

Drepturile clientului eligibil de energie electrică și/sau gaze naturale

- să beneficieze contra cost de prestarea serviciilor ce fac obiectul contractului de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale;
- să beneficieze de soluționarea plângerilor conform Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- să denunțe unilateral Contractul, în mod gratuit, cu respectarea clauzelor contractuale și să își schimbe efectiv furnizorul conform termenilor și condițiilor stabilite în procedura specifică aprobată de ANRE.
- să denunțe unilateral Contractul, în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în cazul în care nu acceptă noile Condiții comerciale notificate de către furnizor;
- să primească de la Operatorul de Distribuție, conform prevederilor reglementărilor aplicabile, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa acestuia din urmă. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea în vigoare. În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensații de la Operatorul de Rețea, acestea sunt plătite clientului de către furnizor și vor fi recuperate de acesta de la Operator în baza contractului de rețea.
- să solicite furnizorului întreruperea/limitarea/reluarea furnizării gazelor naturale la locul de consum, respectiv prestarea de către operator a activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;
- să înainteze o plângere furnizorului propriu referitoare la activitatea de furnizare a energie electrice/ a gazelor naturale desfășurată de către acesta la locul de consum și să beneficieze de un standard ridicat de soluționare a plângerilor, conform procedurii-cadru aprobate de ANRE; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluția dată plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanței competente;
-) să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare respective;
- orice alte drepturi prevăzute de Legea 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile;

Obligațiile clientului eligibil de energie electrică și/sau gaze naturale

- să achite integral și la termen facturile emise de furnizor în baza prezentului Contract, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a dobânzilor penalizatoare specificate în Contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu gaze naturale/energie electrică, și a altor servicii prestate la locul de consum, servicii care fac obiectul prezentului Contract ;
- să achite furnizorului tariful perceput de operator pentru prestarea activității de sistare și reluare a alimentării la locul de consum, pentru furnizare întreruptă/limitată din cauza neachitării facturii reprezentând contravaloarea consumului de gaze naturale și/sau energie electrică;
- să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii Contractului, în termen de 30 (treizeci) de zile de la modificare;
- să permită accesul reprezentantului Operatorului de distribuție pentru citirea contoarelor de gaze naturale și/sau energie electrică;
- să permită accesul reprezentantului Operatorului de distribuție în scopul de a presta activitatea de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale/energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul echipamentului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea Operatorului de distribuție, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului. Intervalul de timp stabilit de operatorul de distribuție pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul operatorului are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită accesul la instalațiile electrice aflate pe proprietatea clientului ;
- să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale Operatorului de distribuție, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea Operatorului de distribuție, amplasate pe proprietatea sa;
- să sesizeze imediat, la numărul de telefon pus la dispoziție de operator, orice deficiență pe care o constată în funcționarea echipamentului de măsurare și a instalațiilor aflate în exploatarea Operatorului de distribuție, amplasate pe proprietatea sa, în vederea verificării și remedierii acesteia, în scopul asigurării parametrilor de siguranță în alimentarea cu gaze naturale și/sau energie electrică;
- să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a echipamentului de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului sau ca urmare a unei reclamații din partea clientului care s-a dovedit neîntemeiată;
- să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor de utilizare proprii de gaze naturale și energie electrică, în conformitate cu normele tehnice în vigoare;
- să încheie un contract cu un operator economic autorizat de ANRE pentru a efectua verificarea și revizia tehnică periodică a instalației de utilizare în conformitate cu normele

tehnice specifice aprobate de ANRE; operațiunile de verificare tehnică a instalației de utilizare se vor efectua la maximum 2 ani, iar cele de revizie tehnică la maximum 10 ani;

- să folosească exclusiv aparate consumatoare de combustibili gazoși care respectă cerințele legislației în vigoare și să efectueze verificarea și repararea acestora, prin intermediul unor operatori economici autorizați de organisme abilitate, în conformitate cu reglementările în vigoare;
- să asigure efectuarea reviziei tehnice a instalației de utilizare, după întreruperea utilizării instalației pentru o perioadă de timp care depășește 6 luni sau după orice eveniment care ar fi putut afecta instalația de utilizare a gazelor naturale;
- să achite contravaloarea consumului de gaze naturale recalculat pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată funcționarea defectuoasă a echipamentului de măsurare, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare referitoare la măsurarea gazelor naturale;
- să utilizeze gazele naturale contractate și livrate de către furnizor la locurile de consum pentru consumul propriu. Clientul final nu are dreptul să revândă gazele naturale contractate.
- orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali și Regulamentul privind furnizarea energiei electrice la clienții finali sau de alte acte normative aplicabile.