

Organizație:	NOVA POWER & GAS S.R.L.	Cod document:	IL-22-06-16-EE
Tip document:	UZ INTERN	Ediție & Revizie:	Ed.1/ Rev.0

INSTRUCTIUNE DE LUCRU

Drepturile si Obligatiile Clientilor Finali de Energie Electrica

Control avizare	Nume & Prenume	Funcție	Semnatura	Data
Aprobat	Bica Mircea	Administrator		
Verificat	Cirt Carmen	Manager Marketing		
Întocmit	Boboia Andreea	Inginer Productie		

© 2015 Nova Power & Gas S.R.L. Acest document este proprietatea Nova Power & Gas. Reproducerea și difuzarea documentului sunt în exclusivitate dreptul societății. Acest document printat iese de sub control. Dacă doriți să-l utilizați, verificați pe: [||192.168.99.2|Ten Gaz|Managementul Calitatii](http://192.168.99.2), pentru a vedea dacă este în ediția și revizia în vigoare .

1. SCOP

Instrucțiunea privind drepturile și obligațiile clienților finali *Nova Power & Gas* are scopul de a asigura un standard ridicat de informare asupra drepturilor și obligațiilor pe care clienții finali îi au ca și consumatori de energie electrică.

2. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

Document de referință:	Denumire:
Ordinul ANRE Nr. 64/2014	Regulament de furnizare energie electrică la clienții finali

3. TERMENI ȘI DEFINIȚII. ABREVIERI

3.1. Termeni și definiții

Client final – *clientul care cumpără energie electrică pentru uz propriu;*

Client final casnic – *clientul care cumpără energie electrică pentru consumul casnic propriu;*

Client final noncasnic – *clientul care cumpără energie electrică ce nu sunt destinate consumului casnic propriu;*

Furnizor – *persoana fizică sau juridică care realizează activitatea de furnizare a energiei electrice;*

4. OBLIGAȚIILE CONSUMATORILOR

- a) să plătească contravaloarea facturii emise de către furnizor și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice și a altor prevederi legale;
- b) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor proprii în conformitate cu normele în vigoare;
- c) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;
- d) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- e) să comunice în scris, în termen de 30 de zile, furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului;
- f) să asigure, prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice, evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică din S.E.N., în cazul în care există echipamente sau instalații la care întreruperea alimentării cu energie electrică peste o durată critică mai mică decât cea corespunzătoare nivelului de siguranță poate produce incendii, accidente umane, explozii, deteriorări de utilaje, etc.;
- g) să ia măsurile necesare din punct de vedere al schemelor interne de alimentare a instalațiilor și echipamentelor tehnologice, inclusiv din punctul de vedere al instalațiilor de protecție și automatizare, pentru asigurarea funcționării în continuare a receptoarelor importante în cazul funcționării automate din instalațiile distribuitorului sau ale consumatorului, în scopul exploatarei sigure și economice a instalațiilor electrice;
- h) să respecte normele și prescripțiile tehnice în vigoare, în vederea eliminării efectelor negative asupra calității energiei electrice;
- i) să respecte dispozitivele dispecerului energetic, conform reglementărilor în vigoare privind schema de funcționare a instalațiilor consumatorului racordate la S.E.N.;
- j) Cumpărătorul de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite, cauzate furnizorului/OR din culpa sa, conform prevederilor contractuale.
- k) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare încheiate;
- l) să respecte clauzele contractelor de furnizare, respectiv de rețea, inclusiv a condițiilor prevăzute în anexele acestora;
- m) orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de regulamentul de furnizare energie electrică sau de alte acte normative aplicabile.
- n) să sesizeze imediat furnizorul/OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare;
- o) Clienții finali cu o putere aprobată prin Avizul tehnic de Racordare/Certificatul de racordare de cel puțin 1.000 kVA sunt obligați să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relații contractuale, conform reglementărilor emise de ANRE.
- p) Costurile pentru demontarea, remontarea sau mutarea unui grup de măsurare a energiei electrice la cererea unui client final sunt suportate de către acesta.

- q) Se interzice clientului final să intervină asupra grupurilor de măsurare a energiei electrice sau la celelalte instalații ale operatorului de rețea sau să blocheze accesul furnizorului/operatorului de rețea la acestea.
- r) Clienții finali care nu respectă dispoziția de reducere a puterii prevăzută în Normativul de limitări vor fi deconectați conform prevederilor Art. 69 alin (4) lit. c).

5. DREPTURILE CONSUMATORILOR

- a) să consume energie electrică în conformitate cu prevederile prezentului contract;
- b) să solicite furnizorului modificarea și completarea prezentului contract și a anexelor acestuia sau să inițieze acte adiționale la contract atunci când apar elemente noi sau când considera necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale ;
- c) să aibă acces la grupurile de măsurare / contoare în vederea decontării, chiar dacă acestea se află în incinta furnizorului / distribuitorului ;
- d) să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului) repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- e) de a solicita achitarea de către furnizor a daunelor provocate ca urmare a intreruperilor în furnizarea energiei electrice dovedite a fi din culpa operatorului de transport sau operatorului local de distribuție al contravalorii justificate a pagubelor produse ;
- f) să beneficieze de serviciul universal în condițiile stabilite prin reglementările ANRE, dacă îndeplinesc prevederile specifice ale Legii nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, pentru a fi încadrați la această categorie și să opteze pentru oricare dintre prețurile/tarifele aplicabile categoriei de clienți finali din care fac parte;
- g) să opteze pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție;
- h) să solicite 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 intervalului de facturare respectiv;
- i) să solicite și să primească de la furnizor și/sau OR explicații privind elementele facturii;
- j) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;
- k) orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.
- l) Pentru schimbarea furnizorului unui loc de consum, clientul final are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare, cu respectarea condițiilor contractuale și cu obligația de a transmite furnizorului de energie electrică și OR o notificare cu cel puțin 21 de zile anterior datei schimbării furnizorului, în condițiile procedurii specifice privind schimbarea furnizorului de energie electrică elaborată de ANRE;
- m) să primească în scris, în maxim 15 zile lucrătoare de la solicitarea sa scrisă adresată unui furnizor, o ofertă de furnizare de la respectivul furnizor;
- n) Clientul final poate instala grupuri de măsurare martor care nu pot fi utilizate la decontarea energiei electrice cu furnizorul decât pentru recalcularea energiei electrice consumate în cazul defectării echipamentului de decontare, dar numai dacă grupul martor satisface cerințele metrologice specifice și ale Codului de măsurare a energiei electrice;
- o) Clientul final are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale datorate nerespectării de către operatorul de rețea a indicatorilor de calitate privind continuitatea alimentării și calitatea tensiunii prevăzuți în contractele de rețea și în standardul de performanță aferent serviciului de rețea.

6. LISTA DE CONTROL A ACTUALIZARILOR

Nr. Crt	Sinteza modificarilor	Elaborat	Data	Fisa de difuzare
1	Editia 1, revizia 0	Boboia Andreea	16.06.2016	