

DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE CLIEȚILOR FINALI DE ENERGIE ELECTRICĂ ȘI DE GAZE NATURALE -extras legislativ-

I. Potrivit dispozițiilor Legii energiei electrice și gazelor naturale nr. 123/2012, **clienții finali de energie electrică** au următoarele drepturi și obligații

A. 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 statutul 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;



ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Maiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

- 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.



**ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL**
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

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;

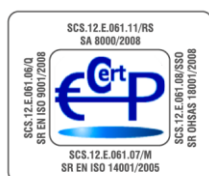
l) să denunțe unilateral contractul de furnizare, în condițiile art. 58 alin. (3).

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;

Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, obligativitatea operatorilor de sistem de furnizare a respectivelor date astfel încât să garanteze unui client care dorește să schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale, că această schimbare se poate realiza în termen de maximum 3 săptămâni de la inițierea acesteia;

(4) Clienții casnici au dreptul să primească informații adecvate cu privire la alternativele de întrerupere a livrărilor de energie electrică cu suficient timp înainte de data prevăzută a întreruperii. Aceste măsuri alternative pot să privească surse de sprijin pentru evitarea întreruperii, sisteme de plată anticipată, audituri energetice,



**ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL**
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

servicii de consultanță în domeniul energiei, planuri alternative de plată, consiliere pentru gestionarea datoriilor sau moratorii privind întreruperea și nu constituie un cost suplimentar pentru clienții care se confruntă cu riscul întreruperii.

(5) Clienții casnici, întreprinderile mici și microîntreprinderile au dreptul să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piață implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare.

(6) Prin derogare de la prevederile alin. (5), furnizorii de energie electrică sau participanții la piață implicați în agregare pot percepe clienților finali comisioane pentru încetarea contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe o durată determinată și cu prețuri fixe, în cazul rezilierii lor anticipate de către clientul final.

(7) Comisioanele de încetare prevăzute la alin. (6) 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 rezilierea contractului, inclusiv costurile oricărei investiții sau pachete de servicii deja furnizate clientului în temeiul contractului respectiv. Sarcina probei privind pierderile economice directe revine furnizorului sau participantului la piață implicat în agregare, iar respectarea de către furnizori sau participanții la piață implicați în agregare a principiilor de stabilire a comisioanelor prevăzute prin prezentul alineat este monitorizată de ANRE.

Art. 63: Clienți activi

(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:



**ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL**
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Maiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

- 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;
 - c) să nu li se aplice obligații sau taxe disproporționate aferente acordării licențelor;
 - d) să furnizeze mai multe servicii simultan, dacă acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic.
- (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 delegează responsabilitatea lor în materie de echilibrare.

Art. 631: Comunități de energie ale cetățenilor

- (1) Participarea la o comunitate de energie a cetățenilor este deschisă și voluntară, iar membrii sau acționarii săi își păstrează drepturile și obligațiile în calitate de clienți casnici sau clienți activi.
- (2) Comunitățile de energie ale cetățenilor sunt supuse procedurilor și tarifelor nediscriminatorii, echitabile, proporționale și transparente, inclusiv privind înregistrarea și acordarea licențelor, prevăzute în reglementările emise de ANRE.
- (3) Comunitățile de energie ale cetățenilor pot participa la activități din sectorul energetic și se pot angaja în producție, inclusiv din surse regenerabile, distribuție, furnizare, consum, agregare, stocare a energiei, servicii de eficiență energetică sau servicii de încărcare pentru vehicule electrice sau pot furniza alte servicii energetice către membrii sau acționarii săi, inclusiv prin efectuarea de activități integrate de acest fel.
- (4) Comunitățile de energie ale cetățenilor cooperează cu operatorii de distribuție pentru a facilita transferurile de energie electrică în cadrul comunităților de energie ale cetățenilor sub rezerva unei compensații echitabile stabilite prin reglementările ANRE.
- (5) Comunitățile de energie ale cetățenilor:
 - a) pot accesa toate piețele de energie electrică, direct sau prin agregare, într-un mod nediscriminatoriu și sunt deschise participării transfrontaliere;
 - b) sunt tratate într-un mod nediscriminatoriu și proporțional cu privire la activitățile, drepturile și obligațiile lor în calitate de clienți finali, producători, furnizori, operatori de sisteme de distribuție sau participanți la piață implicați în agregare;
 - c) sunt responsabile financiar pentru dezechilibrele pe care le cauzează în sistemul energetic;
 - d) pot acționa ca părți responsabile cu echilibrarea sau își pot delega responsabilitatea de echilibrare;
 - e) sunt asimilate clienților activi pentru consumul de energie electrică produsă;
 - f) li se aplică în mod transparent și nediscriminatoriu tarife de rețea calculate separat pentru energia electrică introdusă în rețea și pentru energia electrică consumată;



ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Maiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

g) au dreptul să organizeze în cadrul comunității lor partajarea energiei electrice produse de unitățile de producere deținute de comunitate, între membrii acesteia, condiționat de menținerea drepturilor și obligațiilor membrilor în calitate de clienți finali cu respectarea prevederilor alin. (1) și fără modificarea tarifelor de rețea și taxelor stabilite, conform metodologiei ANRE;

h) li se aplică în mod transparent și nediscriminatoriu tarifele de rețea, conform metodologiei ANRE.

(6) Comunitățile de energie ale cetățenilor au dreptul să dețină, să înființeze, să cumpere sau să închirieze rețele de distribuție și să le gestioneze în mod autonom, beneficiind de dispozițiile aplicabile sistemelor de distribuție închise prevăzute la art. 50.

(7) Comunitățile de energie ale cetățenilor pot gestiona în mod autonom rețelele de distribuție situate în zona lor de consum, denumite în continuare «rețele comunitare», în conformitate cu reglementările emise de ANRE.

(8) Fără a aduce atingere dispozițiilor art. 45, art. 46 și regulilor generale care reglementează activitățile de distribuție, comunitățile de energie ale cetățenilor care gestionează rețeaua comunitară:

a) au dreptul să încheie un acord privind funcționarea rețelei lor cu operatorul de sistem de distribuție sau operatorul de sistem de transport la care este racordată rețeaua;

b) sunt supuse unor tarife de rețea corespunzătoare la punctele de racordare dintre rețeaua lor și rețeaua de distribuție din afara comunității de energie a cetățenilor și că aceste tarife de rețea contabilizează separat energia electrică alimentată în rețeaua de distribuție și energia electrică consumată din rețeaua de distribuție din afara comunității de energie a cetățenilor;

c) nu discriminează și nu dăunează clienților care rămân conectați la sistemul de distribuție.

B. Obligații:

Art. 61: 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



ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Maiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

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.

(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.

II. Potrivit dispozițiilor Legii energiei electrice și gazelor naturale nr. 123/2012, **clienții finali de gaze naturale** au următoarele drepturi și obligații

A. Drepturi:

Clienții finali de gaze naturale au următoarele drepturi:

a) să aibă acces la obiectivele/sistemele din sectorul gazelor naturale în condițiile legii și să fie informați, atunci când sunt racordați la acestea, cu privire la drepturile lor de a fi alimentați cu gaze naturale de o calitate specificată, la prețuri rezonabile, conform prevederilor legale în vigoare;

b) fără a aduce atingere Legii nr. 193/2000, republicată, cu modificările și completările ulterioare, și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014, să încheie cu furnizorul de gaze naturale un contract care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și care să conțină cel puțin următoarele informații:

(i) identitatea și adresa furnizorului;

(ii) serviciile oferite, calitatea serviciilor oferite, precum și termenul de începere a derulării contractului, respectiv termenul prevăzut pentru începerea alimentării inițiale cu gaze naturale, după caz;

(iii) tipurile serviciilor de mentenanță oferite, după caz, prin contract;

(iv) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;

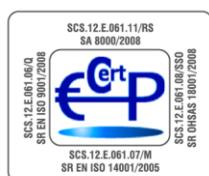
(v) durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă este recunoscut dreptul de a denunța cu titlu gratuit contractul;

(vi) eventualele compensații/despăgubiri și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul nerespectării calității serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;

(vii) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor în conformitate cu lit. j);

(viii) informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor și toate informațiile menționate la lit. b) comunicate în mod clar prin intermediul facturilor sau pe paginile de internet ale acestor operatori economici;

c) să primească gratuit de la furnizorul de gaze naturale o copie a contractului care să conțină cel puțin informațiile prevăzute la lit. b) înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia. Atunci când contractul este încheiat prin intermediari,



ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Măiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

TelVerde: 0800 460 000
Linie telefonică gratuită

informațiile prevăzute la lit. b) se primesc, de asemenea, înainte de încheierea contractului;

d) să solicite furnizorului/operatorului de sistem 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;

e) să fie notificați în mod corespunzător cu privire la orice intenție de modificare a contractului, precum și cu privire la orice majorare a prețului/tarifului, în mod direct și în timp util, dar 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, precum și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții;

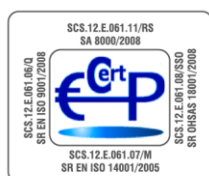
f) să denunțe contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții notificate de către furnizorul de gaze naturale;

g) să li se pună la dispoziție o gamă largă de modalități de plată, care să le permită să își îndeplinească obligațiile de plată a facturii, obligații de plată prevăzute în contract și care nu creează discriminări nejustificate 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 sistemelor de plată trebuie să reflecte costurile suportate de către furnizor pentru diferitele sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles, și nu trebuie să includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva practicilor comerciale incorecte sau înșelătoare;

h) să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de 21 de zile 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 maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;

j) să beneficieze de proceduri transparente, simple și la cele mai mici costuri de soluționare a plângerilor. Toți clienții finali au dreptul la un standard ridicat de servicii și de soluționare a plângerilor de către furnizorul lor de gaze naturale. Astfel de proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a acestora, în termen de maximum 90 de zile, și să prevadă, în toate cazurile justificate, un sistem de rambursare și/sau de compensare; aceste proceduri ar trebui să respecte, atunci când este posibil, principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;



**ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL**
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Maiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

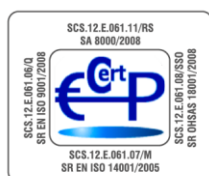
Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

- k) să primească informații transparente privind prețurile/ tarifele aplicabile, precum și privind condițiile generale de acces și de utilizare a serviciilor oferite de către furnizorul de gaze naturale;
- l) 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;
- m) să solicite furnizorului/operatorului de sistem ca atunci când sunt constatate deficiențe tehnice să ia măsuri pentru asigurarea parametrilor de siguranță în aprovizionarea cu gaze naturale;
- n) să solicite și să primească penalitățile suportate de către furnizorul/operatorul de sistem pentru neîndeplinirea obligațiilor, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță;
- o) să solicite și să primească, fără să li se perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu, toate datele relevante privind propriul consum sau să împuternicească orice furnizor licențiat, pe baza unui acord explicit și gratuit, să aibă acces la datele de măsurare, operatorul de sistem responsabil de gestionarea acestor date având obligația să le furnizeze acestuia. ANRE asigură accesul la datele privind consumul clienților finali, stabilind, în vederea utilizării cu titlu opțional, un format de prezentare a acestor date, ușor de înțeles, armonizat la nivel național, precum și modalitatea de acces a clienților finali și a furnizorilor la acestea;
- p) să fie informați corespunzător cu privire la consumul lor efectiv de gaze naturale și la costurile reale aferente, suficient de frecvent astfel încât să aibă posibilitatea să își ajusteze propriul consum de gaze naturale. Aceste informații sunt comunicate de furnizor la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se cont de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului final și de raportul cost-beneficiu al acestor măsuri, fără ca acesta să perceapă clienților finali costuri suplimentare pentru acest serviciu.
- (5) Clienții finali participanți la piața angro de gaze naturale au dreptul să vândă gaze naturale doar pentru a-și echilibra în mod eficient portofoliul propriu, conform reglementărilor ANRE.

B. Obligații:

- (1) 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.
- (11) În vederea emiterii de către furnizor a facturilor pe baza consumului efectiv de gaze naturale determinat de operator, clientul final casnic are obligația de a permite accesul reprezentantului operatorului conductei/sistemului la care este racordat locul de consum, pentru citirea indexului echipamentului de măsurare la un interval de timp stabilit de către operator, în conformitate cu prevederile art. 138 alin. (1) lit. n).
- (2) 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.
- (3) În cazul intervenției asupra unui sistem din sectorul gazelor naturale, inclusiv asupra unei instalații de utilizare, care pune în pericol siguranța alimentării cu gaze



**ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL**
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

BUCUREȘTI

Str. Ion Maiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557

TelVerde: 0800 460 000
Linie telefonică gratuită

naturale, operatorul sistemului/instalației 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, furnizorul este îndreptățit să solicite clientului final constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an. Refuzul constituirii acestor garanții dă dreptul furnizorului să solicite operatorului de transport/distribuție întreruperea alimentării clientului final.

Notă: Mai multe detalii în legătură cu drepturile și obligațiile clienților finali pot fi regăsite prin consultarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul ANRE nr. 5/2023 sau a Regulamentului de furnizare a gazelor naturale la clienții finali aprobat prin Ordinul ANRE nr. 29/2016, ambele disponibile pe website-ul EDS.



ENERGY DISTRIBUTION
SERVICES SRL
CUI RO24798903
RC J40/19997/2008
Capital social 1.700.200 LEI

office@eds.ro
www.eds.ro

TelVerde: 0800 460 000
Linie telefonică gratuită

BUCUREȘTI

Str. Ion Maiorescu nr. 34
Sector 2, 021245

Tel: 021 210 33 76
Fax: 021 211 50 04

RÂMNICU VÂLCEA

Bd. Dem Rădulescu nr. 26A
Oltenia Business Center, et. 2,
biroul 05, Jud. Vâlcea

Tel: +40 250 715 557
Fax: +40 250 715 557