



# *Informații utile pentru consumatorul final de energie*

*(Prevederi legislative)*

## **CUPRINS:**

Introducere

I. Legislația UE

II. Legislația primară actuală privind protecția și informarea consumatorului final de energie

III. Prevederi din legislația primară și secundară privind protecția și informarea consumatorului de energie electrică

IV. Prevederi din legislația primară și secundară privind protecția și informarea consumatorului de gaze naturale

V. Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorului de energie electrică și gaze naturale

## INTRODUCERE

---

Sectorul energetic din țările membre ale Uniunii Europene a cunoscut o dezvoltare constantă în ceea ce privește introducerea principiilor de piață, în special relațiile dintre consumatori și furnizori și concurența dintre diferiți producători de energie. Pentru a dinamiza procesul de creare a condițiilor de dezvoltare a pieței interne în sectorul energiei electrice și cel al gazelor naturale, Comisia Europeană a elaborat așa-numitul Pachet III Energie care prevede transpunerea în legislațiile naționale ale țărilor membre a Directivei 2009/72/ privind Normele comune pentru Piața Internă a energiei electrice, precum și a Directivei 2009/73/CE privind Normele comune pentru Piața Internă a gazelor naturale.

Noile norme comune privind piața internă în sectorul energiei electrice și gazelor naturale, au implicații asupra dezvoltării sectorului energetic și, implicit, asupra cadrului legislativ ca urmare au fost adoptate legi noi în sectorul energetic.

Cel de-al Treilea Pachet Energetic include un număr semnificativ de măsuri menite să protejeze în primul rând consumatorul.

Unul dintre cele mai importante schimbări aduse de cel de-al Treilea Pachet Energetic vizează statutul consumatorului de energie. De exemplu, un aspect foarte important în ceea ce privește aprovizionarea consumatorilor îl reprezintă accesul la date obiective și transparente privind consumul. Consumatorii trebuie să aibă acces la datele privind consumul, prețurile asociate și costurile serviciului, astfel încât să fie în măsură oricând să se adreseze concurenței pentru a le fi prezentată o ofertă alternativă.

Noua legislație conferă consumatorilor următoarele drepturi:

- ✓ Schimbarea furnizorului de gaze naturale sau electricitate să se poată produce într-un interval de timp de trei săptămâni;
- ✓ Schimbarea furnizorului de gaze naturale sau electricitate este gratuită;
- ✓ După schimbarea furnizorului de energie, consumatorul trebuie să primească un decont final de lichidare, în cel mult șase săptămâni de la schimbarea furnizorului;

- ✓ Clienții pot cere, și furnizorii sunt obligați să le pună la dispoziție toate informațiile relevante privind consumul de energie;
- ✓ Furnizorii de energie electrică sunt obligați să detalieze în documentele informative cerute de clienții finali ponderea fiecărei surse de energie din mixul energetic furnizat;
- ✓ În ceea ce privește operarea reclamațiilor și soluționarea extrajudiciară a litigiilor, statele membre trebuie să înființeze un mecanism independent, al cărui scop principal este tratarea prioritară a plângerilor consumatorilor;
- ✓ În ceea ce privește informațiile privind drepturile consumatorilor, statele membre trebuie să alcătuiască o listă concisă și clară. De asemenea, furnizorii de energie electrică sau operatorii de sisteme de distribuție au obligația de a prezenta tuturor clienților lor un exemplar al listei cu drepturile consumatorului de energie;
- ✓ Este o obligație a tuturor statelor membre să garanteze că toți clienții casnici beneficiază de servicii universale. Prin servicii universale se înțelege dreptul de furnizare pe un anumit teritoriu a energiei de o calitate bine definită, iar prețurile trebuie să fie transparente, nediscriminatorii și posibil de comparat cu prețurile altor furnizori. Există și situații descrise în recomandările celui de-al Treilea Pachet Energetic în care dreptul de a beneficia de servicii universale îl au și micile întreprinderi. În acest context, prin mici întreprinderi se înțeleg companiile cu maxim 50 de angajați și cu o cifră de afaceri anuală mai mică de 10 milioane de euro;
- ✓ O mai bună informare a consumatorilor și punerea la dispoziția acestora a unor instrumente de comparare a prețurilor practicate de furnizorii concurențiali pentru fiecare categorie de consumatori constituie măsuri complementare în acțiunea de protejare a consumatorilor.

Pentru protecția consumatorilor, Legea 123/2012 dispune înființarea unor Comisii de soluționare a disputelor pe piețele angro și cu amănuntul, ca organisme independente extrajudiciare, organizate în cadrul ANRE. În același sens, este stipulat și dreptul clienților finali de energie electrică de a apela la serviciile unui mediator, în conformitate cu prevederile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare.

Consumatorii trebuie să aibă acces la informații clare și inteligibile cu privire la drepturile lor. Furnizorul este obligat să pună la dispoziția clienților

casnici puncte unice de contact, conform reglementărilor ANRE, pentru informarea acestora cu privire la drepturile lor, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor dezacorduri sau plângeri.

Autoritatea de reglementare este investită cu competența de a impune operatorilor economici din sector asigurarea de standarde ridicate ale serviciului universal – în cazul energiei electrice - contribuind astfel la garantarea protecției consumatorilor.

Pentru ca toți consumatorii de energie electrică din România să beneficieze de serviciu universal, se instituie în sarcina operatorilor de distribuție și a autorităților administrative locale și centrale, obligații privind realizarea electrificărilor localităților și extinderea rețelelor de distribuție a energiei electrice, fiind vizată totodată și modernizarea rețelelor de distribuție, prin introducerea de rețele inteligente astfel încât să se încurajeze integrarea în SEN a capacităților energetice care utilizează surse regenerabile, precum și producerea descentralizată de energie electrică cu asigurarea eficienței energetice.

Pe de altă parte, respectarea cerințelor de serviciu public reprezintă un element esențial, având în vedere obiectivele legate de protecția consumatorilor, siguranța alimentării cu energie electrică, protecția mediului și niveluri echivalente de concurență în toate statele membre ale UE. Este important ca cerințele de serviciu public să poată fi interpretate la nivel național, ținând cont de condițiile naționale și cu respectarea legislației comunitare.

De asemenea, în scopul asigurării unei protecții reale a clienților finali de eventualele practici abuzive ale prestatorilor de servicii, s-a înăsprit regimul de sancționare a contravențiilor.

*“Creșterea gradului de informare a opiniei publice privind specificul activității de reglementare și realizările și acțiunile întreprinse în vederea asigurării protecției consumatorilor și a responsabilizării operatorilor economici prin reglementările emise este de maximă importanță pentru înțelegerea corectă a rolului și atribuțiilor legale ale ANRE.”*

## I. LEGISLAȚIA UE

### ☞ **Directiva 2009/72/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă a energiei electrice și de abrogare a Directivei 2003/54/CE**

Interesele consumatorilor trebuie să se afle în centrul prezentei directive, iar calitatea serviciilor ar trebui să reprezinte una dintre principalele responsabilități ale întreprinderilor din sectorul energiei electrice. Drepturile actuale ale consumatorilor trebuie să fie consolidate și garantate și ar trebui să includă o mai mare transparență. Protecția consumatorilor ar trebui să garanteze că toți consumatorii din spațiul comunitar extins beneficiază de o piață competitivă. Respectarea drepturilor consumatorilor ar trebui asigurată de statele membre sau, atunci când un stat membru a stabilit astfel, de autoritățile de reglementare.

Consumatorii ar trebui să aibă la dispoziție informații clare și inteligibile cu privire la drepturile lor în raport cu sectorul energiei.

#### **Articolul 3**

##### ***Obligațiile de serviciu public și protecția consumatorului***

(4) Statele membre garantează tuturor clienților dreptul de a-și procura energie electrică de la un furnizor, indiferent de statul membru în care este înregistrat furnizorul, cu condiția ca acesta din urmă să fie de acord și să respecte normele aplicabile de comercializare și de echilibrare. În acest sens, statele membre iau toate măsurile necesare pentru a garanta că procedurile administrative nu sunt discriminatorii față de întreprinderile de furnizare înregistrate deja în alt stat membru.

(5) Statele membre garantează că:

- (a) în situația în care un client dorește să schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale, modificarea este realizată



de către operatorul (operatorii) în cauză în termen de trei săptămâni, precum și

- (b) consumatorii au dreptul de a primi toate datele pertinente privind consumul

Statele membre se asigură că drepturile menționate la literele (a) și (b) sunt acordate tuturor consumatorilor într-un mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, efortul sau timpul.

(7) Statele membre iau măsurile corespunzătoare pentru protecția clienților finali, garantând, în special, protecția adecvată a clienților vulnerabili. În acest context, fiecare stat membru definește conceptul de clienți vulnerabili care poate face referire la sărăcia energetică și, printre altele, la interzicerea deconectării acestor clienți în situații critice. Statele membre garantează că se aplică drepturile și obligațiile în ceea ce privește clienții vulnerabili. În special, acestea iau măsuri pentru protecția clienților finali din zonele îndepărtate. Statele membre garantează un nivel înalt de protecție a consumatorilor, în special în ceea ce privește transparența condițiilor contractuale, a informațiilor generale și a mecanismelor de soluționare a litigiilor. Statele membre asigură faptul că un client eligibil își poate schimba efectiv și cu ușurință furnizorul. Cel puțin în ceea ce privește clienții casnici, aceste măsuri le includ pe cele prevăzute la anexa I.

(9) Statele membre asigură faptul că furnizorii de energie electrică precizează, în factură sau în documentele anexate la aceasta, precum și în materialele promoționale puse la dispoziția clienților finali:

- (a) contribuția fiecărei surse de energie la totalitatea surselor de energie utilizate de către furnizor în anul precedent, în mod inteligibil, precum și, la nivel național, într-un mod ușor de comparat;
- (b) cel puțin o trimitere la sursele de referință existente, cum ar fi paginile web, care pun la dispoziția publicului informații despre impactul asupra mediului, cel puțin în ceea ce privește emisiile de CO<sub>2</sub> și deșeurile radioactive rezultate din producerea de energie electrică pornind de la totalitatea surselor de energie utilizate de către furnizor în anul precedent;
- (c) informațiile privind drepturile și căile de atac de care dispun în caz de litigiu.

Autoritatea de reglementare sau altă autoritate națională competentă ia

măsurile necesare pentru a garanta fiabilitatea informațiilor oferite de către furnizori clienților lor, în temeiul prezentului articol, precum și faptul că aceste informații sunt transmise, la nivel național, într-un mod clar comparabil.

(12) Statele membre asigură crearea unor puncte unice de informare pentru a pune la dispoziția consumatorilor toate informațiile necesare cu privire la drepturile lor, legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor de care dispun în cazul unui dezacord. Astfel de puncte de informare pot face parte din punctele de informare generală a consumatorilor.

(13) Statele membre garantează că este înființat un mecanism independent, de exemplu, un mediator pentru energie sau un organism pentru consumatori pentru tratarea eficientă a plângerilor și soluționarea extrajudiciară a litigiilor.

(16) Comisia stabilește, după consultarea părților interesate relevante, inclusiv a statelor membre, a autorităților de reglementare naționale, a organizațiilor de consumatori, a întreprinderilor din sectorul energiei electrice, precum și, ca urmare a progreselor înregistrate, a partenerilor sociali, o listă de control a consumatorului de energie clară și concisă și care oferă consumatorilor de energie informații practice referitoare la drepturile lor. Statele membre garantează că furnizorii de energie electrică sau operatorii de distribuție, în cooperare cu autoritatea de reglementare, iau măsurile necesare pentru a prezenta tuturor clienților lor un exemplar al listei consumatorului de energie și pentru a garanta că aceasta este pusă la dispoziția publicului.

## *Anexa I*

### *Măsuri de protecție a consumatorilor*

1. Fără a aduce atingere normelor comunitare privind protecția consumatorilor, în special Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță [1] și Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii [2], măsurile prevăzute la articolul 3 au scopul de a garanta clienților:

- (a) dreptul de a încheia cu furnizorul de energie electrică un contract care să specifice:
  - identitatea și adresa furnizorului;

- serviciile furnizate, nivelul de calitate al serviciilor oferite, precum și termenul prevăzut pentru racordarea inițială;
- tipurile de servicii de întreținere oferite;
- mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile și taxele de întreținere;
- durata contractului, condițiile de reînnoire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă există dreptul de reziliere gratuită a contractului;
- eventualele compensații și formule de rambursare care se aplică în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;
- modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor în conformitate cu litera (f);
- informații privind drepturile consumatorilor, inclusiv privind gestionarea plângerilor și toate informațiile menționate la acest punct, comunicate în mod clar în facturi sau pe paginile de Internet ale întreprinderilor din sectorul energiei electrice.

Condițiile trebuie să fie echitabile și se comunică în prealabil. În orice caz, aceste informații ar trebui să fie furnizate înainte de încheierea sau de confirmarea contractului. Atunci când contractul este încheiat prin intermediari, informațiile menționate la prezenta literă sunt furnizate, de asemenea, înainte de încheierea contractului;

- (b) dreptul de a li se notifica în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor contractuale și de a fi informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a rezilia contractul. Prestatorii de servicii notifică abonaților orice majorare a tarifelor, în mod direct și în timp util, nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles. Statele membre garantează clienților dreptul de denunțarea oricărui contract în cazul în care nu acceptă noile condiții notificate de către furnizorul de energie electrică;
- (c) primirea de informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile generale de acces la

serviciile de energie electrică și de utilizare a acestora;

- (d) o gamă largă de modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată sunt echitabile și reflectă în mod adecvat consumul probabil. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile reflectă costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condițiile generale sunt echitabile și transparente. Acestea sunt prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și nu includ bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înșelătoare;
- (e) posibilitatea de a schimba furnizorul în mod gratuit;
- (f) posibilitatea de a beneficia de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. În special, toți consumatorii au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și gestionare a plângerilor de către furnizorul lor de energie electrică. Aceste proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor permit soluționarea corectă și promptă a litigiilor, preferabil în termen de trei luni, și prevăd, în toate cazurile justificate, un sistem de rambursare și/sau compensare. Aceste proceduri ar trebui să respecte, atunci când este posibil, principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii [3];
- (g) informarea cu privire la drepturile de care dispun în materie de servicii universale, atunci când au acces la aceste servicii în temeiul dispozițiilor adoptate de statele membre în aplicarea articolului 3 alineatul (3).
- (h) faptul că au la dispoziție datele privind consumul propriu și că pot acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și în mod gratuit, oricărei întreprinderi de furnizare înregistrate. Partea responsabilă de gestionarea datelor este obligată să furnizeze aceste date întreprinderii în cauză. Statele membre stabilesc formatul de prezentare a datelor și procedura de acces al furnizorilor și al consumatorilor la aceste date. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina consumatorilor pentru acest serviciu.

- (i) informarea corespunzătoare cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, suficient de frecventă astfel încât aceștia să aibă posibilitatea să-și regularizeze propriul consum de energie electrică. Informațiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se seama de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului și de produsul energetic în cauză. Se ține seama de raportul eficacitate-costuri al acestor măsuri. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina consumatorilor pentru acest serviciu;
- (j) primirea unui decont final de lichidare, după schimbarea furnizorului de energie electrică, în termen de șase săptămâni de la schimbarea furnizorului.

2. Statele membre asigură implementarea unor sisteme de măsurare inteligente care contribuie la participarea activă a consumatorilor pe piața furnizării de energie electrică. Implementarea acestor sisteme de măsurare poate face obiectul evaluării din punct de vedere economic a costurilor și beneficiilor pe termen lung pentru piață și pentru consumatorii individuali sau al unei evaluări a tipului de măsurare inteligentă care este rezonabil din punct de vedere economic și rentabil, precum și a termenului fezabil pentru distribuția acestora.

Sub rezerva acestei evaluări, statele membre sau orice autoritate competentă desemnată de acestea pregătesc un calendar cu un obiectiv de maximum 10 ani pentru implementarea sistemelor de măsurare inteligente.

În cazul în care instalarea contoarelor inteligente beneficiază de o evaluare pozitivă, cel puțin 80 % dintre consumatori trebuie să dispună de sisteme de măsurare inteligente până în anul 2020.

Statele membre sau orice autoritate competentă desemnată de acestea asigură interoperabilitatea acestor sisteme de măsurare care urmează a fi implementate pe teritoriul lor și acordă atenția cuvenită utilizării de standarde adecvate și celor mai bune practici, precum și importanței dezvoltării pieței interne a energiei electrice.

## ☞ **Directiva 2009/73/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale și de abrogare a Directivei 2003/55/CE**

Interesele consumatorilor se afla în centrul prezentei directive iar calitatea serviciilor ar trebui să reprezinte una dintre principalele responsabilități ale întreprinderilor din sectorul gazelor naturale. Drepturile actuale ale consumatorilor trebuie să fie consolidate și garantate și ar trebui să includă o mai mare transparență. Protecția consumatorilor ar trebui să garanteze că toți consumatorii din spațiul comunitar extins beneficiază de o piață competitivă. Respectarea drepturilor consumatorilor ar trebui asigurată de statele membre sau, atunci când un stat membru a stabilit astfel, de autoritățile de reglementare.

Consumatorii ar trebui să aibă la dispoziție informații clare și inteligibile cu privire la drepturile lor în raport cu sectorul energiei.

### *Articolul 3*

#### ***Obligațiile de serviciu public și protecția consumatorului***

Statele membre iau măsurile corespunzătoare pentru protecția clienților finali garantând, în special, protecția adecvată a clienților vulnerabili. În acest context, fiecare stat membru definește conceptul de clienți vulnerabili care poate face referire la sărăcia energetică și, printre altele, la interzicerea deconectării acestor clienți, în situații critice, de la rețeaua de gaze naturale. Statele membre garantează că se aplică drepturile și obligațiile în ceea ce privește clienții vulnerabili. În special, acestea iau măsuri adecvate pentru protecția clienților finali din zonele îndepărtate care sunt racordați la sistemul de gaze naturale. Statele membre pot desemna un furnizor de forță majoră pentru clienții racordați la sistemul de gaze naturale. Ele garantează un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, în special în ceea ce privește transparența condițiilor contractuale, a informațiilor generale și a mecanismelor de soluționare a litigiilor. Statele membre se asigură că un client eligibil își poate schimba efectiv și cu ușurință furnizorul

Statele membre garantează tuturor clienților racordați la rețeaua de gaze naturale dreptul de a-și procura gazele de la orice furnizor, cu condiția ca acesta din urmă să fie de acord, indiferent de statul membru în care este înregistrat furnizorul, atât timp cât furnizorul respectă normele aplicabile de comercializare și de echilibrare și în funcție de cerințele de siguranță a alimentării. În acest sens, statele membre iau toate măsurile necesare pentru a garanta că procedurile administrative nu constituie o barieră pentru alimentarea întreprinderilor înregistrate deja în alt stat membru.

(6) Statele membre garantează că:

- (a) în situația în care un client dorește să schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale, modificarea este realizată de către operatorul/operatorii în cauză în termen de două săptămâni; și
- (b) clienții au dreptul de a primi toate datele relevante privind consumul.

(9) Statele membre asigură crearea unor puncte unice de informare pentru a pune la dispoziția consumatorilor toate informațiile necesare cu privire la drepturile lor, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor de care dispun în cazul unui dezacord. Astfel de puncte de informare pot face parte din punctele de informare generală a consumatorilor.

Statele membre garantează că este înființat un mecanism independent, de exemplu, un mediator pentru energie sau un organism pentru consumatori pentru tratarea eficientă a plângerilor și soluționarea extrajudiciară a litigiilor.

(12) Comisia stabilește, după consultarea părților interesate relevante, inclusiv a statelor membre, a autorităților de reglementare naționale, a organizațiilor de consumatori și a întreprinderilor din sectorul gazelor naturale, o listă de control a consumatorului european de energie clară și concisă și care oferă consumatorilor de energie informații practice referitoare la drepturile lor. Statele membre garantează că furnizorii de gaze naturale sau operatorii de distribuție, în cooperare cu autoritatea de reglementare, iau măsurile necesare pentru a prezenta tuturor clienților lor un exemplar al listei de control a consumatorului de energie și pentru a garanta că aceasta este pusă la dispoziția publicului.

## *Anexa I*

### *Măsurile de protecție a consumatorilor*

1. Fără a aduce atingere normelor comunitare privind protecția consumatorilor, în special Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță [1] și Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii [2], măsurile prevăzute la articolul 3 au scopul de a garanta clienților:

- (a) dreptul la un contract încheiat cu prestatorul lor de servicii în sectorul gazelor, care să specifice:
  - identitatea și adresa furnizorului;
  - serviciile furnizate, nivelul de calitate al serviciilor oferite, precum și termenul prevăzut pentru conectarea inițială;
  - tipurile serviciilor de întreținere oferite;
  - mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate tarifele aplicabile și taxele de întreținere;
  - durata contractului, condițiile de reînnoire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă se permite denunțarea cu titlu gratuit a contractului;
  - eventualele compensații și formule de rambursare care se aplică în cazul în care nu sunt îndeplinite criteriile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;
  - modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor în conformitate cu litera (f); și
  - informații privind drepturile consumatorilor, inclusiv privind gestionarea plângerilor și toate informațiile menționate la acest punct, comunicate în mod clar în facturi sau pe paginile de Internet ale întreprinderilor din domeniul gazelor naturale.

Condițiile trebuie să fie echitabile și se comunică în prealabil. În orice caz, aceste informații ar trebui furnizate înainte de încheierea sau de confirmarea contractului. Atunci când contractul este încheiat prin intermediari, informațiile privind chestiunile stabilite la prezenta literă sunt furnizate, de asemenea, înainte de încheierea contractului;



- (b) notificarea în mod corespunzător a oricărei intenții de modificare a condițiilor contractuale și informarea, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța contractul. Prestatorii de servicii notifică abonaților orice majorare a tarifelor, în mod direct și în timp util, nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles. Statele membre garantează clienților dreptul de denunța orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții notificate de către furnizorul de gaze naturale;
- (c) primirea de informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile generale de acces la serviciile de furnizare a gazelor naturale și de utilizare a acestora;
- (d) o gamă largă de modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată sunt echitabile și reflectă în mod adecvat consumul probabil. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile reflectă costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condițiile generale sunt echitabile și transparente. Acestea sunt prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și nu includ bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înșelătoare;
- (e) posibilitatea de a schimba furnizorul în mod gratuit;
- (f) posibilitatea de a beneficia de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. În special, toți consumatorii au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și gestionare a plângerilor de către furnizorul lor de gaze naturale. Aceste proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor permit soluționarea corectă și promptă a litigiilor, preferabil în termen de trei luni, și prevăd, în toate cazurile justificate, un sistem de rambursare și/sau compensare. Aceste proceduri ar trebui să respecte, atunci când este posibil, principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii [3];
- (g) atunci când sunt racordați la sistemul de distribuție a gazelor naturale, informarea cu privire la drepturile lor în materie de alimentare cu gaze naturale de o calitate specificată, la prețuri

rezonabile, în conformitate cu legislația națională aplicabilă;

- (h) faptul că au la dispoziție datele privind consumul propriu și că pot acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și în mod gratuit, oricărei întreprinderi de furnizare înregistrate. Partea responsabilă de gestionarea datelor este obligată să furnizeze aceste date întreprinderii în cauză. Statele membre stabilesc formatul de prezentare a datelor și procedura de acces al furnizorilor și al consumatorilor la aceste date. Consumatorilor nu li se pot percepe costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- (i) informarea corespunzătoare cu privire la consumul real de gaze naturale și la costurile reale, suficient de frecventă astfel încât aceștia să aibă posibilitatea să-și regularizeze propriul consum de gaze naturale. Informațiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se seama de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului. Se ține seama de raportul eficacitate-costuri al acestor măsuri. Consumatorilor nu li se pot percepe costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- (j) primirea unui decont final de lichidare după schimbarea furnizorului de gaze naturale, în termen de șase săptămâni de la schimbarea furnizorului.

2. Statele membre garantează implementarea unor sisteme de contorizare inteligente care contribuie la participarea activă a consumatorilor pe piața furnizării de gaze naturale. Implementarea acestor sisteme de contorizare poate face obiectul evaluării din punct de vedere economic a costurilor și beneficiilor pe termen lung pentru piață și pentru consumatorii individuali sau a tipului de contorizare inteligentă care este rezonabilă din punct de vedere economic și rentabilă, precum și a termenului fezabil pentru distribuția acestora.

Pe baza acestei evaluări, statele membre sau orice autoritate competentă desemnată de acestea pregătesc un calendar pentru implementarea sistemelor de contorizare inteligente.

Statele membre sau orice autoritate competentă desemnată de acestea garantează interoperabilitatea acestor sisteme de contorizare care urmează a fi implementate pe teritoriul lor și acordă atenția cuvenită utilizării de standarde adecvate și de bune practici, precum și importanței dezvoltării pieței interne a gazelor naturale.



## II. LEGISLAȚIA PRIMARĂ ACTUALĂ PRIVIND PROTECȚIA ȘI INFORMAREA CONSUMATORULUI DE ENERGIE

---

### ☞ **Legea nr.123 din 2012 - Legea energiei electrice și a gazelor naturale**

Stabilește cadrul de reglementare pentru desfășurarea activităților în sectorul energiei electrice și al energiei termice produse în cogenerare, în vederea utilizării optime a resurselor primare de energie în condițiile de accesibilitate, disponibilitate și suportabilitate și cu respectarea normelor de siguranță, calitate și protecție a mediului. De asemenea, în sectorul gazelor naturale, prezenta lege stabilește cadrul de reglementare pentru desfășurarea activităților privind producția, transportul, distribuția, furnizarea și înmagazinarea gazelor naturale, modalitățile de organizare și funcționare a sectorului gazelor naturale, de acces pe piață, precum și criteriile și procedurile aplicabile pentru acordarea de autorizații și/sau licențe în sectorul gazelor naturale.

### ☞ **Legea nr.160 din 2012 pentru aprobarea Ordonanței de Urgență a Guvernului nr.33/2007 privind modificarea și completarea Legii energiei electrice nr.13/2007 și Legii gazelor nr.351/2004**

Prin această lege a fost aprobată Ordonanța de Urgență privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei.

### ☞ **Legea nr.544 din 2001 (actualizată) privind liberal acces la informațiile de interes public**

Legea prevede accesul liber și neîngrădit al persoanei la orice informații de interes public, acesta unul din principiile fundamentale ale relațiilor dintre personae și autoritățile publice, în conformitate cu Constituția României și cu documentele internaționale ratificate de Parlamentul României.



## III. PREVEDERI DIN LEGISLAȚIA PRIMARĂ ȘI SECUNDARĂ PRIVIND PROTECȚIA ȘI INFORMAREA CONSUMATORULUI DE ENERGIE ELECTRICĂ

---

### ☞ **Legea nr. 123 din 10 iulie 2012 energiei electrice și a gazelor naturale**

#### **ART. 26**

#### ***Contractul de racordare***

La cererea scrisă a unui utilizator de rețea, nou sau preexistent, operatorul de transport și de sistem sau operatorul de distribuție, după caz, este obligat să comunice, în scris, în termen de 30 de zile, condițiile tehnico-economice de racordare la rețea și să colaboreze cu solicitantul pentru alegerea celei mai avantajoase soluții de racordare.

Contractul de racordare se încheie conform reglementărilor emise de autoritatea competentă.

Operatorul de transport și de sistem ori operatorul de distribuție are dreptul de a refuza unui solicitant actualizarea avizului de racordare și/sau încheierea unui nou contract de transport ori distribuție pentru un loc de consum preexistent, în situația în care pentru acel loc de consum există un contract de furnizare a energiei electrice în derulare încheiat cu un alt client final.

La stabilirea punctului de delimitare patrimonială a instalațiilor operatorului de rețea și utilizatorul acesteia se vor avea în vedere:

- a) tipul instalației: de transport, de distribuție sau de utilizare;
- b) limita de proprietate asupra terenurilor, astfel încât rețelele electrice amplasate pe domeniul public să fie deținute, de regulă, de operatorul de rețea și să se evite cât mai mult posibil amplasarea instalațiilor operatorului de rețea pe proprietatea utilizatorului;
- c) racordarea, în perspectivă, de noi utilizatori la instalația de racordare.

## **ART. 52**

### ***Furnizarea energiei electrice***

Furnizarea energiei electrice este activitatea prin care persoana juridică titulară de licență comercializează energie electrică clienților. Pentru furnizarea energiei electrice la clienți se încheie un contract, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Energia electrică furnizată clientului se facturează de către furnizor, conform reglementărilor ANRE și prevederilor legale în vigoare.

Sunt interzise consumul și furnizarea de energie electrică fără încheierea contractului de furnizare, cu excepția situațiilor reglementate în mod distinct de către autoritatea competentă.

## **ART. 57**

### ***Obligațiile furnizorului***

Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților casnici puncte unice de contact, conform reglementărilor ANRE, pentru informarea acestora cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor dezacorduri sau plângeri.

Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților casnici mai multe modalități de plată a energiei furnizate și să permită acestora să opteze pentru oricare dintre acestea.

Furnizorul este obligat să asigure etichetarea energiei electrice conform reglementărilor autorității competente și să informeze, periodic, clienții finali privind structura, proveniența, caracteristicile și impactul asupra mediului pentru energia electrică furnizată acestora.

Furnizorul este obligat să participe la activități prin care se asigură siguranța și securitatea SEN.

## **ART. 58**

### ***Obligația de contractare***

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

Contractul de furnizare încheiat în baza prevederilor alin. (1) este valabil o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă convenită de părți.

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

Furnizorul este îndreptățit să rezilieze contractul în următoarele cazuri:

- a) sustragerea de energie electrică constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
- b) neplata facturilor;
- c) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

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

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

## **ART. 59**

### ***Plata energiei furnizate***

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

## **ART. 60**

### ***Răspunderea furnizorului***

Furnizorul răspunde pentru toate daunele provocate clientului final din culpa sa, în condițiile stabilite prin contractul de furnizare.

Furnizorul este îndreptățit să recupereze daunele produse clienților finali și, respectiv, furnizorului însuși de la operatorul de distribuție, operatorul de transport și de sistem sau de la producător, dovedite a fi cauzate din culpa oricăruia dintre aceștia.

## **ART. 61**

### ***Obligațiile clientului final de energie electrică***

Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa.

Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:

- a) penalizări;
- b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
- c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

În cazul intervențiilor asupra instalațiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de rețea este îndreptățit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

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

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

Clienții finali au obligația plății contravalorii facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părți.

Pentru garantarea plăților facturilor la energia electrică, furnizorii de ultimă instanță pot solicita clienților constituirea de garanții financiare, numai în condițiile stabilite de reglementările emise de autoritatea competentă.

## **ART. 62**

### ***Drepturile clientului final de energie electrică***

Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

- a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
- b) să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului de furnizare și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contracte, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- c) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- d) să solicite furnizorului sau operatorului de distribuție să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;
- e) să primească despăgubiri de la furnizor, operator de rețea sau alt client

final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;

- f) să se asocieze voluntar în vederea reprezentării intereselor clienților, conform reglementărilor ANRE;
- g) să achiziționeze energia electrică pe bază de contract bilateral de la un furnizor de energie, indiferent de statul membru în care este înregistrat furnizorul, cu condiția să respecte normele aplicabile de comercializare și de echilibrare stabilite pe teritoriul României;
- h) să schimbe furnizorul, conform unei proceduri aprobate de ANRE;
- i) să încheie contracte cu mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, drept ce le revine exclusiv clienților noncasnici de mari dimensiuni, a căror putere maximă aprobată prin avizul tehnic de racordare este stabilită prin reglementările ANRE;
- j) să supună soluționării autorității competente divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, în baza unor proceduri elaborate de autoritatea competentă;
- k) să beneficieze de serviciile unui mediator, în condițiile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare, în vederea soluționării extrajudiciare a litigiilor apărute pe piața de energie electrică;
- l) să denunțe unilateral contractul de furnizare, în condițiile art. 58 alin. (3).

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

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

## **ART. 63**

### ***Dreptul clienților finali de alegere a tarifelor***

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

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

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

#### **ART. 64**

##### ***Protecția clienților vulnerabili***

Clienții vulnerabili beneficiază de facilități privind asigurarea serviciului de furnizare a energiei electrice și de acces la rețea.

Tipurile de facilități pentru fiecare dintre categoriile de clienți vulnerabili, cu excepția măsurilor de natură financiară, precum și modalitățile de implementare a acestora se stabilesc de către ANRE.

Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili inclusiv în situații de criză de energie.



## **IV. PREVEDERI DIN LEGISLAȚIA PRIMARĂ ȘI SECUNDARĂ PRIVIND PROTECȚIA ȘI INFORMAREA CONSUMATORULUI DE GAZE NATURALE**

### **☞ Legea nr. 123 din 10 iulie 2012 energiei electrice și a gazelor naturale**

#### **ART. 143**

##### ***Obligațiile și drepturile furnizorului de gaze naturale***

Furnizorul de gaze naturale are, în principal, următoarele obligații:

- a) să desfășoare activitatea de furnizare a gazelor naturale pe bază de contracte comerciale încheiate conform reglementărilor ANRE;
- b) să respecte standardele de performanță pentru serviciul de furnizare prestat în baza contractelor-cadru;
- c) să asigure înmagazinarea gazelor naturale, conform reglementărilor ANRE;
- d) să încheie contracte de achiziție a gazelor naturale, astfel încât să asigure acoperirea consumului pentru clienții săi;
- e) să pună la dispoziția clienților datele relevante privind consumul acestora pe o perioadă ce cuprinde cel puțin ultimii 5 ani;
- f) să înființeze puncte unice de contact pentru informarea clienților finali cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor, în cazul unui diferend;
- g) să permită clienților schimbarea efectivă a furnizorului de gaze naturale în termen de 3 săptămâni de la data solicitării;
- h) să pună la dispoziția clienților mai multe modalități de plată a contravalorii consumului de gaze naturale și să permită acestora să opteze pentru oricare dintre acestea;
- i) să plătească contravaloarea gazelor naturale achiziționate, conform contractelor încheiate.

(2) Furnizorul de gaze naturale are, în principal, următoarele drepturi:



- a) să încaseze contravaloarea gazelor naturale furnizate, conform contractelor încheiate cu clienții;
- b) să încaseze contravaloarea gazelor naturale furnizate în regim de furnizare de ultimă instanță, conform reglementărilor ANRE;
- c) să limiteze și/sau să sisteze furnizarea gazelor naturale la clienți, în condițiile specificate în contracte.

#### **ART. 144**

##### ***Obligațiile furnizorului de ultimă instanță***

(1) Furnizorul de ultimă instanță are obligația de a asigura furnizarea gazelor naturale clienților finali, în conformitate cu reglementările ANRE, la prețuri reglementate de ANRE.

(2) Furnizorul de ultimă instanță are obligația de a furniza, conform reglementărilor emise de ANRE, gaze naturale clienților finali al căror furnizor se află în situația de a i se retrage licența de furnizare în cursul desfășurării activității sau în orice altă situație identificată de ANRE în care clienții finali nu au asigurată furnizarea de gaze naturale din nicio altă sursă.

#### **ART. 145**

##### ***Obligațiile și drepturile clientului final de gaze naturale***

Clienții finali au obligația să achite facturile reprezentând contravaloarea serviciilor prestate de către furnizorul/operatorul sistemului, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta.

Pentru neîndeplinirea obligațiilor contractuale, altele decât obligația de plată a clientului final, partea în culpă plătește celeilalte părți daune-interese până la acoperirea integrală a prejudiciului cauzat, în conformitate cu prevederile stipulate în contract.

În cazul intervențiilor asupra sistemelor de alimentare cu gaze naturale, cu excepția instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, de către persoane neautorizate, care pun în pericol siguranța alimentării cu gaze naturale, operatorul de transport/distribuție este îndreptățit să întrerupă alimentarea, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE. În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă gaze naturale prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanție financiară pentru un consum maxim echivalent pentru un an.

Clienții finali de gaze naturale au următoarele drepturi:

- a) să aibă acces la sistem în condițiile legii și să fie alimentați cu gaze naturale în conformitate cu prevederile contractului de furnizare, încheiat în conformitate cu contractul-cadru aprobat de ANRE;
- b) să solicite furnizorului/operatorului sistemului modificarea și completarea contractului încheiat cu acesta, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- c) să fie notificați în mod corespunzător cu privire la orice intenție de modificare a contractului și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- d) să solicite furnizorului întreruperea furnizării gazelor naturale, în cazul în care întreruperea este legată de funcționarea în condiții de siguranță a instalațiilor clientului final sau ale operatorului de sistem;
- e) să solicite furnizorului/operatorului de sistem să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor survenite;
- f) să solicite și să primească penalitățile suportate de către furnizor/operatorul de sistem pentru neîndeplinirea obligațiilor, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță;
- g) să li se pună la dispoziție cel puțin două modalități de plată, care să le permită să își îndeplinească obligațiile de plată a facturii prevăzute în contract;
- h) să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor contractuale, în termen de 3 săptămâni de la data solicitării, conform unei proceduri aprobate de ANRE, care stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce urmează a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, precum și operatorii de sistem care sunt obligați să le furnizeze;
- i) să primească un decont final de lichidare, după schimbarea furnizorului de gaze naturale, în termen de 6 săptămâni de la schimbarea furnizorului;
- j) să solicite și să primească de la furnizor/operatorul de sistem toate datele relevante privind propriul consum pe ultimii 5 ani, fără să li se perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu.

Clienții finali nu au dreptul să vândă gazele naturale.



## **V. Regulament privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 86/2009**

Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a desfășura activități de informare a consumatorilor proprii.

Pentru realizarea activității de informare a consumatorilor, furnizorii au obligația de a-și asigura resursele financiare necesare.

Activitatea de informare a consumatorilor se realizează, în principal, prin următoarele modalități:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afișarea la punctele de relații cu clienții;
- c) publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- d) transmiterea de materiale informative către consumatori;
- e) răspunsuri, în scris, telefonic sau prin e-mail, la întrebările consumatorilor.

Activitatea de informare a consumatorilor trebuie să aibă ca obiect următoarele domenii principale:

- a) drepturile și obligațiile consumatorilor;
- b) prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate;
- c) modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;
- d) principalele clauze ale contractului de furnizare;
- e) principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;
- f) procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
- g) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;
- h) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;

- i) principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru consumatori;
- j) alte informații de interes pentru consumatori.

Furnizorii de energie electrică și gaze naturale, de două ori într-un an calendaristic, prin intermediul mass-mediei scrise, naționale și/sau locale, au obligația de a informa consumatorii asupra unui sau mai multor domenii prevăzute la art. 6.

Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a elabora și de a distribui tuturor consumatorilor proprii materiale informative referitoare la unul sau mai multe dintre domeniile prevăzute la art. 6, de două ori într-un an calendaristic.

În vederea realizării activității de informare, furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a înființa, menține și actualiza periodic o pagină proprie de internet, în conținutul căreia să se regăsească, cel puțin, date și informații din domeniile prevăzute la art. 6.

Pagina de internet trebuie astfel elaborată încât să ofere posibilitatea de a înregistra numărul de accesări.

Informarea consumatorilor în legătură cu procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului va cuprinde, în mod obligatoriu, mențiunea expresă că procesul de schimbare a furnizorului nu presupune plata niciunei taxe.

Furnizorii de gaze naturale au obligația de a-și informa consumatorii, la doi ani, prin modalitățile prevăzute la art. 5 lit. a), b), d) și e) în legătură cu obligația acestora de a asigura și efectua, la intervalele corespunzătoare de timp, verificarea și revizia instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, cu orice firmă autorizată de ANRE, pe cheltuiala proprie.

Informațiile destinate consumatorilor trebuie să fie de actualitate și să fie redactate și prezentate într-un mod clar, precis, accesibil și inteligibil, care să excludă orice echivoc și să permită parcurgerea cu ușurință a acestora, indiferent de mijloacele prin care acestea sunt puse la dispoziție.

Dreptul consumatorului casnic de a fi informat trebuie adus la cunoștință acestuia de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale cel puțin prin intermediul unui afiș având conținutul prevăzut în anexa nr. 1, care face parte integrantă din prezentul Regulament, care va fi expus la toate punctele de relații cu clienții, în locuri ușor accesibile și vizibile.



Conform Regulamentului de etichetare a energiei electrice furnizate consumatorilor, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 41/2004 și revizuit prin Ordinul ANRE nr. 69/2009, începând cu data de 1 ianuarie 2005, furnizorul de energie electrică are obligația ca, o dată pe an, dar nu mai târziu de 15 aprilie, factura pe care o emite fiecărui consumator pe care îl deserveste să fie însoțită de eticheta energiei electrice furnizate în anul calendaristic anterior.

Eticheta energiei electrice conține următoarele informații, stabilite de furnizor pe baza declarațiilor transmise de producători:

- ✓ contribuția fiecărei surse primare de energie la acoperirea achiziției de energie electrică a furnizorului;
- ✓ nivelul emisiilor specifice CO<sub>2</sub> și deșeurile radioactive aferente energiei electrice pe care o furnizează;
- ✓ comparația datelor de mai sus cu valorile medii la nivel național.

Furnizarea energiei electrice pentru consumatorii casnici și mici industriali/comerciali la tarife reglementate se face pe baza contractelor cadru. Aceste contracte sunt emise de reglementator pentru fiecare categorie de consumatori în parte și conțin clauze minime obligatorii referitoare la durata contractului, condiții de prelungire și condiții de reziliere, tariful aplicat, termenul de citire a contorului, perioada de facturare și condițiile de plată, modalități multiple de achitare a facturilor (la domiciliul consumatorului – în cazul unor consumatori casnici – de către cititori-încasatori, la casieria furnizorului, prin bancă sau la oficiile poștale), compensații pentru abaterea tensiunii față de valoarea nominală, obligația furnizorului de a informa consumatorul despre întreruperile programate.

Apariția *Legii energiei electrice și gazelor naturale nr.123/2012* a introdus o serie de modificări în organizarea pieței cu amănuntul printre care renunțarea la conceptele de *furnizor implicit* și furnizor de ultimă opțiune și utilizarea numai a conceptului de furnizor de ultimă instanță. Acesta are obligația să presteze serviciul de furnizare:

- ✓ furnizarea de energie electrică, în condiții de calitate și la prețuri rezonabile, transparente, ușor comparabile și nediscriminatorii, conform reglementărilor ANRE, cu respectarea prevederilor Legii nr. 123/2012, clienților finali care nu și-au exercitat dreptul de eligibilitate;

- ✓ ca furnizor reglementat, clienților finali care au dreptul la serviciu universal (dacă aceștia nu-și exprimă dorința de a schimba furnizorul). În acest caz furnizarea se face pe bază de contract cadru reglementat, la tarife reglementate, în condițiile Legii nr. 123/2012;
- ✓ ca furnizor de „salvare”, pe termen limitat, pentru locurile de consum care sunt în pericol de a li se întrerupe furnizarea din vina furnizorului și anume:
  - a) furnizorul locului de consum respectiv este în situația de a i se retrage licența de furnizare;
  - b) locul de consum este în pericol iminent de a rămâne fără alimentare cu energie electrică, atunci când clientul final primește preaviz de deconectare de la operatorul de rețea sau OTS, deoarece furnizorul nu a plătit operatorului respectiv serviciile aferente acelui loc de consum, deși clientul final a respectat termenele de plată prevăzute în contractul de furnizare;
  - c) în oricare altă situație identificată de autoritatea de reglementare, în care clienții finali nu au asigurată furnizarea de energie electrică din nicio altă sursă, cu excepția clienților deconectați pentru sustragere de energie electrică ori neplată.

De asemenea, apariția legii presupune revederea prevederilor *Regulamentului de furnizare a energiei electrice* și aprobarea sa prin ordin ANRE. Având în vedere renunțarea practicării de tarife/prețuri reglementate și prevederile referitoare la protecția consumatorilor introduse de Directiva 72/2009/CE, prin proiectul de regulament au fost prevăzute clauze obligatorii ce urmează a fi introduse în contractele de furnizare – negociate respectiv reglementate – referitoare la: respectarea obligațiilor furnizorilor pe piața angro, informarea clienților finali cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor dezacorduri sau plângeri, informații cu privire la punctele unice de contact și a modalităților de plată (cel puțin două din care una gratuită) etc.

Procesul de schimbare a furnizorului trebuie să nu dureze mai mult de 21 zile. Clientul final care și-a exercitat dreptul de eligibilitate nu mai poate reveni la tarife reglementate (în corelare cu prevederile Legii nr. 123/2012).

Procesul de facturare urmează să fie de asemenea reglementat fiind propuse o serie de măsuri, cum ar fi:

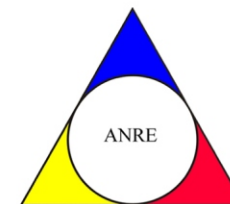
- ✓ perioada de emitere a facturilor este de regulă lunară sau convenită prin contract. Perioada convenită prin contract nu trebuie să depășească un trimestru;
- ✓ perioada de emitere a facturilor pe baza consumului real (citire index contor) nu poate depăși 6 luni (cf. Directivei 27/2012: 1 an,

- cf. Directivei 2009/72: suficient de des, așa încât clienții finali să-și poată regulariza propriul consum);
- ✓ factura trebuie să conțină și: comparația dintre consumul curent și cel din anul anterior – preferabil sub formă grafică, prețurile și consumurile reale, datele de contact ale ANRE, ale organizațiilor clienților finali sau ale organismelor similare - inclusiv adrese de site-uri de unde se pot obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profiluri comparative ale clienților finali.

Au fost propuse informațiile minime ce urmează a fi puse la dispoziția clienților finali de către furnizori.

În anul 2012 a fost finalizată elaborarea studiului de fezabilitate privind implementarea în România a contoarelor inteligente pentru măsurarea consumului de energie de firma de consultanță AT Kearney în cadrul unui program derulat de Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare (BERD) având drept beneficiar ANRE.

- ✓ Studiul efectuat a concluzionat fezabilitatea implementării contoarelor inteligente pentru consumatorii de energie electrică.
- ✓ Studiul efectuat a concluzionat că în cazul gazelor naturale, instalarea va fi opțională și va rămâne la latitudinea operatorilor de distribuție.



**AUTORITATEA NAȚIONALĂ  
DE REGLEMENTARE  
ÎN DOMENIUL ENERGIEI - ANRE**

**Str. Constantin Nacu nr.3  
București, Sector 2  
Cod poștal 020995**

**ROMÂNIA**

**Tel: 021/311.22.44  
Fax: 021/312.43.65**

**E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)  
[www.anre.ro](http://www.anre.ro)**

