

Furnizorul de energie electrică are următoarele obligații:

- a)** să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege, și să respecte prevederile acesteia;
- b)** să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și orice alte reglementări aplicabile;
- c)** să asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare; [Modificări \(1\)](#)
- d)** să preia de la OR valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, în vederea facturării acestora;
- e)** să faciliteze accesul clientului final la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent, conform reglementărilor specifice în vigoare;
- f)** să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții finali și prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;
- g)** să elaboreze oferte-tip pentru clienții finali;
- h)** să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, prețurile/tarifele practicate, după caz, condițiile generale ale serviciilor oferite, drepturile și obligațiile clienților finali rezultate din contractul de rețea încheiat cu OR în vederea realizării activității de informare a clienților finali; ofertele-tip de furnizare a energiei electrice se vor afișa pe pagina proprie de internet, la un loc vizibil, cu un link direct, și cu o denumire sugestivă către aceste oferte-tip;
- i)** să desfășoare activitatea de furnizare a energiei electrice pe bază de contracte de furnizare a energiei electrice încheiate cu clienții finali, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările specifice;
- j)** să factureze clientului final energia electrică consumată la prețurile și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;
- k)** să pună la dispoziția clientului final date comparative privind consumul actual de energie electrică al clientului și consumul din anul anterior, precum și datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice;
- l)** să pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de clientul final printr-un acord scris informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;

m) să realizeze în cazul prosumatorilor regularizarea financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplinește condițiile prevăzute în legislația aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu, cu respectarea prevederilor legale specifice privind obligațiile fiscale;

n) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de plată care nu discriminează în mod nejustificat între clienți.

o) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informațiilor privind facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;

p) să transmită, la cererea clientului final, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;

q) să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile;

r) să notifice clientului final, în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului final de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;

s) să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării și, în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare;

t) să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare;

u) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;

v) să transmită clientului final un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în condițiile prevăzute la art. 27;

w) să comunice OR orice solicitare primită de la un client final care vizează activitatea OR la locul de consum, să asigure intermedierea între OR și client final pentru racordarea la rețeaua electrică de interes public/pentru modificarea instalației de racordare existente, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească, și să comunice

/sesizare/reclamație/plângere primită de la clientul final care vizează activitatea OR la locul de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească și să comunice clientului răspunsul OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

x) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;

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

z) să plătească clienților finali despăgubiri/compensații în condițiile prevăzute la art. 65 alin. (1);

aa) să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;

bb) să programeze și efectueze audiențe. Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/fax/telefon, clientul final care a solicitat în scris o audiență, în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile de la data solicitării acesteia;

cc) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;

dd) să utilizeze datele personale ale clientului final cu respectarea prevederilor legislației privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și conform voinței clientului exprimate în contractul de furnizare a energiei electrice;

ee) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale [nr. 123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

