



## Drepturile si obligatiile clientilor finali

În conformitate cu Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, clientii finali de energie electrică au următoarele drepturi și obligații:

### Drepturile clientului final de energie electrică

(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;
- 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 i 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).

(2) 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.

### Veolia Energie Prahova

Str. Gheorghe Doja nr.154A, Ploiești, Prahova  
CUI 16372612, J29/888/2004

Tel: (+40) 24 459 45 79  
Fax: (+40) 24 459 45 80



(3) 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.

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

(1) 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.

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

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

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

(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.

### **Veolia Energie Prahova**

Str. Gheorghe Doja nr.154A, Ploiești, Prahova  
CUI 16372612, J29/888/2004

Tel: (+40) 24 459 45 79  
Fax: (+40) 24 459 45 80



## **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.

Potrivit **Regulamentului de furnizare a energiei electrice**, consumatorii au următoarele drepturi și obligații:

### **Drepturi:**

#### **Consumatorul are următoarele drepturi:**

- a) să solicite creșterea nivelului de calitate a energiei electrice, în condițiile în care suportă cheltuielile aferente lucrărilor necesare;
- b) să verifice respectarea prevederilor contractului de furnizare;
- c) să solicite furnizorului plata daunelor provocate ca urmare a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică, în condițiile prezentului regulament;
- d) să solicite furnizorului reduceri tarifare sau, după caz, plata daunelor rezultate din furnizarea energiei electrice la un nivel de calitate în afara limitelor prevăzute de normele tehnice aplicabile sau de contracte;
- e) să stabilească împreună cu furnizorul/operatorul de rețea un arbitru pentru stabilirea răspunderilor pentru întreruperile în alimentarea cu energie electrică. Arbitrul poate fi persoana fizică sau juridică română, fără relații contractuale cu furnizorul sau cu consumatorul de energie electrică;
- f) orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 318/2003 și de prezentul regulament.

### **Obligații:**

#### **Consumatorul are următoarele obligații:**

- a) să sesizeze imediat furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare;
- b) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;
- c) în cazul marilor consumatori, să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare;
- d) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu operatorul de rețea;
- e) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare nu există prevederi contrare;
- f) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare;
- g) consumatorii de energie electrică cu o putere maximă contractată mai mare de 3 MW au obligația să asigure datele necesare realizării de către furnizor a prognozei consumului de energie electrică, în condițiile art. 47;
- h) orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 318/2003 și de prezentul regulament.ilor de energie electrică și gaze naturale, vă transmitem anexat următoarele:

## **Veolia Energie Prahova**

Str. Gheorghe Doja nr.154A, Ploiești, Prahova  
CUI 16372612, J29/888/2004

Tel: (+40) 24 459 45 79  
Fax: (+40) 24 459 45 80