a serviciului contractat. În cazul plății anticipate, factura pentru intervalul de facturare următor trebuie să cuprindă regularizarea pentru intervalul de facturare anterior, precum și valoarea unui consum viitor echivalent, estimat a fi egal cu consumul mediu al intervalului de facturare următor, determinat pe baza consumului mediu pe ultimele 6 luni, sau, în lipsa acestor valori, cu cantitatea de energie contractată sau prevăzută în convenția de consum.

Art. 35. — În cazul în care contractul de furnizare include și serviciul de rețea, furnizorul solicită clientului final garanția corespunzătoare întregului serviciu contractat cu clientul final și, dacă este cazul, execută plăți din aceste garanții către OR, pentru serviciul prestat de acesta la locul de consum respectiv.

Art. 36. — (1) În cazul FUI valoarea și condițiile în care se constituie această garanție sunt prevăzute într-o procedură specifică pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, emisă de ANRE.

(2) În cazul contractului de furnizare negociat, valoarea și condițiile în care se constituie această garanție sunt prevăzute în contract, conform acordului de voință al părților contractante.

Art. 37. — (1) În cazul încetării contractului sau în cazul în care timp de doi ani consecutivi clientul final nu se află în situațiile prevăzute la art. 34 alin. (1) lit. a) sau b), garanția se returnează acestuia. În cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se returnează clientului final se iau în considerare debitele la zi ale acestuia față de furnizor.

(2) Refuzul constituirii garanțiilor conform prezentului regulament și procedurilor specifice dă dreptul OR să întrerupă alimentarea cu energie electrică a locului de consum. În cazul în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, întreruperea se face la solicitarea furnizorului.

## SECȚIUNEA a 10-a

**Sistarea temporară a furnizării**

Art. 38. — (1) Clienții finali pot conveni cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunțarea contractului, pentru o perioadă de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii ori de câte ori este necesar. Clienții finali vor face în acest sens o solicitare în scris către furnizor cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru sistare, iar furnizorul are obligația să notifice OR inițierea și încetarea sistării. La finalul perioadei de sistare clientul final are obligația să notifice furnizorul pentru re conectarea locului de consum sau prelungirea sistării furnizării pe o nouă perioadă. În lipsa notificării, furnizorul prelungeste perioada de sistare până la primirea notificării, dar nu mai mult de 3 luni, moment din care furnizorul are dreptul să rezilieze contractul de furnizare, cu transmiterea unei notificări prealabile, atât către clientul final, cât și către OR.

(2) În cazul în care clientul final este titular al contractului de rețea, acesta trebuie să convină sistarea temporară a furnizării energiei electrice și cu OR, în condițiile statuate la alin. (1).

(3) Clientul final care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plătește contravaloarea lucrărilor efectuate în acest scop de către OR.

(4) Pentru perioada în care este sistată furnizarea, clientul final nu are obligații de plată aferente serviciului de furnizare și nici serviciilor de rețea.

## SECȚIUNEA a 11-a

**Încetarea contractului de furnizare**

Art. 39. — (1) Contractul de furnizare a energiei electrice încetează în următoarele cazuri:

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

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

(3) Furnizorul și, după caz, clientul final au obligația să notifice OR cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte.

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

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

Art. 40. — Contractul de furnizare poate fi reziliat de către clientul final, cu notificarea furnizorului cu cel puțin 15 zile înainte, fără plata despăgubirilor prevăzute în contractul de furnizare, în următoarele situații:

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

Art. 41. — (1) Contractul de furnizare poate fi reziliat de furnizor, fără plata despăgubirilor prevăzute în contractul de furnizare, în următoarele cazuri:

- a) sustragerea de energie electrică de către clientul final, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;

b) neplata facturilor, la termenele și în condițiile prevăzute în contract;

c) încetarea dreptului de folosință al clientului final asupra locului de consum;

d) alte cazuri prevăzute de lege.

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

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

#### SECȚIUNEA a 12-a

##### *Alimentarea locurilor de consum aparținând furnizorilor, operatorilor de rețea sau producătorilor*

Art. 42. — (1) Furnizorii și producătorii alimentează locurile proprii de consum, respectiv locurile de producere și consum:

a) prin intermediul unui furnizor, conform reglementărilor privind alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum; sau

b) din energia electrică produsă, respectiv achiziționată de pe piața angro.

(2) FUI trebuie să asigure alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum proprii prin proceduri transparente, nediscriminatoare, bazate pe metode de piață, care să asigure minimizarea costurilor aferente și cu respectarea prevederilor legale privind obligația separării activităților reglementate de cele nereglementate.

(3) OR alimentează propriile locuri de consum unde se desfășoară activități administrative, precum și locurile de consum reprezentând serviciile interne din stațiile electrice, prin intermediul furnizorilor sau prin achiziții de pe piața angro, conform reglementărilor privind alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum.

Art. 43. — Furnizorii și producătorii care își alimentează propriile locuri de producere/consum din energia electrică produsă sau achiziționată de pe piața angro trebuie să îndeplinească, pentru aceste locuri de consum, toate obligațiile furnizorilor aferente activității de furnizare a energiei electrice la clienții finali, inclusiv plata serviciilor de rețea și a celorlalte obligații de plată aferente consumului final de energie electrică, conform reglementărilor specifice.

Art. 44. — Alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aparținând furnizorilor, producătorilor sau OR se realizează pe baza unei proceduri specifice elaborate de ANRE, prin care se stabilesc condițiile în care se realizează alimentarea locurilor de consum ale acestora, altele decât consumul propriu tehnologic al rețelelor electrice.

#### SECȚIUNEA a 13-a

##### *Soluționarea neînțelegerilor precontractuale și a reclamațiilor/disputelor apărute în derularea contractului*

Art. 45. — (1) În cazul neînțelegerilor precontractuale, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice și termice produse în cogenerare de înaltă eficiență, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 35/2013 pentru

aprobarea procedurilor privind soluționarea/medierea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei.

(2) În cazul disputelor apărute în derularea contractului, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 61/2013.

## CAPITOLUL IV

### Schimbarea furnizorului

#### SECȚIUNEA 1

##### *Schimbarea furnizorului la solicitarea clientului final*

Art. 46. — Pentru schimbarea furnizorului unui loc de consum, clientul final are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare, cu respectarea condițiilor contractuale și cu obligația de a transmite furnizorului de energie electrică și OR o notificare cu cel puțin 21 de zile anterior datei schimbării furnizorului, în condițiile procedurii specifice privind schimbarea furnizorului de energie electrică elaborată de ANRE.

Art. 47. — Procedura prevăzută la art. 46 stabilește, în principal, etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată datorate de clientul final furnizorului actual, schimbul de date între clientul final și operatorii economici implicați în procesul de schimbare a furnizorului.

Art. 48. — În contractele de furnizare a energiei electrice este interzisă includerea unor clauze care ar putea să împiedice realizarea schimbării furnizorului în termenul de 21 de zile.

Art. 49. — Clientul final căruia i se furnizează energie electrică în condiții de ultimă instanță poate opta pentru schimbarea furnizorului, astfel:

a) doar cu notificarea prealabilă a FUI, dacă contractul cu noul furnizor intră în vigoare în maximum 21 de zile de la preluarea sa de către FUI;

b) cu respectarea prevederilor Procedurii de schimbare a furnizorului, dacă contractul cu noul furnizor intră în vigoare după termenul prevăzut la lit. a).

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### *Trecerea clienților finali la furnizorul de ultimă instanță*

Art. 50. — (1) Trecerea la FUI pentru furnizarea în regim de serviciu universal a clienților finali care aparțin uneia dintre categoriile menționate la art. 8 alin. (1) lit. a) pct. (iv) sau în regim de ultimă instanță a clienților finali care aparțin uneia dintre categoriile menționate la art. 8 alin. (1) lit. b), pct. (ii) și (iii) se poate face fără a fi necesară semnarea/actualizarea, înainte de data preluării acestora de către FUI, a contractelor de rețea, cu respectarea reglementărilor specifice menționate la art. 30.

(2) În cazul trecerii la FUI în condițiile alin. (1), OR la care este acordat locul de consum va asigura continuitatea în alimentarea cu energie electrică a acestuia, iar energia electrică și serviciile aferente furnizării în aceste condiții vor fi suportate de clientul final prin intermediul furnizorului de ultimă instanță.

(3) Un client final care are dreptul la serviciul universal și care și-a exercitat dreptul de eligibilitate poate să revină la FUI și să beneficieze de furnizarea în regim de serviciu universal, cu respectarea termenelor prevăzute în procedura de schimbare a furnizorului.

(4) Clientul casnic care, după ce și-a exercitat dreptul de eligibilitate, revine la serviciul universal nu mai beneficiază de prețuri/tarife reglementate.

## CAPITOLUL V

### Drepturile și obligațiile părților contractante ale contractului de furnizare

#### SECȚIUNEA 1

##### Drepturile clientului final

Art. 51. — Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

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

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

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

d) să solicite modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea intervalului de facturare respectiv;

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

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

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

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

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### Drepturile furnizorului/OR

Art. 52. — Furnizorii/OR au următoarele drepturi, corespunzător contractelor încheiate:

a) să refuze plata totală sau parțială a unor daune privind defectarea unor instalații/receptoare de energie electrică dacă datele de garantare tehnică a acestora specifică parametrii de calitate a energiei electrice furnizate potrivit altor norme/standarde decât cele recunoscute/aprobate de ANRE;

b) să recalculeze consumul de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată defectarea grupului de măsurare, în baza unei proceduri elaborate de ANRE;

c) să aibă acces în incinta clientului final la grupurile de măsurare, pentru verificarea instalației de alimentare cu energie electrică și verificarea respectării prevederilor contractuale;

d) să întrerupă furnizarea energiei electrice, în condițiile art. 59;

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

#### SECȚIUNEA a 3-a

##### Obligațiile clientului final

Art. 53. — Clientul final are următoarele obligații:

a) să plătească contravaloarea facturii emise de către furnizor/OR la preț/tarif și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice și/sau de rețea și a altor prevederi legale;

b) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;

c) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare încheiate;

d) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;

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

f) să comunice în scris, în termen de 30 de zile, furnizorului/OR orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului;

g) să respecte clauzele contractelor de furnizare, respectiv de rețea, inclusiv a condițiilor prevăzute în anexele acestora;

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

Art. 54. — (1) Clienții finali cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de cel puțin 1 MVA sunt obligați să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care au relații contractuale, conform reglementărilor emise de ANRE.

(2) Transmiterea prognozelor și modul de determinare a prețului cu care se facturează abaterile de la valorile prognozate se vor efectua conform prevederilor din contractul de furnizare, în cazul contractelor de furnizare negociate și conform unor reglementări specifice, elaborate de ANRE, în cazul contractelor de furnizare care au la bază contractele-cadru emise de ANRE.

#### SECȚIUNEA a 4-a

##### Obligațiile furnizorului/OR

Art. 55. — (1) Furnizorii și/sau, după caz, OR, corespunzător condițiilor contractuale, au următoarele obligații:

a) să respecte prevederile contractelor de furnizare/rețea, ale standardului de performanță pentru serviciul respectiv, precum și orice altă reglementare aplicabilă în domeniul energiei electrice;

b) să asigure clientului final puterea și energia electrică conform contractelor de furnizare/rețea;

c) să asigure continuitatea în alimentare în limitele nivelului de siguranță precizat în contract sau în standardul de performanță pentru serviciul de distribuție/transport a/al energiei electrice;

d) furnizorul să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final;

e) furnizorul să asigure prin preluare de la OR, la termenele convenite, valorile de consum măsurate de contoarele de energie electrică, în vederea stabilirii cantităților facturate;

f) să permită accesul pentru citire delegatului clientului final la grupurile de măsurare pentru decontare;

g) să factureze clientului final energia electrică și puterea, după caz, la tarifele legale în vigoare sau la prețurile negociate;

h) să asigure puterea minimă tehnologică în regim de limitare specificată în contractul de furnizare/rețea;

i) să plătească clienților finali despăgubiri pentru daunele dovedite provocate din vina sa, inclusiv de întreruperi/calitatea



necorespunzătoare a energiei electrice furnizate, conform reglementărilor în vigoare;

j) să pună la dispoziția clientului final informații privind istoricul de consum pe ultimele 12 luni;

k) să pună la dispoziția clientului final informațiile privind eventualele sume de bani datorate/plătite clientului final/de clientul final, aferente facturilor emise, pentru ultimul an calendaristic, la cererea acestuia;

l) atunci când contractul de rețea este încheiat de furnizor, acesta asigură legătura între clientul final și OR, privind serviciul de rețea;

m) să protejeze la întreruperea alimentării cu energie electrică clienții vulnerabili;

n) OR determină duratele întreruperilor în furnizarea energiei electrice, în principal pe baza înregistrărilor proprii din stații, dar și a altor informații disponibile. În cazul în care clientul final contestă în mod justificat aceste durate ale întreruperilor, părțile pot apela la mijloacele de rezolvare a reclamațiilor/disputelor, conform cap. III — secțiunea 13;

o) să intermedieze pentru restabilirea de către OR a alimentării în cazul acționării protecției la defect (întreruptor automat/siguranță fuzibilă) din instalațiile OR;

p) să notifice clienții finali asupra întreruperilor în alimentare în cazul întreruperilor programate;

q) să investigheze reclamațiile privind calitatea serviciului de furnizare;

r) să investigheze reclamațiile privind înregistrările eronate ale aparatelor de măsurare;

s) să programeze și efectueze audiențe;

t) să intermedieze execuții de lucrări la consumatorii vulnerabili;

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

(2) Pe lângă obligațiile generale de furnizare, pentru clienții finali preluați pentru furnizarea în regim de ultimă instanță, FUI va asigura și:

a) informarea cu privire la schimbarea de furnizor a clienților preluați ale căror locuri de consum cu puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de minimum 1 MVA, în termen de 1 zi lucrătoare de la preluare, respectiv în 5 zile lucrătoare de la preluare pentru ceilalți clienți finali;

b) informarea clienților preluați, în termenele prevăzute la lit. a), asupra condițiilor privind furnizarea în regim de ultimă instanță, inclusiv asupra prețului aplicat și a termenului maxim în care trebuie încheiat contractul pentru furnizarea energiei electrice în condiții de ultimă instanță;

c) publicarea pe pagina de internet proprie și punerea la dispoziția oricărui client final, la solicitarea acestuia, a listei furnizorilor activi de energie electrică din România;

d) informarea operatorilor de rețea asupra datelor referitoare la portofoliul de clienți preluați, în decurs de 3 zile lucrătoare de la preluare, în vederea încheierii contractelor de rețea.

#### SECȚIUNEA a 5-a

##### Clienți vulnerabili

Art. 56. — (1) Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

a) are venituri reduse, stabilite de instituțiile statului cu atribuții de protecție socială;

b) la locul de consum locuiește o persoană cu probleme de sănătate în vârstă care necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică sau alte condiții speciale referitoare la serviciul de furnizare.

(2) Dacă un client vulnerabil îndeplinește ambele condiții prevăzute la alin. (1), acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii.

Art. 57. — (1) Criteriile de încadrare a unui client casnic în categoria clientului vulnerabil din motive de venituri reduse, facilitățile și modalitățile de implementare a acestora sunt stabilite de către instituțiile statului cu atribuții de protecție socială și se comunică furnizorului de către acestea.

(2) Încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă se realizează de către instituțiile statului cu competențe de protecție socială și se comunică furnizorului de către acestea.

Art. 58. — Tipurile de facilități specifice, asigurate fiecărei categorii de clienți vulnerabili, sunt următoarele:

a) pentru clienții vulnerabili, din motive de venituri reduse, instituțiile statului cu competențe de protecție socială stabilesc cuantumul ajutoarelor financiare acordate, limita de venit pentru care se acordă aceste ajutoare, precum și modalitățile de implementare a acestor facilități;

b) pentru clienții vulnerabili din motive de sănătate/vârstă, OR ia următoarele măsuri:

(i) reduce la minimum întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului, conform art. 115 a in. (3) lit. a);

(ii) rezolvă cu prioritate întreruperile neplanificate apărute într-o zonă de rețea în care sunt clienți vulnerabili din această categorie;

(iii) asigură o sursă suplimentară la locul de consum al unui client vulnerabil unde are domiciliul o persoană a cărei viață este condiționată de un aparat medical alimentat cu energie electrică;

c) dacă este cazul, furnizorul și OR pot conveni ca relația cu clientul vulnerabil respectiv (autocitirea contorului, transmiterea facturii pe numele și adresa de corespondență fizică sau electronică a persoanei respective, notificări/sesizări etc.) să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicită de titularul locului de consum.

#### SECȚIUNEA a 6-a

##### Întreruperea alimentării cu energie electrică pentru nerespectarea obligațiilor contractuale de către clientul final sau furnizor

Art. 59. — (1) În cazul serviciului de furnizare prestat pe baza unui contract-cadru aprobat de ANRE, întreruperea alimentării cu energie electrică pentru nerespectarea obligațiilor contractuale de către beneficiar se face conform prevederilor contractului-cadru.

(2) În cazul serviciului de rețea prestat de OR pe baza contractului de rețea încheiat cu clientul final, întreruperea alimentării cu energia electrică pentru nerespectarea obligațiilor contractuale de către beneficiar față de OR se face conform prevederilor contractului respectiv, iar pentru nerespectarea obligațiilor contractuale ale clientului final față de furnizor se procedează conform convenției tripartite, prevăzută la art. 15.

(3) În cazul serviciului de rețea prestat de OR pe baza contractului de rețea încheiat cu furnizorul, altul decât cel de la alin. (1), se procedează conform alin. (4) și (5).

(4) Pentru neachitarea de către clientul final a facturilor emise de furnizorul prevăzut la alin. (3), conform prevederilor contractului de furnizare, se procedează după cum urmează:

a) furnizorul transmite clientului final un preaviz de deconectare cu cel puțin 15 zile înainte de termenul de deconectare prevăzut în contract, în cazul clientului casnic, respectiv cu cel puțin 5 zile lucrătoare în cazul clienților finali noncasnici, clientul final având obligația de a achita suma respectivă în termenul prevăzut în preaviz;

b) dacă clientul final nu a plătit în termenul din preaviz, după 4 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen, furnizorul comunică OR solicitarea de deconectare a clientului final, cu precizarea cantității de energie electrică pentru care clientul final nu a plătit serviciul de furnizare/distribuție, iar OR deconectează locul de consum, dacă până la data deconectării furnizorul nu îi confirmă plata datoriei de către clientul final;

c) dacă clientul final plătește după expirarea termenului din preaviz, furnizorul este obligat să comunice aceasta OR cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare zilei în care plata facturii se consideră confirmată, potrivit art. 85; solicitarea de deconectare se consideră anulată dacă deconectarea clientului final nu a fost încă efectuată.

(5) În cazul prevăzut la alin. (3), dacă furnizorul nu achită la termen facturile emise de OR, se procedează după cum urmează:

a) OR compară suma datoriilor clienților finali ai furnizorului, pentru care a primit solicitarea de deconectare conform alin. (4) lit. b), 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 și către ANRE, prin care semnalează nerespectarea obligațiilor furnizorului. Dacă în 5 zile lucrătoare furnizorul nu achită suma ce reprezintă diferența dintre sumele prevăzute mai sus, OR transmite o nouă notificare către furnizor, către toți clienții finali ai furnizorului, cu excepția celor de la alin. (4) lit. b), și către ANRE, prin care clienții finali sunt anunțați că în 21 de zile trebuie să își aleagă un alt furnizor, în caz contrar, după expirarea acestui termen vor fi transferați la FUI;

b) dacă după 21 de zile de la ultima notificare furnizorul nu achită datoria până la valoarea corespunzătoare clienților finali deconectați pentru neplată, clienții finali care nu și-au ales alt furnizor sunt trecuți la FUI, conform procedurii specifice de trecere a clienților finali la furnizorul de ultimă instanță.

(6) Pentru neconstituirea garanțiilor financiare conform reglementărilor în vigoare, furnizorul transmite clientului final un preaviz; dacă clientul final nu constituie garanția în termenul din preaviz, după 3 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen furnizorul comunică OR solicitarea de deconectare a clientului final. Solicitarea conține precizarea sumei corespunzătoare garanției necesare, iar OR deconectează locul de consum, dacă până la data deconectării furnizorul nu îi confirmă constituirea garanției de către clientul final. Termenul din preaviz este de cel puțin 15 zile.

(7) În situația în care preavizul prevăzut la alin. (6) este emis de OR, acesta transmite preavizul direct clientului final titular al contractului de rețea, caz în care trebuie să înștiințeze și furnizorul; în cazul în care contractul de rețea este semnat de furnizor, OR transmite preavizul prin intermediul furnizorului, care este obligat să îl transmită clientului final.

(8) În cazul în care clientul final nu efectuează, în termen de un an de la data rezilierii contractului de furnizare a energiei electrice anunțată de furnizor, plata integrală a tuturor datoriilor financiare pe care le are către OR/furnizor, OR poate să demonteze elemente ale instalației de racordare. Clientul final căruia i s-au demontat elemente ale instalației de racordare poate fi realimentat cu energie electrică după ce plătește toate datoriile restante, în condițiile reglementărilor în vigoare privind racordarea la rețelele electrice.

(9) În toate cazurile prevăzute la prezentul articol, OR îi comunică furnizorului despre întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum.

(10) În toate cazurile în care întreruperea furnizării are loc ca urmare a atitudinii culpabile a clientului final, costurile OR aferente deconectării și reconectării vor fi suportate de clientul final.

Art. 60. — (1) În cazul constatării intervenției de către persoane neautorizate asupra instalațiilor OR, inclusiv asupra instalației de racordare a clientului final, în scopul alimentării locului de consum în alte condiții decât cele prevăzute în certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare, OR procedează după cum urmează:

a) sesizează organele de cercetare penală, în condițiile legii;

b) întrerupe eventuala conexiune ilegală a locului de consum la rețeaua proprie și ia măsuri de înlocuire a instalației de racordare cu sisteme cu siguranță antifraudă mărită;

c) după stabilirea vinovăției clientului final prin hotărâre judecătorească definitivă, întrerupe alimentarea cu energie electrică a acestuia, dacă clientul final nu respectă condițiile de plată stabilite de instanță.

(2) În cazul intervenției neautorizate de către orice persoană fizică sau juridică asupra instalațiilor OR, în scopul alimentării cu energie electrică a unui loc de consum neracordat la rețea, sau pentru a cărui alimentare cu energie electrică nu există încheiate contracte aferente în derulare, încheiate conform legii, OR procedează după cum urmează:

a) întrerupe alimentarea cu energie electrică realizată neautorizat;

b) procedează conform prevederilor alin. (1) lit. a).

Art. 61. — (1) Preavizul de deconectare se transmite clientului final prin una din următoarele modalități:

a) prin curier sau prin poștă, cu confirmare de primire;

b) prin mijloace electronice, în cazul clientului final cu care furnizorul a convenit transmiterea facturii prin mijloace electronice;

c) prin fax, în cazul clientului final noncasnic, care a prevăzut acest mijloc de contact în contract.

(2) Preavizul conține suma datorată, termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică, informații privind garanția financiară care trebuie constituită, dacă este cazul, precum și costul operațiilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum.

(3) Furnizorul/OR recuperează de la clienții finali în cauză costurile cu măsurile de preavizare luate în vederea evitării deconectării pentru neplata la termen a facturilor.

(4) Informarea reciprocă între furnizor și OR privind transmiterea preavizului către clientul final și deconectarea se fac conform celor stabilite între cele două părți în contractul de rețea sau, în cazul în care clientul final este titularul contractului de rețea, în convenția tripartită.

Art. 62. — Reluarea alimentării cu energie electrică a locului de consum al clientului final după întreruperea acesteia conform prezentei secțiuni se face la termenul prevăzut în standardul de performanță pentru serviciul de distribuție, respectiv de transport.

## CAPITOLUL VI

### Tarifarea energiei electrice

#### SECȚIUNEA 1

##### Stabilirea tarifului/prețului energiei electrice

Art. 63. — (1) Furnizorii publică pe pagina de internet proprie ofertele-tip definite pe categorii de clienți finali. O ofertă-tip poate fi modificată cu indicarea de către furnizor a datei de la care noua ofertă-tip intră în vigoare.

(2) Furnizorul vinde energie electrică clientului final care își exercită dreptul de eligibilitate la preț/tarif rezultat în urma procedurii menționat la art. 17 alin. (1) lit. b).

(3) Furnizorii au obligația să încheie/să actualizeze contractul de furnizare în acord cu oferta-tip aleasă de clientul final sau cu tariful/preț rezultat conform prevederilor alin. (2).

(4) Oferta-tip precizează categoria de clienți finali care poate opta pentru oferta respectivă, prețul energiei electrice furnizate, valabilitatea ofertei, condițiile de plată a facturilor de energie electrică și, opțional, alte condiții privind serviciile oferite.

(5) Furnizorii trebuie să asigure oferte-tip cel puțin pentru clienții casnici și clienții finali noncascnici mici.

Art. 64. — Tarifele/prețurile reglementate pentru furnizarea de energie electrică se aplică, până la eliminarea completă a acestora, în condițiile reglementărilor specifice emise de autoritatea competentă, astfel încât să permită clienților finali alegerea tipului de preț/tarif reglementat care le este mai favorabil.

Art. 65. — Pe perioada în care, pentru clienții casnici, prețurile/tarifele reglementate sunt eliminate parțial, pentru clienții casnici care nu au uzat de eligibilitate, FUI aplică acestora prețurile/tarifele stabilite de autoritatea competentă prin reglementări specifice.

Art. 66. — (1) Tarifele/prețurile aplicate de FUI după eliminarea totală a tarifelor reglementate pentru o anumită categorie de clienți finali care au dreptul să beneficieze de serviciul universal se stabilesc de autoritatea competentă prin reglementări specifice.

(2) Conform prevederilor legale în vigoare, după eliminarea totală a tarifelor reglementate pentru clienții casnici, FUI asigură furnizarea energiei electrice către această categorie de clienți în regim de serviciu universal.

Art. 67. — (1) Pentru clienții finali menționați la art. 8 alin. (1) lit. b), FUI facturează energia electrică în conformitate cu reglementările specifice emise de ANRE.

(2) Tarifele/prețurile aplicate de FUI pentru fiecare categorie de clienți alimentați în regim de serviciu universal sau în regim de ultimă instanță se afișează de către acesta pe pagina proprie de internet și la punctele unice de contact.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### *Diferențieri ale prețurilor/tarifelor*

Art. 68. — (1) Tarifele reglementate aplicate de FUI pentru energia electrică livrată clienților casnici sunt stabilite pe niveluri de tensiune și se aplică corespunzător nivelului de tensiune al punctului de delimitare dintre locul de consum al clientului casnic și instalația OR.

(2) Prețurile pentru energia electrică livrată pe piața concurențială de către un furnizor clienților săi finali pot fi diferențiate, după caz, în funcție de nivelul de tensiune, de caracteristicile curbei orare de consum, de nivelul consumului anual de energie electrică, de modalitatea și frecvența de citire a grupurilor de măsurare, de frecvența emiterii facturii, de modalitatea de transmitere a acesteia, de modalitatea de plată aleasă de clientul final prin negociere cu furnizorul, precum și alte criterii.

#### SECȚIUNEA a 3-a

##### *Alegerea/schimbarea tarifului reglementat de către clientul casnic*

Art. 69. — (1) La data încheierii cu FUI a contractului de furnizare, clientul casnic optează pentru orice tarif reglementat pentru energia electrică, în vigoare.

(2) Tariful reglementat ales conform alin. (1) poate fi schimbat de clientul casnic cu orice alt tarif reglementat, cu respectarea prevederilor reglementărilor ANRE.

(3) În cazul în care sunt îndeplinite prevederile reglementărilor în vigoare privind schimbarea tarifului, la solicitarea scrisă privind schimbarea tarifului reglementat, FUI și OR asigură schimbarea acestuia în maximum 10 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

(4) În cazul în care nu sunt îndeplinite prevederile reglementărilor în vigoare privind schimbarea tarifului, FUI comunică aceasta clientului casnic în maximum 10 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

#### SECȚIUNEA a 4-a

##### *Compararea prețurilor*

Art. 70. — Concomitent cu publicarea ofertelor-tip pe pagina de internet proprie, fiecare furnizor realizează într-o aplicație informatică disponibilă on-line o analiză comparativă a valorii facturii și a prețului mediu de vânzare a energiei electrice pentru un consum dat, corespunzătoare fiecăreia dintre ofertele-tip publicate.

#### CAPITOLUL VII

### **Facturarea energiei electrice și încasarea contravalorii serviciului prestat**

#### SECȚIUNEA 1

##### *Principii de facturare*

Art. 71. — Energia electrică furnizată este facturată de către furnizor pe baza energiei electrice furnizate în intervalul de facturare și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice, procesul de facturare constând, în principal, în următoarele activități:

- a) preluarea și validarea datelor de consum;
- b) determinarea valorii facturii;
- c) întocmirea și emiteria facturilor;
- d) transmiterea facturilor;
- e) soluționarea contestațiilor privind facturile.

Art. 72. — (1) Factura pentru energia electrică furnizată se emite, de regulă, după fiecare interval de facturare, cu excepția cazului în care, prin contract, părțile implicate au convenit o altă periodicitate de emiterie a facturii.

(2) Intervalul de facturare este, de regulă, o lună, iar periodicitatea de emiterie a facturilor, pentru cazurile de excepție prevăzute la alin. (1), nu trebuie să depășească 3 luni.

(3) Intervalul de citire a contoarelor în vederea emiterii facturii pentru clienții casnici și pentru locurile de consum mici poate fi mai mare de o lună, dar fără a depăși 6 luni.

(4) În cazul în care intervalul de citire a contoarelor este mai mare decât cel de emiterie a facturilor, facturile dintre citiri se emit considerând consumul de energie electrică stabilit prin una dintre metodele precizate la art. 74, iar regularizarea consumului corespunzător valorilor citite se efectuează în prima factură emisă după citirea indicațiilor contorului.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### *Determinarea cantităților de energie electrică facturate*

Art. 73. — (1) Citirea înregistrărilor grupurilor de măsurare pentru decontare se realizează conform Codului de măsurare.

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

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

Art. 74. — (1) În cazul citirii grupurilor de măsurare la intervale mai mari decât intervalul de facturare, conform prevederilor contractuale, cantitatea de energie electrică facturată între citiri se determină prin autocitire, conform art. 76. În situația în care clientul final nu transmite indexul în termenul

convenit, cantitatea de energie electrică facturată se stabilește prin una dintre următoarele metode:

a) pe baza unui consum lunar estimat de energie electrică, stabilit de comun acord cu clientul final printr-o convenție de consum, convenție care poate fi modificată oricând la inițiativa clientului final, conform art. 51 lit. d), sau la inițiativa furnizorului, în situația în care furnizorul constată diferențe semnificative între consumul lunar estimat și consumul realizat;

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

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

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

#### SECȚIUNEA a 3-a

##### Determinarea valorii facturii

Art. 75. — (1) Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în contract.

(2) FUI are în vedere, la emiterea facturilor, prevederile unei proceduri specifice de facturare, elaborată de acesta și publicată pe site-ul propriu.

(3) În cazul facturării pe bază de consum estimat, pentru fiecare interval de facturare se emite factură corespunzător consumului estimat. Dacă la sfârșitul intervalului de citire se constată că există diferențe între cantitatea de energie electrică efectiv consumată pe intervalul de citire și suma cantităților facturate, se procedează la regularizare.

Art. 76. — (1) În cazul facturării pe baza autocitirii:

a) furnizorul facturează valoarea corespunzătoare indexului citit de clientul final și comunicat furnizorului;

b) indexul transmis de clientul final este luat în considerare la facturare de către furnizor dacă este transmis în termenul convenit prin contract;

c) în cazul în care clientul final nu transmite indexul la termenul convenit prin contract, factura se emite pe baza estimării de către furnizor a consumului de energie electrică;

d) atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii sau solicită operatorului de măsurare citiri de verificare conform prevederilor contractuale.

(2) Pentru utilizarea facturării pe baza autocitirii, furnizorul asigură o linie telefonică dedicată, gratuită, care să înregistreze atât data transmiterii, cât și conținutul mesajului. Suplimentar, furnizorii pot pune la dispoziția clienților finali și alte mijloace de transmitere a indexului, respectiv prin mijloace electronice, prin depunere la punctul unic de contact/de informare regională/locală al furnizorului și, eventual, alte modalități, conform clauzelor contractuale.

Art. 77. — Se admite facturarea în avans, înainte de încheierea perioadei pentru care se emite factura, dar cu respectarea perioadei de maximum 6 luni pentru citirea și emiterea facturii de regularizare, numai la solicitarea scrisă a clientului final sau în condițiile stabilite prin contractele de furnizare a energiei electrice; solicitarea scrisă a clientului final privind facturarea în avans trebuie să conțină cel puțin perioada pentru care se solicită facturarea în avans și consumul de energie electrică estimat.

Art. 78. — În cazul modificării prețurilor/tarifelor reglementate la clienții finali în interiorul unui interval de facturare, valoarea facturii se calculează aplicând prețurile aprobate la consumul de energie electrică înregistrat/estimat, aferent fiecărei perioade tarifare din cadrul intervalului de facturare respectiv, în conformitate cu procedura menționată la art. 75.

Art. 79. — (1) În cazul în care punctul de măsurare nu coincide cu punctul de delimitare patrimonială, consumul corespunzător indecșilor citiți se majorează sau se diminuează, după caz, cu cantitatea de energie electrică activă și reactivă corespunzătoare pierderilor de energie electrică din elementele de rețea cuprinse între cele două puncte.

(2) Determinarea corecțiilor de energie electrică prevăzute la alin. (1) se face potrivit procedurii specifice emise de ANRE.

(3) 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 și în alte cazuri de neînregistrări/înregistrări eronate ale consumului, energia electrică facturată este recalculată și plățile se regularizează în conformitate cu prevederile art. 101.

(4) În cazul locurilor de consum la care citirea contorului se face la intervale mai mari de o lună sau decalat față de începutul lunii, stabilirea cantității lunare de energie aferente fiecărui furnizor, în vederea decontării pe piața angro, se face conform unei metodologii de repartizare lunară a cantităților de energie electrică măsurate la intervale mai mari de o lună sau decalat față de începutul lunii, elaborată de fiecare OR. Metodologia este transmisă la ANRE în termen de 90 zile de la data intrării în vigoare a prezentului regulament, în vederea avizării.

Art. 80. — (1) În situațiile în care consumul de energie electrică nu poate fi determinat prin măsurare, acesta se stabilește în sistem paușal în conformitate cu procedura specifică elaborată de OR și avizată de ANRE.

(2) Stabilirea consumului de energie electrică în sistem paușal este permisă doar în următoarele situații:

- (i) pentru clienții finali temporari, cu durată de existență mai mică de 6 luni, pentru care nu se justifică sau nu este posibilă montarea unui grup de măsurare;
- (ii) pentru locuri de consum cu puteri absorbite sub 100 W, pentru care nu se justifică sau nu este posibilă montarea unui grup de măsurare;
- (iii) în cazul defectării grupurilor de măsurare, în condițiile prevăzute în procedura menționată la art. 101;
- (iv) în cazul sustragerii de energie electrică.

#### SECȚIUNEA a 4-a

##### Emiterea facturilor

Art. 81. — Furnizorul emite factura cu contravaloarea consumului de energie electrică pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, 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.

Art. 82. — (1) Factura emisă de furnizor clienților finali sau anexa acesteia trebuie să cuprindă, într-o formă clară și ușor de înțeles, cel puțin următoarele informații:

a) datele de identificare și de contact ale furnizorului și ale clientului final;

b) numărul și data emiterii facturii;

c) termenul de plată scadent;

d) perioada pentru care s-a facturat energia consumată;

e) modul în care a fost stabilită cantitatea de energie electrică facturată, respectiv măsurare, estimare sau autocitire, în cazul clienților finali la care intervalul de citire este mai mare decât cel de facturare;

f) semnificația fiecărei obligații de plată cuprinse în factură, respectiv energie activă facturată, energie reactivă facturată, corecții de energie activă/reactivă, taxă pentru putere, penalități pentru depășirea puterilor contractate, penalități pentru abateri de la prognoza de consum, penalități pentru întârziere la plata facturilor etc.;



g) mărimile de facturat, cu precizarea dacă reprezintă valori măsurate, estimate sau contractate;

h) unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;

i) tarifele reglementate pentru serviciile de transport și de sistem și/sau de distribuție, care intră în componența prețului/tarifului de vânzare, dacă este cazul;

j) temeiul legal de preț, respectiv documentul prin care au fost aprobate/avizate prețurile reglementate și taxele aplicate în factură;

k) sumele rezultate pentru fiecare mărime facturată;

l) certificatele verzi, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;

m) valoarea totală de plată, cu specificarea cantităților totale de energie electrică facturate pe intervalul de facturare;

n) informații privind sumele de plată pentru care termenul scadent a fost depășit la momentul emiterii facturii;

o) codul de identificare a locului de consum;

p) codul unic de identificare a punctului de măsurare;

q) modalități de plată a facturilor;

r) informații privind drepturile și căile de atac de care dispun clienții finali în caz de litigiu.

(2) Informațiile menționate la alin. (1) lit. a), b), c), d), e), m) și o) se vor trece atât pe factură, cât și în anexa la aceasta.

#### SECȚIUNEA a 5-a

##### Transmiterea facturilor

Art. 83. — (1) Modalitatea de transmitere/comunicare a facturilor de energie electrică este aleasă de către clientul final dintre cele practicate de furnizor. Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali mai multe opțiuni/alternative cu privire la modalitatea de transmitere/comunicare, respectiv transmiterea facturii prin poștă, prin mijloace electronice, dacă clientul final și-a exprimat această opțiune, precum și alte modalități de transmitere. Clientul final comunică furnizorului opțiunea sa, iar furnizorul asigură schimbarea acesteia oricând, printr-un acord scris, telefonic sau on-line.

(2) Furnizorul este responsabil de transmiterea în timp util clienților finali a facturilor, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței, precum și a altor documente pe care are obligația să le notifice acestora, în cazul neîncasării în termenul scadent, pentru evitarea deconectării.

#### SECȚIUNEA a 6-a

##### Modalități de plată

Art. 84. — (1) Facturile pot fi achitate de clientul final, după caz, prin următoarele modalități de plată:

a) la sediul/adresa clientului final, persoanei desemnate de furnizor;

b) la punctele de contact ale furnizorului;

c) la punctele de încasare ale altor furnizori de servicii de colectare, cu care furnizorul are contract de colectare;

d) prin mijloace electronice de plată aflate în proprietatea băncilor sau ale altor furnizori de servicii de colectare;

e) prin servicii de transfer bancar;

f) prin filă cec;

g) orice altă modalitate prevăzută în dispozițiile legale privitoare la plată, acceptată și practică de furnizor.

(2) Modalitățile de plată oferite de furnizor se specifică în contractul de furnizare și pe site-ul furnizorului.

(3) În cazul prevăzut la alin. (1) lit. a), reprezentantul furnizorului este obligat să se legitimeze atunci când solicită încasarea sumelor facturate și să înmâneze clientului final chitanța de plată.

Art. 85. — Corespunzător modalităților de plată utilizate, plata facturii se consideră confirmată:

a) la data încasării sumelor pe bază de factură/chitanță de către reprezentantul furnizorului, pentru cazurile de la art. 84 alin. (1) lit. a) și b);

b) la data înregistrării plății în contul bancar al furnizorului, pentru cazurile de la art. 84 alin. (1) lit. d), e) și g), dar nu mai târziu de două zile lucrătoare de la efectuarea plății de către client;

c) la data primirii de către furnizor a fișierului cu plățile efectuate, dar nu mai târziu de 3 zile lucrătoare de la efectuarea plății de către client, pentru cazul de la art. 84 alin. (1) lit. c). În acest caz, dacă clientul final transmite furnizorului, prin fax sau pe e-mail, o copie după documentul de plată, factura se consideră achitată în ziua primirii de către furnizor a acestui document;

d) la data scadenței înscrise pe fila cec, dar nu mai devreme decât data preluării cec-ului de către furnizor, pentru cazul de la art. 84 alin. (1) lit. f);

e) conform clauzelor specifice negociate cu furnizorul, în cazul clienților finali care au uzat de dreptul de a-și alege furnizorul.

Art. 86. — (1) Pentru neplata la termen a facturii aferente contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are dreptul să ia, succesiv, după caz, următoarele măsuri:

a) aplicarea penalităților de întârziere specificate în contract;

b) limitarea furnizării energiei electrice, dacă este prevăzută în contract;

c) transmiterea unui preaviz pentru întreruperea alimentării cu energie electrică;

d) la cererea clientului final, furnizorul poate negocia cu acesta, în perioada de preaviz, (re)șalonarea sumelor datorate de clientul final;

e) întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum cu condiția să fie îndeplinite măsurile prevăzute la lit. c) și, după caz, de la lit. b) și d);

f) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

(2) Termenele și modul de aplicare a acestor măsuri pentru furnizarea la clienții pentru care furnizorul de ultimă instanță are obligația legală de furnizare sunt stabilite prin reglementări specifice emise de ANRE.

#### SECȚIUNEA a 7-a

##### Soluționarea contestațiilor privind facturile emise de furnizor

Art. 87. — (1) În cazul în care un client final contestă valoarea unei facturi, furnizorul este obligat să analizeze temeinicia contestației și să comunice clientului final rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru serviciul de furnizare sau în contractul de furnizare.

(2) În situația în care furnizorul constată că respectiva contestație nu este întemeiată, comunică acest lucru clientului final, precum și faptul că factura inițială este corectă, cuantumul și termenul de scadență specificate pe factură nemodificându-se.

(3) În situația în care furnizorul constată că respectiva contestație este întemeiată, comunică acest lucru clientului final, precum și faptul că factura inițială a fost greșit calculată; în acest caz anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată.

(4) Dacă în situația prevăzută la alin. (2) clientul final achită factura, dar se dovedește, ulterior efectuării plății de către clientul final, că suma facturată a fost mai mare decât cea corect calculată, contestația fiind justificată, furnizorul plătește clientului final diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv penalități calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul penalităților de întârziere prevăzute în contract pentru neplata la termen de către clientul final a facturilor de energie electrică.

(5) Penalitățile prevăzute la alin. (4) se calculează pentru perioada dintre data plății efectuate de clientul final și data la care se regularizează/se restituie suma încasată nejustificat.

(6) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la valoarea facturii, acestea pot apela, de comun acord, la una dintre modalitățile de soluționare extrajudiciară a disputelor menționate la cap. III secțiunea a 13-a.

## CAPITOLUL VIII Informarea clienților finali

### SECȚIUNEA 1 Punctul unic de contact

Art. 88. — (1) FUI are obligația de a pune la dispoziția clienților finali care au dreptul de a beneficia/beneficiază de serviciul universal puncte unice de contact pentru informarea cu privire la contractele-cadru de furnizare a energiei electrice aprobate de ANRE pentru FUI, la drepturile pe care le au, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor/neînțelegerilor.

(2) Un punct unic de contact este constituit dintr-un punct central care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală și care asigură administrarea:

a) unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți — minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare;

b) unei pagini de internet proprii, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată;

c) unei adrese de e-mail/formular on-line pentru contactarea FUI;

d) unui număr de fax, destinate relației cu clienții finali.

(3) FUI are obligația de a înființa cel puțin un punct de informare regională/locală în fiecare județ în care are încheiate contracte de furnizare cu clienții finali care beneficiază de serviciul universal; punctele de informare trebuie să dispună de personal specializat și de o dotare corespunzătoare pentru informarea clienților finali, pentru preluarea/soluționarea solicitărilor acestora, inclusiv pentru încheierea de contracte, încasarea de facturi direct sau prin mijloace automate de plată aflate în proprietatea băncilor sau a altor furnizori de servicii de colectare și, după caz, redirectionarea către alte entități responsabile.

(4) Distanța de la un loc de consum până la cel mai apropiat punct de informare regională/locală nu trebuie să depășească 50 km, cu excepția cazurilor în care, pentru motive întemeiate legate de configurația rețelei și a dispersiei clienților finali, furnizorul obține avizul ANRE de amplasare la o distanță mai mare de 50 km. FUI va monitoriza activitatea desfășurată la punctele de informare și va lua măsurile necesare, astfel încât să fie respectate prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice aprobat de ANRE.

(5) FUI este obligat să precizeze clienților săi finali care au dreptul de a beneficia/beneficiază de serviciul universal căile de acces la toate punctele de contact, atât la încheierea contractului, cât și prin intermediul facturilor de energie electrică și al panourilor din locurile special amenajate la sediile furnizorului.

(6) Pentru clienții finali care nu au dreptul de a beneficia de serviciul universal, furnizorii acestora mențin un sistem de comunicare prin intermediul unui compartiment specializat, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru

îndeplinirea atribuțiilor sale, precum și de căi de comunicare cunoscute public.

(7) Furnizorii asigură informarea clienților finali, gratuit și în mod nediscriminatoriu, din punct de vedere al efortului și al timpului de răspuns.

### SECȚIUNEA a 2-a

#### Informarea prin pagina de internet

Art. 89. — FUI publică pe pagina de internet proprie cel puțin următoarele informații:

a) datele de contact ale furnizorului;  
b) adresa, numărul de telefon și numărul de fax ale punctului unic de contact;

c) modalitățile de plată a facturilor;  
d) adresele punctelor de informare a clienților, programul cu publicul al acestora și programul de audiențe;

e) o informare privind dreptul clienților finali la serviciul universal;

f) condițiile generale privind contractarea, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la serviciul de furnizare a energiei electrice, denunțarea unilaterală a contractului de furnizare a energiei electrice;

g) o informare privind dreptul de a alege furnizorul;

h) o informare privind procesul de schimbare a furnizorului;

i) contractele-cadru de furnizare a energiei electrice aprobate de ANRE pentru FUI, împreună cu ordinele emise de ANRE pentru aprobarea acestora;

j) ofertele-tip;

k) formularele de cerere, documentele și etapele necesare pentru încheierea contractului de furnizare;

l) măsurile de protecție oferite pentru clienții vulnerabili;

m) prețurile/tarifelor reglementate pentru energia electrică;

n) prețurile/tarifelor aplicate pentru altele servicii asigurate, asociate alimentării cu energie electrică;

o) prețul mediu de vânzare a energiei electrice realizat în anul calendaristic anterior, pe categorii de clienți finali care beneficiază de serviciu universal;

p) calculator tarifar — pentru un calcul estimativ al costului consumului de energie electrică;

q) cea mai recentă etichetă a energiei electrice furnizate;

r) modalitățile de acordare a despăgubirilor pentru daunele provocate cliențului final din culpa furnizorului sau a OR;

s) modalitatea de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor de către FUI, în conformitate cu procedura proprie;

t) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a celor apărute pe parcursul derulării contractului;

u) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;

v) recomandările FUI referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice; informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților finali și ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obține recomandări privind măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice, specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.;

w) condițiile generale de acces la serviciile de energie electrică și de utilizare a acestora;

x) legătura cu pagina de internet a ANRE dedicată clienților finali de energie electrică;

y) legăturile cu paginile de internet ale OR unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienții finali, respectiv indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile programate, racordarea la rețea, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării etc.

Art. 90. — Furnizorul care furnizează energie electrică numai clienților finali care nu au dreptul de a beneficia de serviciul universal trebuie să aibă în vedere, la stabilirea conținutului

minim al paginii de internet, îndeplinirea obligațiilor de informare conform reglementărilor specifice și celor asumate prin contractele încheiate cu aceștia.

Art. 91. — (1) Pagina de internet a furnizorului trebuie să pună la dispoziția clientului final:

a) acces parolat, gratuit, în timp real și securizat, la datele proprii privind conținutul facturii, istoricul de consum, istoricul plăților și, dacă este cazul, al celorlalte sume datorate;

b) transmiterea indexului autocitit;

c) comparația dintre consumul mediu zilnic din intervalul de facturare curent, consumul mediu zilnic din intervalul de facturare similar din anul precedent și consumul mediu zilnic din anul precedent, preferabil în formă grafică;

d) facilități de înregistrare și de gestionare a solicitărilor și reclamațiilor;

e) ofertele-tip.

(2) Furnizorii sunt obligați să publice informații actualizate.

Art. 92. — Furnizorii sunt obligați să notifice clienții finali sau să publice informații pe pagina proprie de internet cu privire la orice modificare a prețurilor/tarifelor, nu mai târziu de sfârșitul intervalului de facturare în care are loc modificarea.

#### SECȚIUNEA a 3-a

##### Etichetarea energiei electrice

Art. 93. — (1) Furnizorii au obligația de a-și informa anual, prin eticheta energiei electrice, clienții proprii referitor la structura, proveniența, caracteristicile și impactul asupra mediului al energiei electrice furnizate acestora.

(2) Întocmirea și transmiterea etichetei energiei electrice la clienții finali se realizează în conformitate cu prevederile reglementărilor specifice emise de ANRE.

#### CAPITOLUL IX

##### Condiții tehnice privind alimentarea cu energie electrică

#### SECȚIUNEA 1

##### Condiții tehnice privind instalația de utilizare

Art. 94. — În cazul în care clientul final deține echipamente sau instalații la care întreruperea alimentării cu energie electrică poate conduce la efecte economice și/sau sociale deosebite, respectiv explozii, incendii, distrugerii de utilaje, pagube materiale importante, accidente cu victime umane, poluarea mediului etc., acesta are obligația ca prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice, inclusiv prin sursă de intervenție, să asigure evitarea unor astfel de evenimente în situațiile când se întrerupe alimentarea cu energie electrică a locului de consum.

Art. 95. — (1) Clienții finali sunt obligați să respecte prevederile reglementărilor aprobate de ANRE privind funcționarea în siguranță a SEN.

(2) Centralele electrice, compensatoarele sincrone și bateriile de condensatoare statice de minimum 1 MVar ale clienților finali se supun operativ comenzii prin dispecer, atât în ceea ce privește pornirea/conectarea și oprirea/deconectarea, cât și regimul de funcționare al acestora, conform prevederilor din contractul de distribuție/furnizare.

(3) Clienții finali care au montate mijloace de compensare a energiei reactive sunt obligați să anunțe OR și să scoată din funcțiune aceste mijloace în schimburile și în zilele în care nu desfășoară activitate productivă, cu excepția situațiilor în care OR/furnizorul cere ca acestea să rămână în funcțiune.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### Măsurarea energiei electrice furnizate clienților finali

Art. 96. — Energia electrică furnizată clienților finali se măsoară de către operatorii de măsurare, prin grupuri de măsurare, conform codului de măsurare elaborat de ANRE.

Art. 97. — (1) Înlocuirea grupurilor de măsurare defecte sau cu durata normală de funcționare epuizată se realizează de către operatorul de măsurare pe cheltuiela sa, cu excepția cazului în care defectarea a fost produsă de clientul final sau dacă grupul/componenta grupului de măsurare este proprietatea clientului final, cazuri în care costurile sunt suportate de clientul final.

(2) Pentru înlocuirea contoarelor la opțiunea clientului final pentru un tarif de furnizare care necesită alt tip de contor decât cel existent la locul de consum, costurile cu înlocuirea contorului sunt suportate de operatorul de măsurare.

(3) Costurile pentru demontarea și remontarea în cazul mutării unui grup de măsurare a energiei electrice la cererea unui client final sunt suportate de către acesta.

Art. 98. — Clientul final poate instala grupuri de măsurare-martor care pot fi utilizate la decontarea energiei electrice cu furnizorul numai pentru recalcularea energiei electrice consumate în cazul defectării echipamentului de decontare, dar numai dacă grupul martor satisface cerințele metrologice specifice și ale Codului de măsurare a energiei electrice.

Art. 99. — (1) Grupurile de măsurare se montează și se sigilează de către operatorul de măsurare în prezența clientului final sau a reprezentantului împuternicit al acestuia, cu consemnarea acestei operațiuni într-un proces-verbal semnat de părți. Prin excepție de la prevederea de mai sus, în cazul clientului casnic care nu se prezintă conform programării sau refuză programarea, montarea contorului se poate realiza și în lipsa acestuia, cu condiția ca OR să fotografieze valorile înregistrate de cele două grupuri de măsurare, înainte de demontare și după montare, și să le transmită clientului casnic.

(2) În cazul în care contorul de decontare este unul electronic, operatorul de măsurare are obligația ca odată cu încheierea procesului-verbal semnat de părți, menționat la alin. (1), să pună la dispoziția clientului final, în scris, semnificațiile mărimilor/valorilor ce sunt afișate pe ecranul contorului.

Art. 100. — Se interzice clientului final să intervină asupra grupurilor de măsurare a energiei electrice sau la celelalte instalații ale operatorului de rețea/măsurare ori să blocheze accesul furnizorului/operatorului de rețea/operatorului de măsurare la acestea.

Art. 101. — (1) La constatarea oricărei neconformități privind conectarea sau funcționarea grupului de măsurare, OR, furnizorul sau clientul final are obligația să anunțe imediat celelalte părți contractante și se va proceda la remedierea defecțiunilor.

(2) În cazul în care se constată că energia electrică măsurată este eronată, OR recalculează energia electrică consumată. Modul de recalculare a consumului de energie electrică și a serviciilor asociate, prețul la care se plătește și taxele aplicabile energiei electrice, precum și intervalul de timp pentru care se face recalcularea sunt reglementate prin Procedura de recalculare a consumului de energie electrică în caz de înregistrare eronată a consumului, elaborată de ANRE.

(3) Regularizarea plăților între clientul final, OR și, după caz, furnizor se face după cum urmează:

a) pentru intervalele pentru care, conform regulilor pieței angro de energie electrică, valorile măsurate aprobate au fost transmise către operatorul de decontare al pieței angro, regularizarea se face între clientul final, OR și, după caz, furnizor, conform valorilor rezultate în urma recalculării, fără modificarea decontărilor pe piața angro;

b) pentru intervalele pentru care, conform regulilor pieței angro de energie electrică, valorile măsurate aprobate încă nu au fost transmise către operatorul de decontare al pieței angro, valoarea recalculată a energiei este transmisă pe piața angro de energie electrică ca valoare măsurată, iar pe piața cu amănuntul, este folosită de către furnizor, pentru facturarea conform contractului de furnizare, iar de către OR, pentru facturarea serviciului de rețea corespunzător.

Art. 102. — (1) Operatorul de măsurare are obligația să înlocuiască grupul de măsurare/elemente ale grupului de măsurare identificat(e) de el sau sesizat(e) de clientul final ori furnizor ca fiind defect(e) sau suspect(e) de înregistrări eronate, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data identificării/înregistrării sesizării scrise, în cazul locurilor de consum mari, respectiv 10 zile lucrătoare în cazul locurilor de consum mici și în cazul clienților casnici. În cazul defectării unor elemente ale grupului de măsură care nu sunt proprietatea operatorului de măsurare, respectiv transformatoare de tensiune și/sau de curent, proprietarul acestora are obligația înlocuirii lor în maximum 20 de zile calendaristice.

(2) Costul verificării metrologice se suportă de operatorul de măsurare, cu excepția cazurilor în care verificarea se efectuează la solicitarea clientului final și reclamația se dovedește a fi neîntemeiată, precum și în cazul în care defectarea a fost produsă de clientul final, situații în care acesta din urmă va suporta toate costurile.

Art. 103. — Operatorul de măsurare are obligația să înlocuiască, pe cheltuiala sa, grupul de măsurare existent dacă înlocuirea este necesară ca urmare a apariției unor reglementări noi.

#### SECȚIUNEA a 3-a

##### Baza de date referitoare la locurile de consum

Art. 104. — (1) Fiecare OR asigură codificarea punctelor de măsurare aferente locurilor de consum din zona proprie de licență, conform unei proceduri aprobate de ANRE. Codul de identificare trebuie să conțină un câmp specific operatorului de rețea respectiv, care să îl deosebească de codurile aferente punctelor de măsurare aparținând altor operatori de rețea.

(2) OR asigură transmiterea codului de identificare atât clientului final, cât și furnizorului fiecărui loc de consum.

Art. 105. — (1) OR are obligația de a realiza și de a administra centralizat o bază de date cu informații referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică din zona de licență proprie.

(2) Baza de date prevăzută la alin. (1) conține, pentru fiecare loc de consum racordat la rețeaua OR, cel puțin următoarele informații:

a) datele de identificare ale locului de consum și ale clientului final, atât ale proprietarului, cât și, dacă este cazul, ale utilizatorului; chirie, concesionar etc.;

b) caracteristicile instalației de racordare;

c) codurile de identificare ale punctelor de măsurare;

d) datele de identificare și caracteristicile grupurilor de măsurare;

e) istoricul de consum stabilit conform Codului de măsurare, cel puțin pe ultimele 12 luni calendaristice;

f) profilul de consum aplicabil, dacă este cazul;

g) datele de identificare ale furnizorului/furnizorilor și ale părții responsabile cu echilibrarea. În cazul în care pentru un loc de consum serviciul de furnizare este prestat de mai mulți furnizori, în baza de date se menționează care este furnizorul 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 sa de licență pentru fiecare furnizor.

Art. 106. — (1) OR asigură accesul fiecărui client final și al furnizorului acestuia la informațiile din baza de date precizate la art. 105, conform unei proceduri specifice, elaborate de OR și avizate de ANRE.

(2) În baza acceptului clientului final și cu respectarea prevederilor procedurii menționate la alin. (1), OR asigură accesul la baza de date și pentru alți furnizori, diferiți de furnizorul actual.

#### SECȚIUNEA a 4-a

##### Locuri de consum racordate la rețele electrice, altele decât cele ale operatorului de distribuție concesionar sau OTS

Art. 107. — (1) Prezenta secțiune se referă la locurile de consum racordate la:

a) rețeaua de distribuție a unui operator de distribuție, altul decât operatorul de distribuție concesionar, caz în care rețeaua la care este racordat locul de consum este utilizată pentru distribuția energiei electrice la locurile de consum racordate la această rețea;

b) instalația de utilizare a unui client final, caz în care acesta îndeplinește funcția de client final, în ceea ce privește energia electrică consumată în propriile instalații electrice, precum și funcția de operator de distribuție, altul decât cel concesionar, care prestează serviciul de distribuție pentru clienții finali racordați la rețeaua sa de distribuție.

(2) Serviciul de distribuție prestat de operatorul prevăzut la alin. (1) se realizează în condițiile și pe baza relațiilor contractuale din Metodologia de stabilire a tarifului pentru serviciul de distribuție a energiei electrice de operatori, alți decât operatorii de distribuție concesionari, aprobată de prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 21/2013.

Art. 108. — (1) Alimentarea cu energie electrică a spațiilor din interiorul clădirilor (cu excepția blocurilor de locuințe), a centrelor comerciale, culturale, sportive, de agrement etc. nu constituie activitate de distribuție și furnizare a energiei electrice în sensul Legii nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(2) În situația prevăzută la alin. (1) costurile aferente consumului de energie electrică din aceste spații se pot recupera prin contracte/acorduri specifice, deținătorii spațiilor neavând în aceste situații calitatea de clienți finali.

(3) Dispozițiile prevăzute la alin. (1) și (2) se pot aplica pentru alimentarea cu energie electrică a clădirii cumpărate de un operator economic în cadrul unui parc industrial, până la racordarea acestuia la o rețea publică, conform Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public.

Art. 109. — Relațiile contractuale dintre operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar, clienții finali racordați la rețeaua acestuia, precum și operatorul de distribuție concesionar și furnizori respectă regula ca fiecare beneficiar al unui astfel de contract să plătească toate serviciile de care beneficiază, dar o singură dată.

Art. 110. — (1) Alimentarea cu energie electrică a locului de consum racordat la instalația de utilizare a unui operator de distribuție, altul decât cel concesionar, se poate face după cum urmează:

a) prin revânzare, caz în care atât operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar, cât și clientul final racordat la rețeaua acestuia au optat pentru piața concurențială;

b) prin contract de furnizare în regim de serviciu universal, încheiat de clientul final cu FUI, în cazul în care clientul final are dreptul și alege un astfel de contract; în această situație contractul pentru prestarea serviciului de distribuție prevăzut la art. 112 se încheie de către FUI cu operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar;



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

- (i) contractul de furnizare negociat, încheiat cu un furnizor, prin care furnizorul îi asigură energia electrică, fără servicii de rețea; și
- (ii) un contract pentru prestarea serviciului de rețea a energiei electrice, încheiat cu operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar.

(2) Operatorul de distribuție, altul decât cel concesionar, încheie contract de rețea pentru întreaga cantitate de energie electrică necesară atât pentru consumul propriu, cât și pentru consumul clienților finali racordați la rețeaua sa.

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

Art. 111. — În cazul în care costul aferent serviciului de distribuție pentru clienții finali de la art. 110 alin. (1) lit. b) este mai mare decât cel corespunzător tarifului reglementat al operatorului de distribuție concesionar, FUI are dreptul să solicite autorității competente recunoașterea eventualelor costuri suplimentare, generate de această situație.

Art. 112. — Contractul de distribuție a energiei electrice încheiat de clientul final pentru cazul prevăzut la art. 110 alin. (1) lit. a) și c), respectiv FUI pentru cazul prevăzut la art. 110 alin. (1) lit. b) și alin. (3) respectă modelul Contractului-cadru pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice de operatori, alții decât operatorii de distribuție concesionari, prezentat în Metodologia de stabilire a tarifului pentru distribuția energiei electrice de către persoane juridice, altele decât operatorii de distribuție concesionari, elaborată și aprobată de ANRE.

#### SECȚIUNEA a 5-a

##### Client final întreruptibil

Art. 113. — (1) La solicitarea furnizorului, orice client final poate negocia cu acesta încheierea unui contract de tip client final întreruptibil. Prin clauzele specifice acestui contract, clientul final poate accepta întreruperea furnizării energiei electrice sau limitarea puterii absorbite, pentru o perioadă limitată de timp, după un anunț prealabil, plătiind în schimb pentru energia cumpărată un preț mai mic decât prețul pe care l-ar fi plătit fără acceptarea acestor clauze.

(2) Întreruperea furnizării energiei electrice sau limitarea puterii absorbite în condițiile prevăzute la alin. (1) nu se consideră abatere de la prevederile Standardelor de performanță ale serviciilor de distribuție/furnizare.

#### SECȚIUNEA a 6-a

##### Client final dispecerizabil (consumator dispecerizabil)

Art. 114. — (1) Clientul final dispecerizabil este un client final care acceptă să își modifice puterea absorbită conform dispoziției de dispecer primite de la OTS, fiind remunerat pentru acest serviciu conform reglementărilor în vigoare.

(2) Pentru a presta acest serviciu, clientul final trebuie să informeze furnizorul și să fie calificat de OTS conform procedurilor proprii.

(3) În cazul clientului final dispecerizabil, variația consumului datorată dispozițiilor de dispecer, în limitele datelor tehnice de participare la piața de echilibrare, este acceptată atât de clientul

final, cât și de furnizor, fără a fi considerată ca o reducere a calității serviciului de alimentare cu energie electrică sau ca abatere de la prognoză.

(4) Contractele de furnizare și de rețea ale clientului final dispecerizabil trebuie să conțină clauze prin care atât clientul final, cât și furnizorul permit OTS să modifice consumul la acel loc de consum, în condițiile prevăzute în reglementările emise de ANRE referitoare la piața angro de energie electrică.

## CAPITOLUL X

### Întreruperi și limitări în furnizarea energiei electrice din motive legate de siguranța sistemului energetic

#### SECȚIUNEA 1

##### Întreruperi programate

Art. 115. — (1) OR are obligația să programeze și să efectueze lucrările de întreținere, revizie, reparație a instalațiilor proprii prin care se realizează alimentarea cu energie electrică a clienților finali cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru prestarea serviciului de distribuție/transport și de sistem al energiei electrice într-o manieră care să conducă la o durată cât mai mică a întreruperii furnizării energiei electrice.

(2) Programarea lucrărilor se face cu consultarea clienților finali noncasnici mari, ținând cont, pe cât posibil, de programul de funcționare al acestora. Pentru clienții finali sezonieri lucrările se planifică pe cât posibil în perioada fără activitate a acestora.

(3) Întreruperile programate în furnizarea energiei electrice se comunică de către OR clienților finali și furnizorilor acestora, la termenele prevăzute în standardele de performanță, prin următoarele mijloace:

a) în scris sau telefonic, clienților finali noncasnici mari, precum și clienților vulnerabili care necesită continuitatea alimentării cu energie electrică; se pot folosi și mijloace electronice de transmitere, respectiv e-mail, SMS, dar numai cu confirmarea primirii;

b) prin mass-media și/sau afișaj la locurile de consum ale clienților finali noncasnici mici și ale clienților casnici.

#### SECȚIUNEA a 2-a

##### Întreruperea/Limitarea furnizării energiei electrice în situații excepționale apărute în funcționarea SEN

Art. 116. — (1) Întreruperea furnizării energiei electrice în situații excepționale în SEN este justificată pentru funcționarea în condiții de siguranță a SEN, atât la nivel zonal, cât și la nivel național, ca o ultimă opțiune sau atunci când urgența situației nu permite luarea altor măsuri. Întreruperea trebuie să se facă în condiții tehnice prestabilite și cu asigurarea reluării furnizării cât mai curând posibil.

(2) În cazul unei crize naționale de combustibili sau în situații excepționale 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 și perioada în care acesta se aplică se aprobă prin hotărâre a Guvernului, conform prevederilor Legii nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

(3) Condițiile în care se realizează întreruperea, respectiv limitarea furnizării în astfel de situații sunt precizate în Codul tehnic al rețelelor electrice de distribuție și în Codul tehnic al rețelei electrice de transport, în Standardele de performanță a rețelelor electrice, aprobate de ANRE, precum și în procedurile specifice emise de OTS și avizate de ANRE.

## CAPITOLUL XI

**Calitatea serviciilor aferente alimentării cu energie electrică**

## SECȚIUNEA 1

**Definirea calității serviciilor aferente alimentării cu energie electrică**

Art. 117. — (1) Calitatea serviciilor aferente alimentării cu energie electrică este analizată având în vedere următoarele aspecte: continuitatea alimentării, calitatea tensiunii și calitatea comercială a serviciului.

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

(3) Calitatea tensiunii se referă la calitatea unei de tensiune, în conformitate cu prevederile SR EN 50160, și are în vedere amplitudinea tensiunii, inclusiv flicker, frecvența, forma unei de tensiune, respectiv conținutul de armonici și simetria.

(4) Calitatea comercială a serviciului se referă la modul în care prestatorul serviciului răspunde unor necesități ale clientului final legate de serviciul respectiv, cum ar fi: timpul în care răspunde la contestații privind facturarea sau la alte petiții, timpul în care reconectează locul de consum după plata datoriilor restante, numărul de linii telefonice disponibile pentru clientul final, timpul mediu de așteptare la apeluri telefonice, timpul mediu de așteptare la ghișeele prestatorului etc.

Art. 118. — (1) Pentru cuantificarea calității serviciilor legate de alimentarea cu energie electrică a clienților finali, ANRE elaborează standarde de performanță în care sunt definiți indicatorii de performanță și, acolo unde este cazul, nivelurile obligatorii pentru acești indicatori.

(2) Corespunzător tipului de serviciu prestat, ANRE elaborează standarde de performanță pentru: serviciul de distribuție, serviciul de transport și serviciul de furnizare a energiei electrice.

(3) Standardele de performanță pentru serviciile de rețea se referă la continuitatea alimentării cu energie electrică, la calitatea tensiunii și la calitatea comercială a serviciului de distribuție, respectiv de transport, iar standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice se referă la calitatea comercială a serviciului de furnizare.

## SECȚIUNEA a 2-a

**Reglementarea calității serviciilor aferente alimentării cu energie electrică**

Art. 119. — Reglementarea calității serviciilor aferente alimentării cu energie electrică se poate realiza prin 3 metode:

a) metoda indirectă — prin publicarea performanțelor. Această metodă presupune elaborarea de către prestatorul serviciului respectiv a unui raport cuprinzând gradul de realizare a indicatorilor de performanță cuprinși în Standardul de performanță aferent serviciului prestat și punerea la dispoziția publicului a datelor privind calitatea serviciului prestat;

b) metoda nivelurilor minime de performanță. În acest caz, pentru indicatorii de performanță se stabilesc niveluri obligatorii. Nerealizarea acestor niveluri poate atrage penalizări ale prestatorului serviciului respectiv;

c) scheme de stimulare a calității serviciului. În cazul activităților reglementate pentru care tariful se stabilește prin metoda prețului-plafon, în formula de stabilire a tarifului se poate introduce un termen de ajustare, determinat de nivelul de realizare a unuia sau mai multor indicatori de calitate. În cazul în care se folosesc mai mulți indicatori de calitate, ajustarea tarifului se face cu o valoare stabilită printr-o formulă de agregare a nivelurilor de realizare ale indicatorilor de calitate luați în calcul.

## SECȚIUNEA a 3-a

**Despăgubiri pentru daune materiale cauzate de operatorul de rețea sau de furnizor**

Art. 120. — (1) Clientul final are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale datorate nerespectării de către OR a indicatorilor de calitate privind continuitatea alimentării și calitatea tensiunii prevăzuți în contractele de rețea și în standardul de performanță aferent serviciului de rețea.

(2) Clientul final primește despăgubirea prevăzută la alin. (1) de la OR, dacă contractul de rețea este încheiat de clientul final, sau de la furnizor, în situația în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, cu precizarea că în ultimul caz furnizorul recuperează sumele achitate clientului final de la OR responsabil de producerea daunelor respective, în termenele prevăzute în contractul de rețea sau de legislație.

(3) Dispozițiile alin. (1) nu se aplică în cazul deteriorării lămpilor electrice sau a receptoarelor electrotermice care nu conțin componente electronice.

(4) În situația în care, pentru aceeași întrerupere, clientul final este îndreptățit să primească și o compensație conform standardelor de performanță și o despăgubire, el va primi fie despăgubirea, fie compensația, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

Art. 121. — Clienții casnici au dreptul să primească de la furnizor/OR despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR. Valoarea și condițiile de acordare a despăgubirilor pentru clienții casnici sunt stabilite într-o procedură elaborată de ANRE.

Art. 122. — Clientul final are dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul în care OR îl întrerupe alimentarea cu energie electrică la solicitarea nejustificată a furnizorului.

Art. 123. — Despăgubirile conform prezentei secțiuni se plătesc la cererea clientului final/furnizorului, dacă în urma investigației efectuate de către OR și furnizor se constată existența prejudiciului și culpa furnizorului/OR.

Art. 124. — Furnizorul/OR nu răspunde pentru daune, dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:

- cazul de forță majoră;
- daunele sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform standardului de performanță pentru serviciul de distribuție/transport;
- daunele sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OR și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.

## SECȚIUNEA a 4-a

**Despăgubiri pentru daune materiale cauzate operatorului de rețea de clientul final noncasnic**

Art. 125. — (1) Clientul final noncasnic plătește despăgubiri OR pentru daunele materiale dovedite, produse OR, inclusiv pentru daunele produse altor clienți finali racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu, conform prevederilor contractelor de rețea, respectiv de furnizare, semnate de clientul final.

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

Art. 126. — Clientul final noncasnic care exploatează o rețea electrică de distribuție plătește despăgubiri pentru daunele materiale dovedite produse clienților finali alimentați din rețeaua sa, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor/instalațiilor proprii sau a acțiunilor întreprinse de personalul propriu, în termenele și cuantumul convenite în contractele încheiate cu aceștia.

*SECȚIUNEA a 5-a*

**Sesizarea și analiza reclamației referitoare la continuitatea în alimentare sau calitatea tensiunii**

Art. 127. — (1) În situația înregistrării unei abateri față de valorile prevăzute în contract ale indicatorilor de performanță privind continuitatea în alimentare sau calitatea tensiunii, cu sau fără daune materiale, partea reclamantă transmite în termen de maximum 5 zile lucrătoare o cerere de analiză/despăgubire direct părții considerate a fi produs prejudiciul sau, după caz, furnizorului, cerere pe care acesta din urmă o transmite părții considerate a fi produs prejudiciul.

(2) Cererea va fi însoțită de documente justificative din care să rezulte cele reclamate, inclusiv o estimare a prejudiciului provocat și, în cazul clienților finali noncasnici, modul în care a

acționat personalul propriu pentru limitarea incidentului reclamat.

Art. 128. — (1) În cazul în care este necesară analiza la fața locului, partea reclamată este obligată să efectueze împreună cu partea vătămată și, după caz, cu furnizorul analiza la fața locului a incidentului reclamat, în cel mult 10 zile lucrătoare de la primirea cererii de analiză/despăgubire.

(2) Fiecare parte, furnizor, OR, client final, va pune la dispoziție celorlalte părți, gratuit, toate datele legate de incident care sunt necesare pentru analiza incidentului.

Art. 129. — În cazul în care partea vătămată nu este de acord cu modul de soluționare a cererii de despăgubire, aceasta poate apela la calea medierii, la ANRE sau se poate adresa instanței judecătorești.

**CAPITOLUL XII**

**Dispoziții tranzitorii și finale**

Art. 130. — Furnizorii și OR elaborează procedurile/metodologiile care decurg din prevederile prezentului regulament și le transmit, în termen de 3 luni de la data intrării în vigoare a acestuia, la ANRE în vederea avizării.

autentic  
monitor

0014908924072014