

## REFERAT DE APROBARE

a proiectului de ordin de aprobare a contractului - cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal, a condițiilor generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal și a modelului de factură aplicabil clienților casnici

### Secțiunea 1 - Titlul proiectului de reglementare

**Ordin pentru aprobarea contractului - cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal, a condițiilor generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal și a modelului de factură aplicabil clienților casnici**

### Secțiunea a 2-a - Motivul emiterii reglementării

<b>1. Contextul și cadrul european de reglementare</b>	<p><b>Directiva (UE) 2019/944 a PARLAMENTULUI EUROPEAN ȘI A CONSILIULUI din 5 iunie 2019 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de modificare a Directivei 2012/27/UE</b></p> <p><b><u>anexa I din Directiva (UE) 2019/944.</u></b></p> <p><i>CERINȚE MINIME PRIVIND FACTURAREA ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA FACTURARE</i></p> <p><b><i>1. Informații minime care sunt incluse în factură și în informațiile de facturare</i></b></p> <p><i>1.1. Următoarele informații esențiale sunt prezentate în mod vizibil clienților finali în facturile lor, evidențiate în mod distinct față de celelalte elemente ale facturii:</i></p> <p><i>(a) prețul de plătit și, dacă este posibil, o defalcare a prețului, împreună cu o declarație clară că toate sursele de energie pot beneficia, de asemenea, de stimulente care nu sunt finanțate prin taxele indicate în defalcarea prețului;</i></p> <p><i>(b) data scadentă a plății.</i></p> <p><i>1.2. Următoarele informații esențiale sunt prezentate în mod vizibil clienților finali în facturile lor și în informațiile de facturare, evidențiate în mod distinct față de celelalte elemente ale facturii și ale informațiilor de facturare:</i></p> <p><i>(a) consumul de energie electrică pe perioada de facturare;</i></p>
--	---

- (b) numele și datele de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistență pentru consumatori și o adresă de e-mail;
- (c) denumirea tarifului;
- (d) data de încetare a contractului, dacă este cazul;
- (e) informații privind posibilitatea și beneficiile schimbării furnizorului;
- (f) codul de comutare sau codul unic de identificare al clientului final la punctul de alimentare al clientului final;
- (g) informații privind drepturile clienților finali în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor, inclusiv datele de contact ale entității responsabile în temeiul articolului 26;
- (h) punctul unic de contact menționat la articolul 25;
- (i) un link sau o trimitere la locul unde pot fi găsite instrumentele de comparare menționate la articolul 14.
- 1.3. În cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către operator, următoarele informații sunt puse la dispoziția clienților finali în sau împreună cu facturile lor și facturile de regularizare periodice sau le sunt semnalate în cadrul acestora:
- (a) comparații între consumul actual de energie electrică al clientului final și consumul clientului final pentru aceeași perioadă a anului anterior, sub formă grafică;
- (b) informații de contact ale organizațiilor consumatorilor, ale agențiilor pentru energie sau ale organismelor similare, inclusiv adrese de site-uri internet, de unde se pot obține informații cu privire la măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice pentru echipamentele care utilizează energie.
- (c) comparații cu un client final mediu de energie normalizat sau etalonat, din aceeași categorie de consum.
2. Frecvența facturării și furnizarea informațiilor de facturare:
- (a) facturarea pe baza consumului real se efectuează cel puțin o dată pe an;

(b) în cazul în care clientul final nu dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către operator sau în cazul în care clientul final a ales în mod activ să blocheze citirea de la distanță în conformitate cu dreptul intern, informațiile de facturare exacte, bazate pe consumul real, sunt puse la dispoziția clientului final cel puțin o dată la fiecare șase luni sau o dată la fiecare trei luni, dacă se solicită acest lucru ori în cazul în care clientul final a optat să primească facturi electronice;

(c) în cazul în care clientul final nu dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către operator sau în cazul în care clientul final a ales în mod activ să blocheze citirea de la distanță în conformitate cu dreptul intern, obligațiile prevăzute la literele (a) și (b) pot fi îndeplinite printr-un sistem de autocitire periodică de către clientul final, în cadrul căruia acesta comunică operatorului citirile propriului contor; factura sau informațiile de facturare pot fi bazate pe o estimare a consumului sau pe o sumă forfetară numai în cazul în care clientul final nu a transmis o citire a contorului pentru o perioadă de facturare determinată;

(d) în cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către operator, se furnizează informații exacte de facturare bazate pe consumul real cel puțin în fiecare lună; aceste informații se pot pune la dispoziție, de asemenea, prin intermediul internetului și se actualizează cât de frecvent posibil în funcție de dispozitivele și sistemele de măsurare utilizate.

### *3. Defalcarea prețului pentru clientul final*

*Prețul pentru clientul final reprezintă suma următoarelor trei componente: componenta de energie și de furnizare, componenta de rețea (transport și distribuție) și componenta care cuprinde impozite, comisioane, taxe și tarife.*

*Atunci când în cadrul facturilor se prezintă o defalcare a prețului pentru clientul final, se folosesc, la nivelul întregii Uniuni, definițiile comune ale celor trei componente ale acestei defalcări, stabilite în temeiul Regulamentului (UE) 2016/1952 al Parlamentului European și al Consiliului privind statisticile*

*europene referitoare la prețurile la gaze naturale și energie electrică și de abrogare a Directivei 2008/92/CE (JO L 311, 17.11.2016, p. 1*

#### *4. Acces la informații suplimentare privind consumul anterior*

*Statele membre impun ca, în măsura în care sunt disponibile informații suplimentare privind consumul anterior, informațiile respective să fie puse la dispoziția unui furnizor sau prestator de servicii desemnat de clientul final, la cererea clientului final. În cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către operator, acesta trebuie să aibă posibilitatea de a accesa cu ușurință informații suplimentare privind consumul anterior care să permită autoverificări detaliate.*

*Informațiile suplimentare privind consumul anterior includ:*

*(a) date cumulative cel puțin pentru ultimii trei ani sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică. Datele trebuie să corespundă intervalelor pentru care au fost emise informațiile de facturare frecvente;*

*și*

*(b) date detaliate în funcție de ora utilizării, pentru orice zi, săptămână, lună și an, care se pun la dispoziție clienților finali neîntârziat, prin internet sau prin interfața contorului, cel puțin pentru ultimele 24 de luni sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această perioadă este mai mică.*

*5. Precizarea surselor de energie Furnizorii de energie electrică precizează în factură contribuția fiecărei surse de energie la energia electrică achiziționată de clientul final în baza contractului de furnizare a energiei electrice (precizare la nivel de produs).*

*Următoarele informații sunt puse la dispoziția clienților finali în sau împreună cu facturile lor și informațiile de facturare sau le sunt semnalate în cadrul acestora:*

*(a) contribuția fiecărei surse de energie la mixul de energie global al furnizorului (la nivel național, și anume în statul membru în care a fost încheiat contractul de*

*furnizare a energiei electrice, precum și la nivelul furnizorului, dacă acesta își desfășoară activitatea în mai multe state membre) în anul precedent, în mod inteligibil și ușor de comparat;*

*(b) informații despre impactul asupra mediului, cel puțin în ceea ce privește emisiile de CO<sub>2</sub> și deșeurile radioactive rezultate din producerea de energie electrică pe baza mixului de energie global al furnizorului din anul precedent.*

*În ceea ce privește litera (a) de la al doilea paragraf, pentru energia electrică obținută prin intermediul unei burse de energie electrică sau importată de la o întreprindere situată în afara Uniunii pot fi folosite cifre agregate furnizate de bursa sau de întreprinderea în cauză în cursul anului precedent.*

*Pentru precizarea energiei electrice din cogenerarea de înaltă eficiență, se pot folosi garanțiile de origine emise în temeiul articolului 14 alineatul (10) din Directiva 2012/27/UE. Comunicarea energiei electrice din surse regenerabile se face utilizând garanțiile de origine, cu excepția cazurilor menționate la articolul 19 alineatul (8) literele (a) și (b) din Directiva (UE) 2018/2001.*

*Autoritatea de reglementare sau altă autoritate națională competentă ia măsurile necesare pentru a garanta fiabilitatea informațiilor oferite de către furnizori clienților finali în temeiul dispozițiilor de la prezentul punct, precum și faptul că aceste informații sunt transmise, la nivel național, într-un mod clar comparabil.”*

*Articolul 10 Drepturi contractuale de bază*

*(10) Clienții finali sunt informați cu privire la drepturile de care dispun în materie de serviciu universal, atunci când au acces la serviciul universal în temeiul dispozițiilor adoptate de statele membre în aplicarea articolului 27.*

*Articolul 27 Serviciul universal*

*(1) Statele membre garantează că toți clienții casnici și, atunci când consideră adecvat, micile întreprinderi beneficiază de serviciul universal, și anume de dreptul de a li se furniza, pe teritoriul lor, energie electrică de o calitate bine definită, la prețuri competitive, ușor comparabile, transparente și nediscriminatorii.*

	<p><i>Statele membre impun operatorilor de distribuție obligația de a conecta clienții la rețeaua lor pe baza unor condiții și tarife stabilite în conformitate cu procedura stabilită la articolul 59 alineatul (7). Prezenta directivă nu împiedică statele membre să consolideze poziția pe piață a clienților casnici și a clienților necasnici, mici și mijlocii, prin promovarea posibilităților de regrupare voluntară în vederea reprezentării acestei categorii de clienți.</i></p> <p><i>Articolul 58 Obiectivele generale ale autorităților de reglementare</i></p> <p><i>În îndeplinirea atribuțiilor de reglementare prevăzute în prezenta directivă, autoritățile de reglementare iau toate măsurile rezonabile pentru realizarea, în cadrul atribuțiilor și competențelor care le revin în conformitate cu articolul 59, în cooperare strânsă, după caz, cu alte autorități naționale competente, inclusiv cu autoritățile din domeniul concurenței, precum și cu autorități, inclusiv cele de reglementare, din statele membre învecinate și, după caz, din țările terțe învecinate, și fără a aduce atingere competențelor lor, a următoarelor obiective:</i></p> <p>.....</p> <p><i>(h) sprijinirea atingerii unor standarde ridicate pentru serviciul universal și pentru serviciul public în domeniul furnizării energiei electrice, contribuind la protejarea clienților vulnerabili și la compatibilitatea proceselor necesare de schimb de date pentru migrarea clienților.</i></p>
<p><b>2. Cadrul național de reglementare</b></p>	<p><b>Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr.123/2012, cu modificările și completările ulterioare, prevede:</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La art. 3</li> </ul> <p><i>„109. serviciu universal - serviciul de furnizare a energiei electrice garantat clienților casnici la un nivel de calitate bine definit și la prețuri competitive, transparente, ușor comparabile și nediscriminatorii;”</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- La art. 52</li> </ul> <p><i>„Furnizarea energiei electrice</i></p> <p><i>(1) Pentru furnizarea energiei electrice la clienți se încheie un contract, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.</i></p> <p><i>(2) Furnizorii sunt liberi să stabilească prețul la care furnizează energia electrică clienților, cu excepția situațiilor expres reglementate de prezenta lege.</i></p>

- La art. 54

*„Serviciul universal*

*(1) Serviciul universal se asigură de către furnizorii de energie electrică **pe bază de contract-cadru elaborat și aprobat de către ANRE.***

*(2) Furnizorii de energie electrică care au încheiate contracte în piața concurențială cu clienți casnici au obligația de a publica, conform reglementărilor ANRE, oferte de serviciu universal și de a încheia contracte de furnizare a energiei electrice în cazul în care primesc o solicitare în acest sens de la un client care are dreptul la serviciul universal.”*

- La art. 57 alin. (2), (2<sup>1</sup>), (11), (14), - (16)

*„(...) (2) Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților casnici mai multe modalități de plată a energiei furnizate și să permită acestora să opteze pentru oricare dintre acestea. (...)*

*(2<sup>1</sup>) Furnizorul trebuie să ofere clienților finali opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare, precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise ale facturilor. (...)*

*(11) Furnizorul este obligat să informeze cel puțin clienții casnici și microîntreprinderile cu un consum anual estimat sub 100.000 kWh, prin intermediul facturilor sau în documente anexate acestora sau prin alte mijloace de comunicare agreeate cu privire la existența instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice pus la dispoziție de către ANRE. (...).*

*(14) Furnizorul este obligat să asigure clienților finali un sistem de gestionare a plângerilor simplu, echitabil și prompt.*

*(15) În cazul clientului final casnic, furnizorul este obligat să emită facturi de regularizare a consumului la un interval de maximum 3 luni, în baza datelor de consum comunicate de către operatorul de distribuție.*

*(16) Furnizorul este obligat să asigure clienților finali un standard ridicat de furnizare conform reglementărilor ANRE.”*

- La art. 58 alin. (1<sup>1</sup>), (2), (4)-(6)

*(1<sup>1</sup>)Furnizorul nu are dreptul de a denunța unilateral contractele de furnizare de energie electrică încheiate cu clienții finali.*

*(2)Fără a aduce atingere Legii nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată, cu modificările și completările ulterioare și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, contractul de furnizare negociat și încheiat în baza prevederilor alin. (1) este valabil o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă convenită de părți și trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:*

*a)identitatea și adresa furnizorului;*

*b)prețurile/tarifele și serviciile oferite, nivelul de calitate a serviciilor oferite, precum și termenul prevăzut pentru racordarea inițială, după caz;*

*c)tipurile de servicii de mentenanță oferite, dacă este cazul;*

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

*e)durata contractului, condițiile de reînnoire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă există dreptul de reziliere fără costuri a contractului;*

*f)eventualele compensații și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;*

*g)modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor, în conformitate cu prevederile art. 57 alin. (1) și art. 62 alin. (1) lit. h<sup>6</sup>);*

*h)informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor și toate informațiile prevăzute la lit. a)-g), comunicate în mod clar în facturi sau pe paginile de internet ale operatorilor din sectorul energiei electrice.(...)*



*(4)Furnizorul este îndreptăţit să rezilieze contractul în următoarele cazuri:*

*a)sustragerea de energie electrică constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;*

*b)neplata facturilor;*

*c)alte situaţii prevăzute de legislaţia în vigoare.*

*(5) Furnizorul este îndreptăţit să solicite unui client final constituirea de garanţii financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acţiuni menite să denatureze în orice fel indicaţiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare.*

*(6)Refuzul constituirii garanţiilor prevăzute la alin. (5) dă dreptul furnizorului să solicite operatorului de distribuţie deconectarea clientului final de la reţea.”*

- La art. 59

*„Plata energiei furnizate*

*În conformitate cu prevederile contractului, clientul final este obligat să plătească contravaloarea energiei electrice consumate la preţul şi în condiţiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice.”*

- La art. 59<sup>1</sup>

*„(1) Furnizorul de energie electrică are obligaţia să emită facturi care să cuprindă informaţii concrete, clare, transparente, complete, lizibile şi uşor de înţeles, care să permită clienţilor finali să îşi ajusteze consumul şi să compare ofertele de furnizare de energie electrică.*

*(2) La cerere, clienţii finali primesc o explicaţie clară şi uşor de înţeles a modului de calculare a facturii, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe consumul real.*

*(3) Clienţii finali au dreptul să primească, gratuit, facturile şi informaţiile de facturare.Furnizorul trebuie să includă în factura emisă clientului final cel puţin*

*informațiile stabilite de către ANRE în conformitate cu prevederile anexei I din Directiva (UE) 2019/944.”*

- La art. 60

*„Răspunderea furnizorului*

*(1)Furnizorul răspunde pentru toate daunele provocate clientului final din culpa sa, în condițiile stabilite prin contractul de furnizare.*

*(2)Furnizorul este îndreptățit să recupereze daunele produse clienților finali și, respectiv, furnizorului însuși de la operatorul de distribuție, operatorul de transport și de sistem sau de la producător, dovedite a fi cauzate din culpa oricărui dintre aceștia.”*

- La art. 61 alin. (1), (2), (4), (6), (9)

*„(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.*

*(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).(…)*

*(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. (...)*

(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.”*

- La art. 62 alin. (1) lit a), b)-e), h)-h<sup>10</sup>), j)-l), n), (4) și (5)

*„Drepturile clientului final de energie electrică*

*(1) Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:*

*a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;(…)*

*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;(…)*

*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;*

*h<sup>1</sup>) 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;*

*h<sup>2</sup>) să denunțe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;*

*h<sup>3</sup>) 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;*

*h<sup>4</sup>) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;*

*h<sup>5</sup>) 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;*

*h<sup>6</sup>) 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;\*)*

*h<sup>7</sup>) 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;*

*h<sup>8</sup>) 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;*

*h<sup>9</sup>) 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. 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;*

*h<sup>10</sup>) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului.(...)*

*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).(…)*

*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; (...)*

*(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, 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.*

**Ordonanța de Urgență nr. 27 din 18 martie 2022 privind măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică și gaze naturale în perioada 1 aprilie 2022-31 martie 2023, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul energiei, cu modificările și completările ulterioare, prevede la :**

art. 2 alin. (3)

*”Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei va elabora și va aproba, cu consultarea Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor și*

a furnizorilor de gaze naturale/energie electrică, **conținutul minim obligatoriu al facturilor de gaze naturale și de energie electrică** astfel încât facturile să conțină informații corecte, transparente, clare, lizibile și ușor de înțeles, care să ofere clienților casnici posibilitatea să își ajusteze propriul consum și să compare condițiile comerciale de furnizare.”

art. 2 alin. (3<sup>1</sup>)

”Furnizorii au obligația de implementare în sistemul informatic a prevederilor privind factura la gaze naturale/energie electrică astfel încât să fie aplicate în mod unitar începând cu facturile aferente consumului de energie electrică/gaze naturale din luna aprilie 2023.”

**Ordonanța de urgență nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare, prevede:**

- La art. 5 alin. (1) lit. c) și alin. (5)

„Ordinele, deciziile sau avizele ANRE cu privire la activitatea de reglementare se referă la: (...)

„c ) aprobarea reglementărilor tehnice și comerciale pentru funcționarea sigură și eficientă a sectorului energiei electrice, termice și al gazelor naturale;

alin. (5): „În exercitarea atribuțiilor de reglementare, reglementările de interes general se aprobă prin ordine ale ANRE și se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.”

- La art. 9

alin. (1) lit. g): „ANRE este abilitată cu următoarele atribuții și competențe în sectorul energiei electrice și energiei termice produse în cogenerare: (...)

g) stabilește, în condițiile legii, **contractele-cadru de furnizare** și cele de vânzare-cumpărare de energie electrică și termică pe piața reglementată, contractele-cadru privind transportul, serviciul de sistem și distribuția energiei electrice;(...)”

<p><b>3. Scopul reglementării</b></p>	<p>Până la data intrării în vigoare a Ordonanței de urgență nr. 143/ 2021 pentru modificarea și completarea Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, precum și pentru modificarea unor acte normative, (OUG 143/2021), serviciul universal era definit ca „<i>serviciul de furnizare a energiei electrice garantat clienților casnici și clienților noncasnici cu un număr de salariați mai mic de 50 și o cifră de afaceri anuală sau o valoare totală a activelor din bilanțul contabil conform raportărilor fiscal anuale care nu depășește 10 milioane de euro</i>” și era asigurat de furnizorii de ultimă instanță desemnați de către ANRE pe criterii concurențiale dintre furnizorii existenți pe piață.</p> <p>OUG 143/2021 a adus modificări în ceea ce privește serviciul universal în sensul că este definit ca „<i>serviciul de furnizare a energiei electrice garantat clienților casnici la un nivel de calitate bine definit și la prețuri competitive, transparente, ușor comparabile și nediscriminatorii</i>” și este asigurat pe bază de contract cadru, elaborat și aprobat de ANRE, de <b>către furnizorii de energie electrică care au încheiate contracte în piața concurențială cu clienți casnici.</b></p> <p>Ca urmare, în vederea actualizării/armonizării cadrului de reglementare existent în raport cu modificările legislației primare aduse de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Ordonanța de Urgență nr. 27 din 18 martie 2022 privind măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică și gaze naturale în perioada 1 aprilie 2022-31 martie 2023, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul energiei, cu modificările și completările ulterioare, precum și în raport cu prevederile Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 5/2023, (Regulament) DGPE a elaborat proiectul de Ordin pentru aprobarea contractului - cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal, a condițiilor generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal și a modelului de factură aplicabil clienților casnici.</p>



<p><b>4. Schimbări preconizate/măsurile propuse prin prezenta reglementare</b></p>	<p>Prin proiectul de ordin se propun:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. contractul – cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal;</li> <li>2. condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal;</li> <li>3. modelul de factură aplicabil clienților casnici.</li> </ol> <p>Proiectul de ordin reglementează modul în care se aplică contractele în vigoare în condițiile intrării în vigoare a ordinului și de asemenea, prevede că prețul din oferta de serviciu universal se aplică pe o perioadă de minimum 3 luni.</p> <p>Contractul – cadru de furnizare a energiei în regim de serviciu universal respectă prevederile legislației în vigoare și cuprinde elementele prevăzute în Regulament.</p> <p>Principalele clauze ce au fost introduse în contractul – cadru sunt:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. explicitarea componentelor prețului de serviciu universal, respectiv componenta de achiziție a energiei electrice, ce include componenta de injecție în rețea a tarifului de transport Tg și componenta de furnizare;</li> <li>2. perioada de facturare este de 1 lună;</li> <li>3. comunicarea prin intermediul facturii a modalităților de plată;</li> <li>4. intervalul de citire a indexului grupului de măsurare este de cel mult 3 luni;</li> <li>5. regularizarea consumului de energie electrică se face la maximum 3 luni și este inclusă în prima factură emisă după citirea indexului de către operatorul de distribuție (OD);</li> <li>6. comunicarea prin intermediul facturii a intervalului de timp pentru citirea indexului grupului de măsurare de către reprezentantul OD;</li> <li>7. facturarea pe baza datelor stabilite prin convenția de consum energie electrică pentru perioadele de facturare în care nu se citește indexul grupului de măsurare și clientul casnic nu transmite indexul autocitit;</li> <li>8. transmiterea de către furnizorul de energie electrică a facturii și a documentelor anexate acesteia în mod gratuit și cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței;</li> <li>9. modalitatea de returnare de către furnizor a sumelor datorate clientului;</li> </ol>
--	--

10. modul de determinare a cantității de energie electrică facturată;
11. compensațiile și dobânzile penalizatoare pe care clientul casnic are dreptul să la primească pentru nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și pentru nerespectarea de către operatorul de distribuție a indicatorilor de performanță prevăzuți în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, în vigoare.
12. facturarea consumului la alt preț stabilit prin dispoziții legale incidente pe perioada de aplicare a contractului;
13. posibilitatea furnizorilor de a factura alte servicii executate de terți dacă există acordul clientilor.

Contractul include clauze negociabile între părți conform înțelegerii părților și reglementărilor în vigoare, care pot suferi periodic modificări pe parcursul derulării contractului.

Majoritatea clauzelor care nu permit/necesită intervenția părților sunt cuprinse în **condițiile generale pentru** furnizarea energiei electrice în regim de serviciu universal la clienții casnici (CG-SU) care fac parte integrantă din contract.

De asemenea se propun anexe la contract următoarele documente:

1. Convenția de consum încheiată de părți;
2. Datele din anexele la contractul pentru prestarea serviciului de distribuție încheiat de furnizor cu operatorul rețelei electrice corespunzătoare locurilor de consum care fac obiectul contractului;
3. Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal;
4. Oferta pentru serviciul universal;
5. Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal;
6. Alte anexe agreeate de părți care nu contravin prevederilor reglementărilor în vigoare.

Prevederile CG-SU au fost coroborate cu prevederile Regulamentului și se referă în principal la:

1. modul de comunicare a notificărilor/solicitărilor/comunicărilor din partea furnizorului către clientul casnic;
2. prețul de serviciu universal, facturare și condiții de plată;
3. răspunderea contractuală;
4. situațiile de încetare a contractului-cadru;
5. sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
6. aplicarea taxelor și impozitelor;
7. drepturile și obligațiile clientului și ale furnizorului;
8. situațiile de întrerupere a alimentării cu energie electrică și etapele care se parcurg în acest sens;
9. modul de constituire a garanțiilor financiare;
10. în cazul consumatorilor vulnerabili, eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți;
11. obligația furnizorului să eșaloneze la plată sumele datorate de client, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura.

CG-SU sunt propuse a fi aprobate separat de contractul cadru, astfel încât ele să poată fi publicate pe site-ul furnizorului și să nu necesite tipărirea și anexarea fizică.

Facturile emise pentru consumul de energie electrică înregistrat începând cu data de 1 aprilie 2023 trebuie să respecte Modelul de factură din anexa 3 care conține informațiile prevăzute în Regulament, respectiv informații din factură și informații din anexa la factură, și anume:

1. Informații din factură

- numărul și data emiterii facturii;
- datele de identificare și de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistență pentru clienți, adresă de e-mail și un formular electronic online care să permită înregistrarea automată a solicitării;

	<ul style="list-style-type: none"> <li>- datele de identificare ale clientului, adresa locului de consum și adresa de corespondență, în cazul în care aceasta este diferită de adresa locului de consum, perioada de facturare;</li> <li>- modalitatea de transmitere a indexului autocitit (linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului și alte mijloace de transmitere a indexului, ca, de exemplu, dar fără a se limita la acestea, mijloace electronice);</li> <li>- intervalul de timp în care clientul poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile;</li> <li>- numărul de telefon pus la dispoziție de către OD la care este racordat locul de consum la care clientul poate sesiza direct OD întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și alte probleme în alimentarea cu energie electrică;</li> <li>- data de încetare a contractului, dacă contractul este încheiat pe perioadă determinată;</li> <li>- perioada de facturare;</li> <li>- cantitatea de energie electrică facturată;</li> <li>- prețul final facturat exprimat în lei/kWh sau lei/MWh;</li> <li>- data scadentă a plății;</li> <li>- obligații de plată neachitate, dacă este cazul;</li> <li>- valoarea totală de plată, inclusiv TVA;</li> <li>- datele de contact ale punctului unic de contact/punctelor de informare generală ale furnizorului;</li> <li>- intervalul de citire (în cazul clienților casnici se va specifica „maximum 3 luni“);</li> </ul> <p>2. Modelul de factură prevede în informații din anexa la factură următoarele informații:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- denumirea produsului contractat;</li> </ul>
--	---

- codul de identificare a locului de consum;
- POD-ul și seria contorului;
- dobânzi penalizatoare pentru întârziere la plata facturii, conform contractului, dacă este cazul;
- unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;
- prețul energiei electrice active și reactive, după caz;
- componentele incluse în prețul final de facturat, cu precizarea celor care sunt reglementate, și o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;
- valoarea unitară a certificatelor verzi, contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;
- valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat;
- intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către OD;
- indexul grupului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de energie electrică și modul prin care a fost determinat indexul, respectiv: citire de către OD, citire de către client, estimare conform convenției de consum;
- modalitățile de plată a facturii;
- un link sau o trimitere la aplicația „Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice“;
- informații referitoare la temeiul legal privind schimbarea furnizorului;
- comparații între consumul actual de energie electrică al clientului și consumul clientului pentru aceeași perioadă a anului anterior, sub formă grafică, în cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către OD;
- informații de contact ale organizațiilor consumatorilor, ale agențiilor pentru energie sau ale organismelor similare, inclusiv adrese de site-uri internet, de unde se pot obține informații cu privire la măsurile disponibile de îmbunătățire a

	<p>eficienței energetice pentru echipamentele care utilizează energie, în cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către OD;</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- comparații cu un client mediu de energie normalizat sau etalonat, din aceeași categorie de consum, în cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către OD;</li> <li>- date cumulative cel puțin pentru ultimii trei ani sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică, în cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către OD. Datele trebuie să corespundă intervalelor pentru care au fost emise informațiile de facturare frecvente;</li> <li>- date detaliate în funcție de ora utilizării, pentru orice zi, săptămână, lună și an, care se pun la dispoziție clienților finali neîntârziat, prin internet sau prin interfața contorului, cel puțin pentru ultimele 24 de luni sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această perioadă este mai mică, în cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către OD;</li> <li>- informații privind drepturile clientului în ceea ce privește soluționarea alternativă a disputelor, inclusiv datele de contact ale entității responsabile;</li> <li>- contribuția fiecărei surse de energie la mixul de energie al furnizorului în anul precedent, în mod inteligibil și ușor de comparat;</li> <li>- informații despre impactul asupra mediului, cel puțin în ceea ce privește emisiile de CO<sub>2</sub> și deșeurile radioactive rezultate din producerea de energie electrică pe baza mixului de energie global al furnizorului din anul precedent.</li> </ul>
--	---

**Secțiunea a 3-a – Mențiuni privind impactul socio-economic preconizat al proiectului de reglementare**

1.Impactul macroeconomic	a) reglementarea furnizării energiei electrice în regim de serviciu universal și simplificarea
--------------------------	--

<p>a) impactul asupra pieței de energie în ansamblul ei</p> <p>b) impactul asupra operatorilor economici</p> <p>c) impactul asupra consumatorilor/ clienților finali (variații de preț sau altele asemenea)</p>	<p>formeii contractelor încheiate în regim de serviciu universal;</p> <p>b) simplificarea modelului de factură;</p> <p>c) elementele din factură permit clientului casnic o mai bună înțelegere a modului de determinare a valorii facturii;</p> <p>d) informațiile suplimentare incluse în anexa de la factură ajută clientul casnic în optimizarea propriului consum de energie electrică.</p>
2. Impactul asupra mediului concurențial și domeniului ajutoarelor de stat	Nu este cazul
3. Impact asupra mediului de afaceri	Nu este cazul
4. Implicații sociale	Nu este cazul
5. Impact asupra mediului	Nu este cazul
6. Alte informații	Nu este cazul

#### **Secțiunea a 5-a - Efectele proiectului de act normativ asupra legislației în vigoare**

<p>1. Măsuri normative necesare pentru aplicarea prevederilor proiectului de act normativ:</p> <p>a) acte normative ce vor fi modificate sau abrogate, ca urmare a intrării în vigoare a proiectului de act normativ;</p>	<p>Ordinul președintelui ANRE nr. 88/2015 pentru aprobarea contractelor-cadru de furnizare a energiei electrice la clienții casnici și noncasnici ai furnizorilor de ultimă instanță, a condițiilor generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali ai furnizorilor de ultimă instanță, a</p>
---	--

<p>b) acte normative ce urmează a fi elaborate în vederea implementării noilor dispoziții.</p>	<p>modelului facturii de energie electrică și a modelului convenției de consum energie electrică, utilizate de furnizorii de ultimă instanță, cu modificările și completările ulterioare;</p>
<p>2. Conformitatea proiectului de act normativ cu legislația comunitară în cazul proiectelor ce transpun prevederi comunitare</p>	<p><b><u>- anexa I din Directiva (UE) 2019/944.</u></b></p> <p><i>CERINȚE MINIME PRIVIND FACTURAREA ȘI INFORMAȚIILE REFERITOARE LA FACTURARE</i></p> <p>- art 10 <b><u>din Directiva (UE) 2019/944</u></b> drepturi contractuale de bază</p>
<p>3. Alte acte normative și/sau documente internaționale din care decurg angajamente</p>	
<p>4. Alte informații</p>	<p>Având în vedere prevederile art. 2 alin. (3) și alin. (3<sup>1</sup>) din Ordonanța de Urgență nr. 27 din 18 martie 2022 privind măsurile aplicabile clienților finali din piața de energie electrică și gaze naturale în perioada 1 aprilie 2022-31 martie 2023, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative din domeniul energiei, cu modificările și completările ulterioare, și anume:</p> <p><i>”(3)Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei va elabora și va aproba, cu consultarea Autorității Naționale pentru</i></p>



*Protecția Consumatorilor și a furnizorilor de gaze naturale/energie electrică, conținutul minim obligatoriu al facturilor de gaze naturale și de energie electrică astfel încât facturile să conțină informații corecte, transparente, clare, lizibile și ușor de înțeles, care să ofere clienților casnici posibilitatea să își ajusteze propriul consum și să compare condițiile comerciale de furnizare.*

**(3<sup>1</sup>)** *Furnizorii au obligația de implementare în sistemul informatic a prevederilor privind factura la gaze naturale/energie electrică astfel încât să fie aplicate în mod unitar începând cu facturile aferente consumului de energie electrică/gaze naturale din luna aprilie 2023”, perioada stabilită pentru a primi în scris propuneri, sugestii sau opinii cu privire la prezentul proiect de act normativ supus consultării publice, este de cel puțin 10 zile calendaristice de la data publicării anunțului, respectiv până în data de 26 februarie 2023, dar ținând cont de prevederile legale imperative mai sus menționate, coroborat cu necesitatea reglementării modelului de factură în regim de urgență, și anume înaintea datei de 1 aprilie 2023 (cu publicare în MOF înaintea acestei date), actul normativ va fi supus aprobării Comitetului de reglementare al ANRE (după parcurgerea etapelor corespunzătoare) într-un termen mai mic de 30 zile lucrătoare de la data de 14 februarie 2023, data publicării pe site-ul*

	ANRE a anunțului de deschidere a procesului de consultare publică.
--	--

#### **Secțiunea a 6-a - Consultările efectuate în vederea elaborării proiectului de act normativ**

1. Informații privind procesul de consultare cu organizații neguvernamentale de specialitate și operatori economici din domeniu	Nu este cazul.
2. Consultările organizate cu autoritățile administrației publice locale, în situația în care proiectul de act normativ are ca obiect activități ale acestor autorități	Proiectul de act normativ nu are ca obiect activități ale autorităților administrației publice.
3. Informații privind avizarea de către: a) Consiliul legislativ b) Consiliul Suprem de Apărare a Țării c) Consiliul Economic și Social d) Consiliul Concurenței e) Curtea de Conturi	Nu este cazul.
4. Alte informații	