

Drepturile clientului de energie electrică beneficiar de Serviciu Universal (SU)

- să solicite FUI modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;
- să solicite FUI modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor, precum și a notificărilor/solicitărilor/comunicărilor;
- să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de FUI, și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil;
- să solicite FUI modificarea cantităților de energie electrică prevăzute în Convenția de consum încheiată, oricând consideră că acestea nu mai corespund consumului actual, cu condiția ca noile cantități să fie comunicate FUI cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare la care se referă. Noua convenție de consum se consideră încheiată numai după agreearea cantităților și semnarea acesteia de către părți;
- să solicite FUI și să primească de la acesta, în mod gratuit, informații privind conținutul facturilor de energie electrică;
- să beneficieze de serviciul universal în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile, dacă este client casnic, sau dacă solicită și face dovada îndeplinirii cerințelor specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă este client noncasnic;
- să schimbe furnizorul de energie electrică în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile;
- să solicite facturarea pe baza indexului autocitit și/sau a cantităților de energie electrică din convenția de consum;
- să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili;
- să solicite FUI eșalonarea la plată a sumelor datorate, în termen de 30 de zile de la emiterea facturii;
- să beneficieze de plata în mai multe rate a contravalorii consumului de energie electrică recalculat ca urmare a înregistrării unui consum măsurat mai mic decât cel real, în cazul în care recalcularea nu a fost efectuată din culpa sa;
- să solicite FUI datele de consum proprii;
- să supună soluționării ANRE plângerile rezultate între părți din derularea contractului, conform reglementărilor ANRE;
- să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția FUI, conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;
- să primească despăgubiri/compensații în conformitate cu reglementările în vigoare.

Obligațiile clientului de energie electrică beneficiar de Serviciu Universal (SU)

- să comunice în scris FUI orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului, în termen de 30 de zile de la modificare;
- să achite integral și la termen facturile emise de FUI în baza contractului, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului;
- să achite contravaloarea consumului de energie electrică corectat/calculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată/neînregistrarea consumului de energie electrică;
-)în cazul clientului noncasnic care beneficiază de serviciul universal, să depună documentele care îi atestă dreptul de a beneficia de serviciul universal, conform prevederilor actelor normative aplicabile;
- în cazul clientului noncasnic cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de cel puțin 1 MVA, să comunice FUI prognoze orare de consum, conform prevederilor reglementărilor aplicabile;
- să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția FUI, în cuantumul și termenul prevăzute în procedura specifică, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.