

Referat de aprobare
a proiectului de ordin pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei
electrice la clienții finali

Secțiunea 1 - Titlul proiectului de reglementare

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

Secțiunea a 2-a - Motivul emiterii reglementării

1. Contextul și cadrul european de reglementare	<p>Directiva (UE) 2019/944 a PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 5 iunie 2019 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de modificare a Directivei 2012/27/UE</p> <p><u>anexei I din Directiva (UE) 2019/944.</u></p> <p style="text-align: center;">CERINȚE MINIME PRIVIND FACTURAREA ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA FACTURARE</p> <p>1. Informații minime care sunt incluse în factură și în informațiile de facturare</p> <p>1.1. Următoarele informații esențiale sunt prezentate în mod vizibil clienților finali în facturile lor, evidențiate în mod distinct față de celelalte elemente ale facturii:</p> <p>(a) prețul de plătit și, dacă este posibil, o defalcare a prețului, împreună cu o declarație clară că toate sursele de energie pot beneficia, de asemenea, de stimulente care nu sunt finanțate prin taxele indicate în defalcarea prețului;</p> <p>(b) data scadentă a plății.</p> <p>1.2. Următoarele informații esențiale sunt prezentate în mod vizibil clienților finali în facturile lor și în informațiile de facturare, evidențiate în mod distinct față de celelalte elemente ale facturii și ale informațiilor de facturare:</p> <p>(a) consumul de energie electrică pe perioada de facturare;</p> <p>(b) numele și datele de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistență pentru consumatori și o adresă de e-mail;</p> <p>(c) denumirea tarifului;</p>
--	---

- (d) data de încetare a contractului, dacă este cazul;
- (e) informații privind posibilitatea și beneficiile schimbării furnizorului;
- (f) codul de comutare sau codul unic de identificare al clientului final la punctul de alimentare al clientului final;
- (g) informații privind drepturile clienților finali în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor, inclusiv datele de contact ale entității responsabile în temeiul articolului 26;
- (h) punctul unic de contact menționat la articolul 25;
- (i) un link sau o trimitere la locul unde pot fi găsite instrumentele de comparare menționate la articolul 14.

1.3. În cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către operator, următoarele informații sunt puse la dispoziția clienților finali în sau împreună cu facturile lor și facturile de regularizare periodice sau le sunt semnalate în cadrul acestora:

- (a) comparații între consumul actual de energie electrică al clientului final și consumul clientului final pentru aceeași perioadă a anului anterior, sub formă grafică;
- (b) informații de contact ale organizațiilor consumatorilor, ale agențiilor pentru energie sau ale organismelor similare, inclusiv adrese de site-uri internet, de unde se pot obține informații cu privire la măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice pentru echipamentele care utilizează energie.
- (c) comparații cu un client final mediu de energie normalizat sau etalonat, din aceeași categorie de consum.

2. Frecvența facturării și furnizarea informațiilor de facturare:

- (a) facturarea pe baza consumului real se efectuează cel puțin o dată pe an;
- (b) în cazul în care clientul final nu dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către operator sau în cazul în care clientul final a ales în mod activ să blocheze citirea de la distanță în conformitate cu dreptul intern, informațiile de facturare exacte, bazate pe consumul real, sunt puse la dispoziția clientului final cel

puțin o dată la fiecare șase luni sau o dată la fiecare trei luni, dacă se solicită acest lucru ori în cazul în care clientul final a optat să primească facturi electronice;

(c) în cazul în care clientul final nu dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către operator sau în cazul în care clientul final a ales în mod activ să blocheze citirea de la distanță în conformitate cu dreptul intern, obligațiile prevăzute la literele (a) și (b) pot fi îndeplinite printr-un sistem de autocitire periodică de către clientul final, în cadrul căruia acesta comunică operatorului citirile propriului contor; factura sau informațiile de facturare pot fi bazate pe o estimare a consumului sau pe o sumă forfetară numai în cazul în care clientul final nu a transmis o citire a contorului pentru o perioadă de facturare determinată;

(d) în cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către operator, se furnizează informații exacte de facturare bazate pe consumul real cel puțin în fiecare lună; aceste informații se pot pune la dispoziție, de asemenea, prin intermediul internetului și se actualizează cât de frecvent posibil în funcție de dispozitivele și sistemele de măsurare utilizate.

3. Defalcarea prețului pentru clientul final

Prețul pentru clientul final reprezintă suma următoarelor trei componente: componenta de energie și de furnizare, componenta de rețea (transport și distribuție) și componenta care cuprinde impozite, comisioane, taxe și tarife.

Atunci când în cadrul facturilor se prezintă o defalcare a prețului pentru clientul final, se folosesc, la nivelul întregii Uniuni, definițiile comune ale celor trei componente ale acestei defalcări, stabilite în temeiul Regulamentului (UE) 2016/1952 al Parlamentului European și al Consiliului privind statisticile europene referitoare la prețurile la gaze naturale și energie electrică și de abrogare a Directivei 2008/92/CE (JO L 311, 17.11.2016, p. 1

4. Acces la informații suplimentare privind consumul anterior

Statele membre impun ca, în măsura în care sunt disponibile informații suplimentare privind consumul anterior, informațiile respective să fie puse la dispoziția unui furnizor sau prestator de servicii desemnat de clientul final, la cererea clientului final. În cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță

de către operator, acesta trebuie să aibă posibilitatea de a accesa cu ușurință informații suplimentare privind consumul anterior care să permită autoverificări detaliate.

Informațiile suplimentare privind consumul anterior includ:

(a) date cumulative cel puțin pentru ultimii trei ani sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică. Datele trebuie să corespundă intervalelor pentru care au fost emise informațiile de facturare frecvente;

și

(b) date detaliate în funcție de ora utilizării, pentru orice zi, săptămână, lună și an, care se pun la dispoziție clienților finali neîntârziat, prin internet sau prin interfața contorului, cel puțin pentru ultimele 24 de luni sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această perioadă este mai mică.

5. Precizarea surselor de energie Furnizorii de energie electrică precizează în factură contribuția fiecărei surse de energie la energia electrică achiziționată de clientul final în baza contractului de furnizare a energiei electrice (precizare la nivel de produs).

Următoarele informații sunt puse la dispoziția clienților finali în sau împreună cu facturile lor și informațiile de facturare sau le sunt semnalate în cadrul acestora:

(a) contribuția fiecărei surse de energie la mixul de energie global al furnizorului (la nivel național, și anume în statul membru în care a fost încheiat contractul de furnizare a energiei electrice, precum și la nivelul furnizorului, dacă acesta își desfășoară activitatea în mai multe state membre) în anul precedent, în mod inteligibil și ușor de comparat;

(b) informații despre impactul asupra mediului, cel puțin în ceea ce privește emisiile de CO₂ și deșeurile radioactive rezultate din producerea de energie electrică pe baza mixului de energie global al furnizorului din anul precedent.

În ceea ce privește litera (a) de la al doilea paragraf, pentru energia electrică obținută prin intermediul unei burse de energie electrică sau importată de la o întreprindere situată în afara Uniunii pot fi folosite cifre agregate furnizate de bursa sau de întreprinderea în cauză în cursul anului precedent.

	<p>Pentru precizarea energiei electrice din cogenerarea de înaltă eficiență, se pot folosi garanțiile de origine emise în temeiul articolului 14 alineatul (10) din Directiva 2012/27/UE. Comunicarea energiei electrice din surse regenerabile se face utilizând garanțiile de origine, cu excepția cazurilor menționate la articolul 19 alineatul (8) literele (a) și (b) din Directiva (UE) 2018/2001.</p> <p>Autoritatea de reglementare sau altă autoritate națională competentă ia măsurile necesare pentru a garanta fiabilitatea informațiilor oferite de către furnizori clienților finali în temeiul dispozițiilor de la prezentul punct, precum și faptul că aceste informații sunt transmise, la nivel național, într-un mod clar comparabil.</p>
<p>2. Cadrul național de reglementare</p>	<p>Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare (Lege), prevede la:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ art. 7¹: <p>(10) ANRE asigură creșterea gradului de informare și conștientizare a drepturilor clienților finali de energie electrică în relația cu operatorii economici participanți la piața de energie electrică și întreprinde toate măsurile necesare pentru punerea la dispoziția acestora de informații practice.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ art. 20: <p>(1) Piața de energie electrică este concurențială, iar tranzacțiile cu energie se fac angro sau cu amănuntul.</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ art. 21: <p>(1) Participanții la piața de energie electrică trebuie să respecte regulile de funcționare a acesteia emise de ANRE și să efectueze plățile pentru energia electrică și serviciile de care beneficiază rezultate din tranzacțiile efectuate în conformitate cu aceste reguli, la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părți.</p> <p>(2) Participanții la piață sunt obligați să își asume responsabilitatea financiară pentru plata dezechilibrelor pe care le generează pe piața de energie electrică, să respecte prevederile licențelor și ale reglementărilor emise de ANRE.</p> <p>(4) Clienții au obligația plății contravalorii facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază, la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părți, precum și constituirea de garanții financiare în vederea evitării riscurilor de neplată pe piața de energie electrică.</p>

➤ art. 23:

(1) Pe piața de energie electrică tranzacțiile comerciale se fac angro sau cu amănuntul, iar prețurile se formează în baza cererii și ofertei, ca rezultat al unor mecanisme concurențiale.

(8) Pe piața cu amănuntul, furnizorii vând energie electrică clienților finali prin contracte bilaterale, la prețuri negociate sau stabilite prin oferte-tip.

(12) Participarea la oricare piață de energie electrică este voluntară pentru participanții la piață.

➤ art. 45:

(10) În cazul clientului final casnic, în vederea emiterii facturii de regularizare, operatorul de distribuție are obligația de a asigura citirea indexului grupului de măsurare al clientului la un interval de timp de maximum 3 luni.

➤ art. 52:

(1) Pentru furnizarea energiei electrice la clienți se încheie un contract, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

(2) Furnizorii sunt liberi să stabilească prețul la care furnizează energia electrică clienților, cu excepția situațiilor expres reglementate de prezenta lege.

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

(4) Sunt interzise consumul și furnizarea de energie electrică fără încheierea contractului de furnizare, cu excepția situațiilor reglementate în acest sens de către ANRE;

➤ art. 54:

(1) Serviciul universal se asigură de către furnizorii de energie electrică pe bază de contract-cadru elaborat și aprobat de către ANRE.

(2) Furnizorii de energie electrică care au încheiate contracte în piața concurențială cu clienți casnici au obligația de a publica, conform reglementărilor ANRE, oferte de serviciu universal și de a încheia contracte de furnizare a energiei electrice în cazul în care primesc o solicitare în acest sens de la un client care are dreptul la serviciul universal.

➤ art. 57:

(1) Furnizorul/operatorul de distribuție trebuie să informeze clienții finali, atât prin intermediul punctelor unice de contact și paginii de internet, conform reglementărilor ANRE, cât și prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acestora, precum și prin materiale promoționale, cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.

(1[^]1) Furnizorul este obligat să înființeze puncte unice de contact, fizice sau virtuale, care să asigure clienților finali modalități adecvate de informare cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare, la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații. Punctele unice de contact pot face parte din punctele de informare generală a clienților finali și oferă clienților finali informații în mod gratuit.

(2) 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.

(2[^]1) Furnizorul trebuie să ofere clienților finali opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare, precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise ale facturilor.

(8) Furnizorul este obligat să furnizeze clienților finali informații referitoare la avantajele, costurile și riscurile pe care le prezintă contractele de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice, inclusiv cu privire la necesitatea de a avea un sistem de contorizare inteligentă.

(9) Furnizorul este obligat să obțină acordul clientului final anterior trecerii acestuia la un contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice.

(10) Furnizorul este obligat să transmită ANRE ofertele de furnizare de energie electrică, atât ofertele-tip pentru clienții casnici și microîntreprinderi, cât și ofertele cu prețuri dinamice.

(11) Furnizorul este obligat să informeze cel puțin clienții casnici și microîntreprinderile cu un consum anual estimat sub 100.000 kWh, prin intermediul facturilor sau în documente anexate acestora sau prin alte mijloace de comunicare agreeate cu privire la existența instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice pus la dispoziție de către ANRE.

(12) Pentru a permite clienților finali să compare mai multe oferte, furnizorul de energie electrică trebuie să prezinte oferte- tip cel puțin pentru clienții prevăzuți la alin. (11).

(13) Furnizorul este obligat să comunice clienților informațiile prevăzute la art. 58 alin. (2) înainte de încheierea sau de confirmarea contractului.

(14) Furnizorul este obligat să asigure clienților finali un sistem de gestionare a plângerilor simplu, echitabil și prompt.

(15) În cazul clientului final casnic, furnizorul este obligat să emită facturi de regularizare a consumului la un interval de maximum 3 luni, în baza datelor de consum comunicate de către operatorul de distribuție.

➤ art. 58:

(1) Furnizorul are obligația să răspundă în scris la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare la termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare aprobat de ANRE. În cazul transmiterii unei oferte, aceasta va conține, într-o manieră vizibilă și într-un limbaj simplu și concis, un rezumat al condițiilor contractuale cheie, inclusiv, dar fără a se limita la informații cu privire la prețul de furnizare, termenii de plată și data-limită de încheiere a contractului de furnizare.

(1¹) Furnizorul nu are dreptul de a denunța unilateral contractele de furnizare de energie electrică încheiate cu clienții finali.

(1²) În cazul în care contractele de furnizare sunt încheiate prin intermediari, informațiile referitoare la aspectele prevăzute la alin. (2) vor fi furnizate clienților finali înainte de încheierea contractului.

(2) Fără a aduce atingere Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată, cu modificările și completările ulterioare și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, contractul de furnizare negociat și încheiat în baza prevederilor alin. (1) este valabil o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă convenită de părți și trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:

a) identitatea și adresa furnizorului;

- b) prețurile/tarifele și serviciile oferite, nivelul de calitate a serviciilor oferite, precum și termenul prevăzut pentru racordarea inițială, după caz;
- c) tipurile de servicii de mentenanță oferite, dacă este cazul;
- d) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;
- e) durata contractului, condițiile de reînnoire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă există dreptul de reziliere fără costuri a contractului;
- f) eventualele compensații și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;
- g) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, în conformitate cu prevederile art. 57 alin. (1) și art. 62 alin. (1) lit. h⁶);
- h) informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor și toate informațiile prevăzute la lit. a)-g), comunicate în mod clar în facturi sau pe paginile de internet ale operatorilor din sectorul energiei electrice.

➤ (4) 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.

(5) 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.

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

➤ Art. 59

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. 59¹

(1) Furnizorul de energie electrică are obligația să emită facturi care să cuprindă informații concrete, clare, transparente, complete, lizibile și ușor de înțeles, care să permită clienților finali să își ajusteze consumul și să compare ofertele de furnizare de energie electrică.

(2) La cerere, clienții finali primesc o explicație clară și ușor de înțeles a modului de calculare a facturii, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe consumul real.

(3) Clienții finali au dreptul să primească, gratuit, facturile și informațiile de facturare. Furnizorul trebuie să includă în factura emisă clientului final cel puțin informațiile stabilite de către ANRE în conformitate cu prevederile anexei I din Directiva (UE) 2019/944.

➤ Art. 60

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

(2) 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

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

(2) 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.

(3) 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.

(4) 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).

(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.

(6) 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.

(7) 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.

(8) Clienții finali au obligația să contribuie, în mod transparent și nediscriminatoriu, la costurile asociate introducerii sistemelor de măsurare inteligentă, conform reglementărilor ANRE.

(9) În vederea emiterii facturilor de regularizare conform prevederilor art. 57 alin. (15), clientul final casnic are obligația de a permite accesul reprezentantului operatorului de distribuție la grupul de măsurare.

➤ art. 62

(1) 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;

a¹) să participe inclusiv acei clienți finali care oferă consum dispecerizabil prin agregare, pe toate piețele de energie electrică, alături de producători, într-un mod nediscriminatoriu;

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;

f¹) să acționeze, individual sau în comun, în calitate de clienți activi, conform reglementărilor emise de ANRE;

g) să achiziționeze energia electrică 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 își schimbe furnizorul sau participantul la piață implicat în agregare, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la inițierea acesteia, iar nu mai târziu de anul 2026 procesul tehnic de schimbare a furnizorului se va realiza în 24 de ore și în orice zi lucrătoare, conform unei proceduri aprobate de ANRE;

h¹) să li se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a înceta contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor. Furnizorul și, după caz, alți operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienții finali notifică clienților orice modificare a tarifelor/prețurilor, în mod direct și în timp util, cu cel puțin treizeci de zile înainte de intrarea în vigoare a ajustării. În cazul în care contractul prevede o modificare viitoare a produsului sau a prețului ori o reducere, acest lucru se indică pe factură, împreună cu data de la care are loc modificarea;

h²) să denunțe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;

h³) să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite și prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;

h⁴) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;

h⁵) să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic, dacă în urma

regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile trebuie să reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles, și să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu, dar fără a se limita la documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înșelătoare;

h⁶) să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. Clienții au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și de soluționare a plângerilor de către furnizorul și, după caz, operatorii licențiați care încheie contracte cu clienții finali de energie electrică. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor prevede rezolvarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu 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; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;*)

h⁷) să fie informați cu privire la drepturile de care dispun în materie de servicii universale, atunci când au acces la aceste servicii, în temeiul dispozițiilor prezentei legi;

h⁸) să dețină datele privind consumul propriu și să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și în mod gratuit, oricărui furnizor licențiat/agregator. Operatorii de rețea sunt obligați să furnizeze aceste date furnizorului sau agregatorului în cauză. Formatul de prezentare a datelor și procedura de acces al furnizorilor, al agregatorilor și al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina clienților pentru acest serviciu;

h⁹) să fie informați corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât aceștia să aibă posibilitatea să își 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. Furnizorul acordă astfel de facilități luând în considerare în mod corespunzător raportul eficiență-cost al acestor măsuri. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina consumatorilor pentru acest serviciu;

h¹⁰) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului.

h¹¹) să participe în cadrul unui sistem de schimbare colectivă a furnizorului;

(i) să cumpere energie electrică de la un furnizor la alegere și să încheie la alegere contracte cu unul sau mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, cu condiția de a se stabili punctele necesare de conectare și de măsurare;

i¹) să încheie contracte de energie electrică la prețuri dinamice, cu cel puțin un furnizor și cu oricare furnizor care are peste 200.000 de clienți finali, cu condiția să aibă un sistem de contorizare inteligentă;

i²) să primească informații despre avantajele, costurile și riscurile unor astfel de contracte de energie electrică la prețuri dinamice, inclusiv cu privire la necesitatea de a avea un sistem de contorizare inteligentă;

j) să supună soluționării ANRE divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, inclusiv litigiile dintre participanții la piață implicați în agregare și alți participanți la piață, precum și cele rezultate din responsabilitatea pentru dezechilibre, în baza unor proceduri elaborate de ANRE;

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).

m) să încheie contracte de agregare cu participanții la piață implicați în agregare, inclusiv agregatori independenți, fiind deplin informați în prealabil cu privire la clauzele și condițiile contractuale oferite de aceștia, fără a fi necesar acordul furnizorului sau vreunui alt participant la piață. Furnizorul nu le poate impune clienților obligații, proceduri sau tarife tehnice și administrative discriminatorii în funcție de încheierea sau neîncheierea de către aceștia a unui contract cu un participant la piață

implicat în agregare, nici nu poate impune plăți, sancțiuni sau alte restricții contractuale nejustificate în contractul de furnizare;

n) să primească gratuit, cel puțin o dată pentru fiecare perioadă de facturare, în cazul în care clientul solicită acest lucru, toate datele relevante referitoare la consumul dispecerizabil sau datele referitoare la energia electrică furnizată și vândută;

➤ art. 63

(1) Clienții activi au următoarele drepturi:

a) de a beneficia de aceleași drepturi și reguli de protecție a clienților ca acelea la care ar avea dreptul individual, fără să li se aplice obligații, proceduri și tarife tehnice sau administrative disproporționate sau discriminatorii și nici tarife de rețea care nu reflectă costurile;

b) să opereze fie direct, fie prin agregare;

c) să vândă energie electrică autoprodusă, inclusiv prin acorduri/contracte de cumpărare de energie electrică;

d) să participe la mecanisme de flexibilitate care permit modificarea modelelor de producere și/sau consum și la scheme de eficiență energetică;

e) să delege unui terț gestionarea instalațiilor necesare pentru desfășurarea activităților lor, inclusiv instalarea, exploatarea, prelucrarea datelor și întreținerea, fără ca terțul să fie considerat drept un client activ;

f) să beneficieze de aplicarea unor tarife de rețea transparente, nediscriminatorii și care reflectă costurile, calculate separat pentru energia electrică introdusă în rețea și pentru energia electrică consumată din rețea, conform reglementărilor ANRE, asigurându-se că acestea contribuie în mod adecvat și echilibrat la partajarea costurilor totale ale sistemului;

g) să dețină instalații de stocare a energiei.

(2) Clienții activi care dețin instalații de stocare a energiei electrice au următoarele drepturi, în conformitate cu reglementările ANRE:

a) să fie racordați la rețea, cu condiția ca toate condițiile necesare să fie îndeplinite, cum ar fi responsabilitatea în materie de echilibrare și măsurarea adecvată;

b) să nu li se aplice taxe duble și nici tarife de rețea pentru energia electrică stocată rămasă în spațiile lor sau atunci când furnizează servicii de flexibilitate operatorilor de sistem;

	<p>c) să nu li se aplice obligații sau taxe disproporționate aferente acordării licențelor;</p> <p>d) să furnizeze mai multe servicii simultan, dacă acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic.</p> <p>(3) Clienții activi au responsabilitatea din punct de vedere financiar pentru dezechilibrele pe care le produc în SEN; în acest sens, aceștia sunt părți responsabile cu echilibrarea sau deleagă responsabilitatea lor în materie de echilibrare.</p> <p>➤ art. 64</p> <p>(2) Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a locurilor de consum unde locuiesc consumatori vulnerabili în situații de criză de energie.</p> <p>➤ art. 66²</p> <p>(2) Clienții au dreptul să achiziționeze sau să ofere servicii de agregare în calitate de agregatori, independent de contractul lor de furnizare de energie electrică, de la un operator economic din domeniul energiei electrice pe care îl pot alege, în baza unui contract de agregare.</p> <p>Ordonanța de Urgență nr. 27 din 18 martie 2022 privind măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică și gaze naturale în perioada 1 aprilie 2022-31 martie 2023, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul energiei, cu modificările și completările ulterioare, prevede la art. 2 alin. (3):</p> <p>(3) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei va elabora și va aproba, cu consultarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și a furnizorilor de gaze naturale/energie electrică, conținutul minim obligatoriu al facturilor de gaze naturale și de energie electrică astfel încât facturile să conțină informații corecte, transparente, clare, lizibile și ușor de înțeles, care să ofere clienților casnici posibilitatea să își ajusteze propriul consum și să compare condițiile comerciale de furnizare.</p>
<p>3. Scopul reglementării</p>	<p>Prin prezentul proiect de ordin se are în vedere necesitatea corelării prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali cu prevederile Legii</p>

	nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, astfel cum a fost modificată și completată prin OUG nr. 143/2021, și <u>anexei 1 la Directiva (UE) 2019/944.</u>
4. Schimbări preconizate/ măsurile propuse prin prezenta reglementare	<p>Prin <i>Regulament</i> se stabilește cadrul de reglementare pentru desfășurarea activității de furnizare a energiei electrice la locurile de consum ale clienților finali.</p> <p>Prevederile <i>Regulamentului</i> se aplică clienților finali, furnizorilor de energie electrică, operatorilor de distribuție a energiei electrice, operatorului de transport și de sistem,.</p> <p>În <i>Lege</i> este definită <u>furnizarea de energie electrică</u> ca fiind <i>activitatea de vânzare de energie electrică către clienți, inclusiv revânzarea, precum și alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aflate în proprietatea furnizorului, iar <u>clientul angro</u> ca fiind persoana fizică sau juridică ce cumpără energie electrică în vederea revânzării în interiorul sau în exteriorul sistemului în cadrul căruia este stabilită.</i></p> <p>La art. 10 alin. (6) din <i>Lege</i> este stipulat că <i>activitatea unei persoane fizice sau juridice, constând în comercializarea energiei electrice la clienții finali alimentați direct din instalațiile electrice aferente unității de producere a energiei electrice sau din rețelele electrice pe care aceasta le exploatează sau situați în proximitatea acestor rețele, se desfășoară fără licența de furnizare a energiei electrice prevăzută la <u>alin. (2) lit. f), în condițiile respectării reglementărilor specifice aprobate de ANRE.</u></i></p> <p>Astfel, în conformitate cu dispozițiile <i>Legii</i> clienții finali cumpără energia electrică pentru satisfacerea consumului propriu de la furnizori, activitatea de furnizare desfășurându-se pe baza licenței de furnizare cu excepția situațiilor prevăzute la art. 10 alin. (6) respectiv de către:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) persoana fizică sau juridică care deține unități de producere a energiei electrice, către clienții alimentați direct din instalațiile electrice aferente unităților de producere; b) persoana fizică sau juridică care deține în exploatare rețele electrice, către clienții alimentați direct din aceste rețele sau situați în proximitatea acestor rețele. <p>Prin prezentul proiect de ordin se au în vedere următoarele modificări/completări principale:</p>

1. eliminarea prevederilor care se referă la activitatea operatorului de distribuție în relația cu furnizorul și a obligațiilor acestuia privind activitatea proprie-aceste prevederi urmează să se introducă în ordinul de aprobare a contractului încheiat între operatorul de distribuție și utilizatorul rețelei electrice;

2. detalierea modului prin care operatorii de distribuție asigură accesul nerestricționat, gratuit și garantat la informațiile din baza de date referitoare la locurile de consum racordate la rețeaua electrică de distribuție din zona de licență:

- a) clienților finali pentru locurile proprii de consum;
- b) furnizorilor clienților finali cu care au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice, în vigoare, pentru locurile de consum din zona de licență a operatorului de distribuție;
- c) altor furnizori, pentru locurile de consum pentru care nu au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice pe baza acceptului clientului final;
- d) agregatorilor clienților finali.

3. **introducerea noțiunii de client activ** cu detalierea: drepturilor, obligațiilor, modului de certificare și de vânzare a energiei electrice produse etc. Conform prevederilor *Legii* clientul activ este clientul final sau un grup de clienți finali ce acționează împreună, care consumă sau stochează energia electrică produsă în spațiile pe care le deține situate în zone limitate sau care vinde propria energie electrică produsă sau care participă la programe de flexibilitate sau de eficiență energetică, identificate ca atare prin legislația aplicabilă, cu condiția ca activitățile respective să nu constituie principala lor activitate comercială sau profesională. În *Regulament* s-au stabilit reguli de comercializare a energiei electrice de către clienții activi, respectiv clientul activ care deține unități de producere a energiei electrice are dreptul de a consuma energia electrică produsă la un loc de consum aflat în proprietatea sau în folosința sa pentru acoperirea consumului la același loc de consum, pentru acoperirea consumului de energie electrică la un alt loc de consum pe care-l deține în proprietate sau în folosință și care este racordat la SEN sau dreptul de a vinde energia electrică produsă pe piața de energie electrică.

4. **introducerea noțiunii de contract cu prețuri dinamice** care trebuie să reflecte variația de preț pe PZU și/sau PI, la intervale cel puțin egale cu frecvența închiderii pieței;

5. detalierea conținutului ofertei de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice; aceasta trebuie să cuprindă suplimentar față de elementele prevăzute la o ofertă tip de furnizare și:

- formula de calcul al prețului de furnizare a energiei electrice, cu defalcarea componentelor;
- cel mai mare preț, exprimat în lei/MWh, înregistrat pe PZU și PI în ultimele 6 luni anterioare lunii de încheiere a contractului de furnizare;
- cel mai mic preț, exprimat în lei/MWh, înregistrat pe PZU și PI în ultimele 6 luni anterioare lunii de încheiere a contractului;

6. ANRE stabilește pentru fiecare an în luna decembrie a anului anterior pe baza datelor comunicate de către furnizorii care au încheiate aferente lunii octombrie lista furnizorilor care au în portofoliu mai mult de 200000 clienți sau în care niciunul dintre furnizori nu are în portofoliu mai mult de 200000 de clienți, obligația de a încheia contract de energie electrică cu prețuri dinamice la solicitarea clientului care are montat contor integrat în SMI revine furnizorului cu cel mai mare număr de clienți în portofoliu denumirea furnizorului cu cel mai mare număr de clienți în portofoliu și se publică de către ANRE pe pagina proprie de internet;

7. eliminarea obligativității încheierii convenției de consum de către client la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice; furnizorul are obligația de a comunica clientului convenția de consum în maximum 3 zile lucrătoare după încheierea contractului de furnizare contractului de furnizare. Convenția de consum se stabilește pentru fiecare din locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, pentru fiecare din lunile ianuarie – decembrie, în baza datelor de consum de energie electrică activă puse la dispoziția furnizorului de către operatorul de distribuție:

8. posibilitatea clientului ca pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice să poată solicita furnizorului modificarea valorilor lunare din convenția de consum pentru o perioadă determinată. În această situație furnizorul transmite operatorului de distribuție în cel mult 2 zile lucrătoare de la solicitarea

clientului noile valori ale consumului lunar stabilite de către client, acestea aplicându-se de către operatorul de distribuție și furnizor începând cu data de 1 a lunii următoare celei în care acesta a primit noile valori;

- datele de consum din convenția de consum pot fi modificate de către operatorul de distribuție oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv datele din convenția de consum modificate de client, în vederea adaptării la consumul real realizat.

- operatorul de distribuție are obligația de a verifica necesitatea modificării datelor aferente convenției de consum cu aceeași frecvență cu care are loc citirea indexului grupului de măsurare. În cazul în care operatorul de distribuție modifică datele din convenția de consum, acesta transmite către furnizor valorile modificate cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de începerea perioadei de facturare a noilor valori, acestea aplicându-se de la data de 1 a lunii următoare celei în care au fost primite de către furnizor. Furnizorul notifică clientului noile valori ale convenției de consum până la data de început a perioadei de transmitere a indexului autocitit astfel încât, în cazul în care clientul nu este de acord cu valorile consumului de energie electrică prevăzute în convenția de consum, să aibă posibilitatea citirii și transmiterii indexului autocitit în vederea facturării energiei electrice în baza acestuia;

9. introducerea obligației operatorului de distribuție de a asigura **citirea indexului grupului de măsurare la un interval de timp de maximum 3 luni în cazul locurilor de consum aparținând clienților casnici**, cu excepția celor integrate în SMI;

10. în cazul în care operatorul de distribuție nu a realizat citirea în intervalul de timp stabilit prin dispozițiile legale în vigoare, în vederea emiterii facturii de regularizare se utilizează cel mai recent index autocitit și comunicat de către client ulterior celui mai recent index citit și comunicat de OD. Perioada de regularizare nu poate fi mai mare de 3 ani;

11. factura pentru energia electrică furnizată la locul de consum al clientului se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare și în intervalul de timp comunicat de către furnizor prin intermediul facturii. Perioada de facturare nu poate fi mai mare de 3 luni și se stabilește prin contractul de furnizare. Prin derogare, în

cazul clienților casnici precum și în cazul clienților preluați de către furnizorul de ultimă instanță perioada de facturare este lunară;

12. elementele obligatorii care trebuie conținute într un contract de furnizare încheiat de furnizor cu un client;

13. pentru facilitarea înțelegerii facturilor de către clienți, în cazul clienților casnici furnizorii emit facturi cu respectarea modelului de factură aplicabil clienților beneficiari ai serviciului universal, conform reglementărilor în vigoare;

14. perioada maximă de regularizare nu trebuie să fie mai mare de 3 ani;

15. în cazul în care furnizorul emite factura pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare, acesta, la cererea clientului, este obligat să eșaloneze la plată sumele datorate de clientul final, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura;

16. locurile de consum deconectate de la rețeaua de alimentare cu energie electrică, pentru neplata contravalorii facturii emise în baza contractului de furnizare a energiei electrice, se reconectează de către operatorul de distribuție după confirmarea de către furnizor a îndeplinirii obligațiilor de plată care au stat la baza deconectării. Prin derogare, în cazul unui loc de consum deconectat pentru neplată și pentru care a fost transferat dreptul de proprietate, reconectarea locului de consum se realizează la cererea noului deținător al dreptului de proprietate fără obligația achitării de către acesta a sumelor datorate pentru care s-a efectuat deconectarea locului de consum.

17. introducerea obligației furnizorului de a publica pe pagina proprie de internet oferte-tip cel puțin pentru clienții casnici și microîntreprinderi cu un consum anual estimat sub 100.000 kWh;

18. detalierea modului în care se soluționează de către furnizor plângerile privind facturarea, în funcție de starea facturilor: achitate sau neachitate;

19. detalierea componenței punctului virtual de contact; acesta trebuie să conțină:

a) un serviciu permanent de voce și date, reprezentat de:

(i) un centru de telefonie, respectiv call-center, pentru informații comerciale, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de

așteptare, prevăzut cu cel puțin o linie telefonică cu un număr de apel gratuit pentru transmiterea indexului autocitit și o linie telefonică cu tarif normal, disponibil cu operator minimum 12 ore în zilele lucrătoare;

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

b) o adresă de poștă electronică.

20. eliminarea condiționărilor de încheiere a contractului de distribuție direct de către clientul final; precizarea că încheierea contractului de distribuție se realizează obligatoriu de către clientul final cu operatorul de distribuție doar în cazul în care locul de consum are simultan mai mulți furnizori sau face obiectul participării la agregarea de către un agregator independent;

21. eliminarea condiționării ca alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum să se poate face simultan pe baza mai multor contracte de furnizare a energiei electrice încheiate pe piața concurențială cu furnizori diferiți, doar dacă locul de consum are o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare mai mare de 1 MW;

22. prevederea posibilității ca furnizorii sau participanții la piață implicați în agregare să poată percepe clienților comisioane pentru încetarea contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe o durată determinată și cu prețuri fixe, în cazul denunțării lor anticipate de către client; comisioanele de încetare trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:

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

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

c) să fie proporționale și să nu depășească suma pierderilor economice directe cauzate de client furnizorului sau participantului la piață implicat în agregare prin denunțarea anticipată a contractului de către client, inclusiv costurile oricărei investiții sau pachete de servicii deja furnizate clientului în temeiul contractului respectiv. Furnizorii care percep comisioane de încetare a contractelor au obligația de a informa

	<p>ANRE cu privire la aceste comisioane și modul de calcul al acestora, cu ocazia instituirii acestora și ori de câte ori se schimbă valoarea acestora sau modul de calcul;</p> <p>23. detalierea conținutului convențiilor tripartită/multipartită;</p> <p>24. facilitățile specifice asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili:</p> <p>25. conținutul minim al tuturor facturilor de energie electrică, respectiv informațiile obligatorii a fi incluse în acestea;</p> <p>26. la cererea clientului final furnizorul este obligat să eșaloneze la plată sumele datorate de clientul final, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura în cazul în care factura este emisă pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare;</p> <p>27. detalierea modului de soluționare de către furnizor a plângerilor privind facturarea, cu precizarea că acesta este obligat să analizeze plângerea clientului referitoare la factura emisă indiferent dacă factura a fost sau nu achitată și să transmită acestuia rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.</p>
5. Alte informații	Nu este cazul.

Secțiunea a 3-a – Mențiuni privind impactul socio-economic preconizat al proiectului de reglementare

<p>1. Impactul macroeconomic</p> <p>a) impactul asupra pieței de energie în ansamblul ei</p> <p>b) impactul asupra operatorilor economici</p> <p>c) impactul asupra consumatorilor/ clienților finali (variații de preț sau altele asemenea)</p>	<p>Nu vor fi înregistrate distorsiuni în derularea raporturilor contractuale dintre operatorii de distribuție, furnizori și clienți.</p>
--	--