**Republica Moldova**

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ

**HOTĂRÎRE** Nr. HANRE169/2019
din 31.05.2019

# cu privire la aprobarea Regulamentului privind furnizarea energiei electrice

Publicat : 28.06.2019 în MONITORUL OFICIAL Nr. 209-216 art. 1094 Data intrării în vigoare

Înregistrat:

Ministerul Justiției al Republicii Moldova

nr. 1464 din 21 iunie 2019

Ministru _____ Victoria IFTODI

În temeiul art. 63 alin. (7) și art. 96 alin (23) din Legea cu privire la energia electrică nr. 107 din 27 mai 2016 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2016, nr.193-203, art.413), cu modificările ulterioare, în scopul reglementării raporturilor juridice dintre furnizorii de energiei electrică și consumatorii finali, Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică

**HOTĂRĂŞTE:**

1. Se aprobă Regulamentul privind furnizarea energiei electrice (se anexează).

2. Se abrogă Regulamentul pentru furnizarea și utilizarea energiei electrice, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 393 din 15 decembrie 2010 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2011, nr.59-62, art. 308), cu modificările ulterioare, înregistrat la Ministerul Justiţiei cu nr. 811 din 10 martie 2011.

3. Controlul asupra executării prezentei hotărâri se pune în sarcina subdiviziunilor Agenţiei Naţionale pentru Reglementare în Energetică.

**DIRECTOR GENERAL Veaceslav UNTILA**

**DIRECTOR Octavian CALMÎC**

**DIRECTOR Eugen CARPOV**

**DIRECTOR Ștefan CREANGĂ**

**Nr. 169/2019. Chişinău, 31 mai 2019.**

Aprobat

prin Hotărârea Consiliului de administraţie

al ANRE nr. 169/2019 din 31 mai 2019

# REGULAMENT

## privind furnizarea energiei electrice

## Secțiunea 1

## SCOPUL ȘI DOMENIUL DE APLICARE

1. Regulamentul privind furnizarea energiei electrice (în continuare Regulament) are ca scop reglementarea raporturilor juridice dintre furnizor, operatorul de sistem și consumatorul final cu privire la contractarea, furnizarea și plata energiei electrice, care au loc pe piața energiei electrice cu amănuntul.

2. Prezentul Regulament se aplică la încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice, la plata energiei electrice, la deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorilor finali, la limitarea și la întreruperea furnizării energiei electrice, la examinarea reclamațiilor consumatorilor finali și la soluționarea neînțelegerilor dintre furnizori și consumatorii finali.

3. Prevederile prezentului Regulament se aplică și raporturilor juridice ce apar în legătură cu furnizarea energiei electrice prin instalații electrice provizorii.

## Secțiunea 2

## PREVEDERI GENERALE

4. În sensul prezentului Regulament se utilizează noțiunile definite în Legea nr. 174 din 21 septembrie 2017 cu privire la energetică, Legea nr. 107 din 27 mai 2016 cu privire la energia electrică, Regulamentul privind racordarea la rețelele electrice și prestarea serviciului de transport și distribuție a energiei electrice (în continuare Regulamentul privind racordarea), aprobat de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (în continuare Agenție), precum și următoarele noțiuni:

**Administrator al imobilului cu destinaţie de locuinţă** – persoană fizică sau juridică învestită cu împuterniciri pentru exercitarea efectivă a obligaţiilor ce ţin de administrarea, întreţinerea şi exploatarea imobilelor cu destinaţie de locuinţă;

**Aviz de deconectare** – comunicare scrisă, expediată consumatorului final de către furnizor, de către operatorul de sistem prin care acesta este prevenit de posibila deconectare a instalațiilor electrice de la rețeaua electrică;

**Factură eronată** – factură pentru plata energiei electrice în care furnizorul a indicat valori incorecte (greșite) ale contravalorii energiei electrice consumate, ale prețului sau ale cantității de energie electrică, calculată în baza indicilor reali ai echipamentului de măsurare. Factura emisă în baza consumului estimativ nu se consideră factură eronată;

**Instalație de compensare** – ansamblu de utilaje, parte componentă a instalației de utilizare, cu destinație de compensare a puterii reactive;

**Instalație electrică provizorie** – instalație de utilizare amenajată pentru utilizarea energiei electrice pe parcursul unei anumite perioade de timp, care nu depășește un an;

**Locuri de uz comun** – coridoarele, casa scării, ascensorul, logiile, holurile, subsolurile, etajele tehnice, bucătăriile, spălătoriile și uscătoriile comune, sălile de festivități, alte spații, în care energia electrică este consumată pentru necesitățile comune ale locatarilor din blocul de locuit;

**Putere contractată** – putere electrică pe care consumatorul final are dreptul să o absoarbă în perioada de consum din rețeaua electrică, la un loc de consum, convenită de părți la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice.

5. Furnizarea energiei electrice se efectuează doar în baza contractului de furnizare a energiei electrice, încheiat între consumatorul final și furnizor. Furnizorul este obligat să furnizeze fiabil și continuu energie electrică consumatorului final în conformitate cu condițiile stipulate în Legea cu privire la energia electrică, Regulamentul privind racordarea, Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice și prezentul Regulament.

6. Furnizorul încheie cu consumatorul final contractul de furnizare a energiei electrice până la locul de consum al consumatorului final, în condițiile prezentului Regulament. Pentru asigurarea furnizării energiei electrice consumatorului final, furnizorul încheie contract de prestare a serviciului de transport, contract de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice cu operatorul de sistem. Eventualele raporturi juridice dintre operatorul de sistem și consumatorul final se reglementează în conformitate cu Legea cu privire la energia electrică, Regulamentul privind racordarea și prezentul Regulament.

7. Consumatorul final este în drept să încheie contract de furnizare a energiei electrice cu orice furnizor, la alegere. Prețul energiei electrice furnizate se negociază de furnizor și consumatorul final, cu excepția situațiilor cînd contractul de furnizare a energiei electrice se încheie cu furnizorul serviciului universal sau furnizorul de ultimă opțiune conform Legii cu privire la energia electrică. Durata contractului de furnizare a energiei electrice se stabilește de părți, cu excepția situației de încheiere a contractului de furnizare cu furnizorul de ultimă opțiune, cînd durata contractului de furnizare a energiei electrice nu poate depăși termenul de 90 de zile calendaristice stabilit în articolul 73 din Legea cu privire la energia electrică.

8. Consumatorul final poate dispune de unul sau de mai multe locuri de consum. Prevederile prezentului Regulament se aplică în raport cu fiecare loc de consum, luat aparte, ce aparține consumatorului final.

9. În cazul blocurilor de locuit sau al căminelor, fiecare apartament sau încăpere de locuit din cămin este considerată loc de consum separat. Blocul de locuit sau căminul este considerat un loc de consum separat în cazul în care este proprietate a unei singure persoane fizice sau juridice, cu excepția cooperativelor de construcție a locuințelor, a asociațiilor de proprietari de locuințe privatizate și a asociațiilor de coproprietari ai condominiului în fondul locativ.

10. Furnizorul este responsabil de furnizarea fiabilă a energiei electrice consumatorului casnic până la clemele de ieșire din aparatul de protecție, instalat după echipamentul de măsurare, sau până la clemele de ieșire ale echipamentului de măsurare. În cazul schimbării de către operatorul sistemului de distribuție a locului amplasării echipamentelor de măsurare din blocurile cu multe apartamente, furnizorul este responsabil de furnizarea fiabilă a energiei electrice consumatorului casnic până la aparatul de protecție instalat conform proiectului inițial.

11. Furnizorul este responsabil de furnizarea fiabilă a energiei electrice consumatorului noncasnic până la punctul de delimitare

12. Administratorul imobilului cu destinație de locuință este responsabil de integritatea echipamentului de măsurare a energiei electrice utilizată pentru iluminarea locurilor de uz comun și pentru funcționarea ascensoarelor, precum și pentru exploatarea, întreținerea și reparația rețelelor electrice ce servesc la alimentarea cu energie electrică a locurilor de uz comun și a ascensoarelor.

13. Consumatorul final este responsabil de exploatarea și de întreținerea instalațiilor electrice ce îi aparțin și este obligat să respecte regulile tehnicii securității la exploatarea instalațiilor sale, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament și a exigențelor stabilite de Legea cu privire la energia electrică. În acest scop, consumatorul final este obligat să consume energie electrică utilizînd receptoare electrice omologate, să posede cunoștințe necesare privind normele de utilizare a energiei electrice și privind tehnica securității.

## Secțiunea 3

## CONTRACTAREA

14. Orice persoană fizică sau juridică, instalațiile electrice ale căreia sunt racordate la rețeaua electrică sau care a depus cerere de racordare la rețeaua electrică și a îndeplinit condițiile și lucrările prevăzute în Regulamentul privind racordarea, este în drept să solicite furnizorului încheierea contractului de furnizare a energiei electrice.

15. Pentru a încheia contractul de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum nou racordat la rețea, solicitantul, potențial consumator casnic, este obligat să se prezinte la furnizor cu următoarele documente:

1) cererea conform formularului elaborat de furnizor și plasat pe pagina web oficială a furnizorului sau pus la dispoziție de către acesta;

2) actul de proprietate sau a alt act care atestă dreptul de folosință asupra

imobilului care face obiectul locului de consum respectiv;

3) buletinul de identitate;

4) copia declarației electricianului autorizat, în cazul încheierii contractului de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum ce urmează a fi racordat.

16. Pentru încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum nou racordat la rețea, solicitantul, potențial consumator noncasnic, este obligat să prezinte următoarele documente:

1) cererea conform formularului elaborat de furnizor și plasat pe pagina web oficială a furnizorului sau pus la dispoziție de către acesta;

2) copia deciziei de înregistrare, eliberată de Agenția Servicii Publice sau copia altui act care atestă dreptul de a desfășura activitatea, după caz, și informații cu privire la codul fiscal, contul de decontare și denumirea băncii prin care solicitantul efectuează plățile;

3) actul de proprietate sau alt act care atestă dreptul de folosință (locațiune) asupra imobilului ce face obiectul locului de consum;

4) actul ce atestă împuternicirile persoanei ce urmează să semneze contractul;

5) copia actului ce atestă admiterea în exploatare a instalației electrice (actul de corespundere sau declarația electricianului autorizat).

17. Solicitantul prezintă furnizorului originalele actelor sau copiile legalizate ale acestora.

18. Furnizorul nu solicită actele specificate în pct. 15-16 care sunt disponibile electronic în baza sistemelor de date la care furnizorul are acces.

19. Furnizorul este obligat să încheie contract de furnizare a energiei electrice, fără discriminare, cu orice solicitant care a îndeplinit toate condițiile prevăzute de Legea cu privire la energia electrică, de Regulamentul privind racordarea și de prezentul Regulament. Furnizorul este obligat să încheie contract de furnizare a energiei electrice pe o durată limitată de timp și cu solicitantul care deține imobilul în baza altui drept decât cel de proprietate, cu dreptul de a consemna în contractul de furnizare a energiei electrice condiția de plată preventivă a consumului de energie electrică și doar după prezentarea acordului prealabil scris al proprietarului locului de consum. Pentru același loc de consum furnizorul nu poate încheia concomitent două contracte de furnizare a energiei electrice cu consumatori finali diferiți.

20. Contractele de furnizare a energiei electrice ale consumatorilor noncasnici se încheie cu respectarea condițiilor prezentului Regulament, în baza actelor semnate de operatorul de sistem și consumatorul noncasnic în conformitate cu Regulamentul privind racordarea. Actele semnate de operator se prezintă furnizorului de către consumatorul final, cel târziu în ziua preconizată pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice.

21. Furnizorii de energie electrică sunt obligați să elaboreze clauzele contractuale standard ale contractului de furnizare a energiei electrice, propus pentru negocieri potențialilor consumatorilor finali, care corespund cerințelor obligatorii ale contractului de furnizare a energiei electrice stabilite de Legea cu privire la energia electrică și prezentul Regulament. Clauzele contractuale standard pot fi detaliate în contract și completate în anexele contractului. Furnizorul publică clauzele standard ale contractului de furnizare a energiei electrice pe pagina web oficială a sa și/sau le comunică prin utilizarea altor metode transparente.

22. Clauzele contractuale trebuie să fie echitabile, clare, univoce și a căror înțelegere nu necesită cunoștințe speciale. Clauzele contractuale trebuie să fie prezentate potențialului consumator final înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice. În cazul în care contractul de furnizare a energiei electrice este încheiat prin reprezentanți, furnizorul este obligat să notifice în prealabil consumatorul final potențial cu privire la clauzele contractuale.

23. Contractul de furnizare a energiei electrice elaborat de furnizorul de energie electrică trebuie să conțină în mod obligatoriu următoarele:

1) denumirea și adresa juridică a furnizorului și consumatorului final;

2) obiectul contractului, parametrii de calitate a energiei electrice furnizate, cantitățile orare de energie electrică contractate;

3) mijloacele prin care se pot obține informații despre prețurile la energia electrică în vigoare;

4) cazurile și condițiile de întrerupere a furnizării energiei electrice, de deconectare și de reconectare la rețelele electrice a instalației de utilizare a consumatorului final;

5) durata contractului de furnizare a energiei electrice, cazurile și modalitatea de revocare, modificare și rezoluțiune a contractului, inclusiv să prevadă expres dreptul consumatorului final de a revoca contractul în temeiul corespunzător, prevăzut de Codul civil al Republicii Moldova;

6) prevederi referitoare la modalitatea de notificare de către furnizor a consumatorului final cu privire la majorarea prețului de furnizare a energiei electrice înainte de aplicarea acestuia;

7) termenele de plată, modalitățile de plată, cazurile în care furnizorul este în drept să solicite plata preventivă pentru consumul energiei electrice, precum și măsurile ce vor fi întreprinse de furnizor în cazul nerespectării de către consumatorul final a obligațiilor contractuale;

8) eventualele compensații și modalitățile de rambursare a cheltuielilor care se aplică în cazul în care furnizorul nu își îndeplinește obligațiile contractuale, inclusiv în cazul facturării eronate, sau dacă furnizorul își îndeplinește obligațiile contractuale cu întârziere sau în mod defectuos;

9) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a neînțelegerilor aferente neexecutării sau executării defectuoase a clauzelor contractuale;

10) informații cu privire la gestionarea reclamațiilor;

11) drepturile și obligațiile furnizorului și ale consumatorului final și informațiile referitoare la drepturile consumatorilor prevăzute de lege, inclusiv soluționarea reclamațiilor consumatorilor finali, acordul cu furnizorul privind dreptul la datele de evidentă a consumului său de energie electrică deținute de operatorul de sistem;

12) datele de contact ale persoanelor autorizate și/sau ale serviciului telefonic al furnizorului, inclusiv programul de lucru, unde consumatorul final poate să primească toate informațiile necesare privind executarea contractului de furnizare a energiei electrice;

13) răspunderea pentru neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor asumate de părțile contractului de furnizare a energiei electrice;

14) în vederea asigurării respectării prevederilor art. 23

alin. (8) din Legea privind protecția datelor cu caracter personal nr. 133 din 8 iulie 2011, pct. 54 al cerințelor

față de asigurarea securității datelor cu caracter personal la prelucrarea acestora in cadrul sistemelor informaționale de date cu caracter personal, aprobate prin Hotărârea de Guvern nr. 1123 din 14 decembrie 2010, pct. 35 al Regulamentului Registrului de evidenţă a operatorilor de date cu caracter personal, aprobat prin Hotărârea de Guvern nr. 296 din 1 mai 2012, în contract se includ indicații desprefaptul că contractul conține date cu caracter personal.

24. Contractul de furnizare a energiei electrice se întocmeşte în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă. Furnizorul are obligația de a pune la dispoziția consumatorului final gratuit, la cerere, un exemplar de contract pe care îl propune în formă scrisă, pe suport de hârtie sau pe un alt suport durabil acceptat de consumator.

25. Clauzele contractuale stabilite în temeiul actelor legislative și/sau a actelor normative de reglementare se modifică de drept la data intrării în vigoare a modificării actelor legislative și/sau normative de reglementare respective. În acest caz, furnizorul este obligat să aducă la cunoștința consumatorului final modificările efectuate.

26. La cererea oricărei părți și cu acordul celeilalte, clauzele contractului de furnizare pot fi modificate și/sau completate prin acte adiționale, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament.

27. În legătură cu încheierea contractului de furnizare a energiei electrice se interzice furnizorului să oblige consumatorii finali la:

1) prezentarea altor documente decât cele prevăzute de Legea cu privire la energia electrică și prezentul Regulament;

2) să pună în sarcina consumatorilor finali obligații administrative excesive;

3) să recurgă la practici de vânzare incorecte sau înșelătoare;

4) să introducă în contract clauze care să interzică sau să condiționeze schimbarea furnizorului de către consumatorul final;

5) să perceapă de la consumatorul final taxă pentru revocarea sau rezoluțiunea contractului.

28. La încheierea contractului de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum care nu este deconectat de la rețeaua electrică, furnizorul solicită operatorului de sistem, întocmirea pentru locul de consum respectiv a actului de control al echipamentului de măsurare și actului de delimitare a instalaților electrice, după caz, în două exemplare fiecare. Operatorul de sistem transmite actele solicitate furnizorului în conformitate cu prevederile Regulamentului privind racordarea.

29. Furnizorul este obligat să notifice consumatorul final despre propunerea de a modifica contractul de furnizare a energiei electrice cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte, precum și despre faptul că acesta din urmă este în drept să nu accepte modificarea sau să declare rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice în caz de dezacord. Modalitatea de transmitere a notificării se specifică în contractul de furnizare a energiei electrice.

30. Furnizorul este obligat să notifice consumatorului final, în mod direct și într-o manieră transparentă și clară, despre orice majorare a prețului pentru energia electrică nu mai târziu de sfârșitul primei perioade de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării.

31. Furnizorul încheie cu consumatorul casnic contract de furnizare a energiei electrice pentru fiecare loc de consum luat aparte sau pentru mai multe locuri de consum, în cazul acordului în scris al consumatorului casnic, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă la contract. În cazul încheierii unui singur contract de furnizare a energiei electrice pentru mai multe locuri de consum, furnizorul indică separat în factura de plată, transmisă consumatorului casnic, valoarea plății pentru energia electrică consumată la fiecare loc de consum.

32. Furnizorul încheie cu consumatorul noncasnic un singur contract de furnizare a energiei electrice pentru mai multe locuri de consum, cu condiția indicării specificului fiecărui loc de consum într-o anexă separată la contract. Furnizorul este obligat să indice separat în factura de plată transmisă consumatorului noncasnic valoarea plății pentru energia electrică consumată la fiecare loc de consum.

33. Furnizarea energiei electrice la locurile de consum ale consumatorului final se efectuează în baza unui singur contract de furnizare a energiei electrice sau în baza mai multor contracte de furnizare a energiei electrice negociate, încheiate cu furnizori diferiți. În cazul soților, contractul de furnizare a energiei electrice se încheie cu oricare dintre ei și acționează asupra tuturor membrilor familiei.

34. Furnizarea energiei electrice la un loc de consum a unui consumator noncasnic, în baza mai multor contracte de furnizare a energiei electrice, este permisă exclusiv în

situația în care unul dintre furnizori, denumit în continuare furnizorul responsabil pentru echilibrare la locul respectiv de consum, își asumă responsabilitatea echilibrării pentru întreaga cantitate de energie electrică consumată la locul de consum respectiv. Responsabilitatea dată este inclusă expres în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat între acest furnizor și consumatorul noncasnic. Consumatorul noncasnic și furnizorul responsabil pentru echilibrare la locul respectiv de consum informează operatorul de sistem la rețeaua electrică a căruia este racordat locul de consum despre asumarea responsabilității pentru echilibrare. Consumatorul noncasnic, de asemenea, demonstrează celorlalți furnizori asumarea responsabilității pentru echilibrare de către furnizorul respectiv.

35. Furnizorul încheie un singur contract de furnizare a energiei electrice cu întovărășirile pomicole, cooperativele de construcție a garajelor și alte asociații de coproprietari de acest tip.

36. Furnizorul serviciului universal și/sau furnizorul de ultimă opțiune își îndeplinește obligațiile în limitele teritoriului stabilit de Agenție și încheie, la solicitare, contracte de furnizare a energiei electrice cu orice consumator final care are dreptul la acest serviciu conform Legii cu privire la energia electrică, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament, și la prețurile reglementate, aprobate de Agenție.

37. Furnizorul este în drept să refuze încheierea sau modificarea contractului de furnizare a energiei electrice cu solicitantul pentru un loc de consum, în cazul în care solicitantul are datorii la alte locuri de consum, refuzul fiind argumentat în scris. Furnizorul este obligat să încheie, să modifice contractul de furnizare a energiei electrice, în termenele prevăzute de prezentul Regulament, în cazul în care solicitantul a înlăturat cauzele ce au constituit motivul refuzului din partea furnizorului.

38. Furnizorul serviciului universal nu are dreptul să refuze încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice cu consumatorul final care are dreptul la serviciul universal și care îndeplinește cerințele pct. 15 sau 16

din prezentul Regulament, cu excepția cazurilor prevăzute la punctul 37 din prezentul Regulament.

39. Un consumator final care are dreptul la serviciul universal și care și-a exercitat dreptul de eligibilitate poate să revină la furnizorul serviciului universal și să beneficieze de furnizarea energiei electrice în regim de serviciu universal, cu respectarea termenelor prevăzute în Regulamentul privind procedura de schimbare a furnizorului.

40. Pentru a beneficia de serviciul universal, consumatorul noncasnic care solicită încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu furnizorul serviciului universal, suplimentar la cerințele punctul 16 prezintă pe propria răspundere documentul care confirmă calificarea sa drept societate comercială mică, conform definiției din Legea cu privire la energia electrică:

1) numărul de angajați;

2) cifră anuală de afaceri sau bilanțul contabil.

41. Contractul de furnizare a energiei electrice, încheiat de consumatorii casnici cu furnizorul serviciului universal sau cu furnizorul de ultimă opțiune, conține în mod imperativ clauzele obligatorii, specificate în Anexa nr.1 la prezentul Regulament.

Contractul de furnizare a energiei electrice, încheiat de consumatorii noncasnici cu furnizorul serviciului universal sau cu furnizorul de ultimă opțiune, conține în mod imperativ clauzele obligatorii specificate în Anexa nr.2 la prezentul Regulament.

42. La încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu furnizorul serviciului universal, consumatorii finali sunt în drept să aleagă între tarif monom, tarif binom sau prețurile diferențiate în funcție de orele de consum. La expirarea termenului de 12 luni de la alegerea unui tip de tarif, preț consumatorul final este în drept să solicite alt tarif, preț la care urmează să i se furnizeze energie electrică, adresând o cerere furnizorului serviciului universal. Furnizorul serviciului universal precaută solicitarea consumatorului final în termen de 15 zile calendaristice.

43. Locurile de uz comun din blocul de locuit cu multe apartamente sunt considerate drept un loc de consum separat. Pentru acest loc de consum furnizorul încheie contract de furnizare a energiei electrice cu proprietarul sau administratorul imobilului cu destinație de locuință (cooperativa de construcție a locuințelor, asociația proprietarilor de locuințe privatizate, asociația de coproprietari în condominiu).

44. Furnizorul încheie cu solicitantul, potențial consumator final, contractul de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum ce urmează a fi racordat la rețea în termen de cel mult 2 zile lucrătoare din data primirii cererii solicitantului privind încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, cu respectarea cerințelor prezentului Regulament. Furnizorul informează operatorul de sistem despre încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu consumatorul final respectiv, la data semnării contractului.

Termenul de încheiere a contractului de furnizare a energiei electrice cu un consumator final, a cărui instalații electrice sunt racordate la rețeaua electrică, este de cel mult 7 zile calendaristice de la data depunerii cererii.

Furnizorul este obligat să informeze în scris potențialul consumator final despre refuzul de încheiere a contractului, pînă la expirarea termenului specificat mai sus, indicând în mod obligatoriu motivele refuzului.

45. În cazul nerespectării termenului indicat la pct. 44 din prezentul Regulament, solicitantul este în drept să solicite compensarea de către furnizor a prejudiciului

cauzat urmare a neîncheierii în termenul stabilit al contractului de furnizare a energiei electrice.

46. Solicitantul are dreptul să conteste la Agenție refuzul furnizorului de a încheia contractul de furnizare a energiei electrice.

47. Agenția examinează și soluționează, în procedură extrajudiciară, neînțelegerile referitoare la încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice survenite între consumatorii finali și furnizori.

La soluționarea neînțelegerilor dintre solicitant și furnizor cu privire la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, Agenția emite decizii obligatorii, care pot fi contestate în instanța de judecată, conform prevederilor Codului administrativ al Republicii Moldova.

48. Consumatorul final are dreptul la rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute de Codul civil al Republicii Moldova. Preavizul este depus la furnizor cu cel puțin 7 zile calendaristice până la data rezoluțiunii contractului, cu excepția cazurilor când contractul de furnizare a energiei electrice prevede alte termene. Rezoluțiunea contractului are loc după achitarea integrală, de către consumatorul final, a plăților pentru energia electrică consumată, furnizarea energiei electrice fiind întreruptă din data solicitată pentru rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice.

49. Consumatorul final, parte a unui contract de furnizare a energiei electrice care a înstrăinat un imobil sau a cărui drept de folosință asupra imobilului care a servit temei pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice a încetat, este obligat să achite integral plata și datoriile pentru energia electrică consumată, penalitățile, dacă sunt prevăzute în contract, și să preavizeze furnizorul privind rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum respectiv. În cazul în care consumatorul final a înstrăinat imobilul, care constituie obiect al contractului de furnizare a energiei electrice, dar a omis să preavizeze furnizorul despre rezoluțiunea contractului respectiv, cu condiția că nu există datorii față de furnizor, ultimul are dreptul la rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice pentru neexecutare anticipată și la încheierea contractului de furnizare cu solicitantul care a dobândit imobilul respectiv.

Furnizorul va rezoluționa contractul de furnizare a energiei electrice pentru neexecutare anticipată în cazul în care la locul de consum există datorii pentru energia electrică consumată, dar imobilul a fost cumpărat de un nou proprietar la licitație, sau ca rezultat al realizării bunurilor în cadrul procedurii de insolvabilitate. În acest caz furnizorul urmează să-și satisfacă creanțele în cadrul procedurii de insolvabilitate, conform prevederilor Legii insolvabilității nr. 149 din 29 iunie 2012.

Furnizorul nu este în drept să refuze încheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu un solicitant, dacă contractul de furnizare a energiei electrice încheiat anterior cu un consumator final, pentru locul de consum respectiv a încetat sau a fost rezoluționat și dacă obligațiile ce rezultă din contractul de furnizare a energiei electrice în cauză au fost stinse, în modul și în condițiile stabilite de prezentul Regulament sau de Codul civil adoptat prin Legea nr.1107-XV din 6 iunie 2002.

50. Persoana fizică sau juridică, care a obținut cu drept de proprietate un imobil, ce nu a fost deconectat de la rețeaua electrică, este obligată să solicite furnizorului încheierea contractului de furnizare a energiei electrice. În cazul în care persoana fizică sau juridică nu respectă această prevedere, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze locul de consum, preîntâmpinând persoana în cauză prin aviz de deconectare, cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte. Furnizorul este în drept să solicite persoanei fizice sau juridice achitarea plății pentru consumul de energie electrică neînregistrat sau înregistrat incomplet (dacă acesta există), consumat de noul proprietar începând din momentul dobândirii de către persoana în cauză a dreptului de proprietate asupra

imobilului respectiv.

51. Furnizorul este obligat să preavizeze consumatorul final, cu cel puțin 30 zile calendaristice înainte, despre expirarea termenului de valabilitate a contractului de furnizare a energiei electrice sau despre posibila rezoluțiune a acestuia.

52. În cazul decesului consumatorului casnic, până la stabilirea moștenitorului(ilor) imobilului persoanei decedate, pretendentul sau unul din pretendenții la moștenire sunt obligați să achite plata pentru consumul de energie electrică. Dacă pretendentul(ții) la moștenire nu îndeplinește(esc) această cerință, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze de la rețeaua electrică instalațiile electrice respective.

53. În cazul în care este stabilit un singur moștenitor al imobilului persoanei decedate, moștenitorul achită datoriile existente pentru consumul de energie electrică și încheie un nou contract de furnizare a energiei electrice. Dacă moștenitorul refuză să achite datoriile respective și/sau să încheie contractul de furnizare a energiei electrice, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze instalațiile electrice respective de la rețeaua electrică.

54. În situația în care există mai mulți moștenitori

ai imobilului persoanei decedate, aceștia achită datoriile existente pentru consumul de energie electrică, iar unul dintre ei încheie contractul de furnizare a energiei electrice. Dacă moștenitorii nu îndeplinesc aceste cerințe, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze de la rețeaua electrică instalațiile electrice respective.

55. În cazul în care consumatorul noncasnic își schimbă denumirea, codul TVA, datele bancare sau adresa juridică, consumatorul noncasnic respectiv este obligat să prezinte furnizorului, în termen de 10 zile calendaristice, documentele de confirmare, necesare pentru operarea modificărilor în contractul de furnizare a energiei electrice.

56. Dacă se schimbă destinația spațiului locativ, proprietarul, posesorul imobilului este obligat să solicite furnizorului încheierea unui nou contract de furnizare a energiei electrice.

57. În cazul utilizării parțiale a spațiului locativ în alte scopuri, consumatorul final este obligat să instaleze echipament de măsurare separat pentru evidența cantității de energie electrică consumată în această parte a imobilului și să încheie contract de furnizare separat. În acest scop consumatorul realizează separarea evidenței energiei electrice conform prevederilor Regulamentului privind racordarea.

58. În cazul constatării de către furnizor a nerespectării de către consumatorul final a prevederilor punctului 57, furnizorul notifică consumatorul final privind obligația separării evidenței energiei electrice, ultimul fiind obligat să realizeze separarea evidenței energiei electrice în termen de 30 de zile calendaristice.

59. Dacă consumatorul final nu realizează separarea evidenței energiei electrice

pentru spațiul locativ utilizat în alte scopuri în termenul prevăzut la punctul 58, furnizorul este în drept să solicite operatorului de sistem să deconecteze locul de consum respectiv după 10 zile calendaristice de la data preîntâmpinării consumatorului final prin aviz de deconectare.

60. Modificarea puterii contractate la locul de consum se efectuează după îndeplinirea prevederilor Regulamentului privind racordarea.

61. Consumatorul final, parte a unui contract de furnizare a energiei electrice, este în drept să solicite sistarea furnizării energiei electrice, prin deconectare de la rețeaua electrică, pentru o perioadă de timp de cel puțin o lună. Cererea respectivă se depune la furnizor cu cel puțin 7 zile calendaristice până la data sistării furnizării energiei electrice, cu excepția cazurilor în care contractul de furnizare a energiei electrice prevede alt termen. Furnizorul acceptă solicitarea, iar consumatorul final achită integral plata pentru energia electrică consumată până la data sistării furnizării, precum și tariful pentru deconectare, calculat conform Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a tarifelor auxiliare prestate de către operatorii de sistem din sectorul electroenergetic, aprobate de Agenție. În ziua încasării tarifului pentru deconectare, furnizorul solicită operatorului de sistem deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului final respectiv. Operatorul de sistem deconectează instalația de utilizare a consumatorului la data indicată în solicitare.

62. Pentru perioada în care este sistată furnizarea energiei electrice, consumatorul final nu are obligații de plată față de furnizor.

63. În cazul deconectării instalațiilor electrice ale consumatorului final de la rețeaua electrică, conform punctelor 115, 117 și 120 ale prezentului Regulament, contractul de furnizare a energiei electrice se consideră suspendat pentru 30 zile calendaristice din ziua deconectării. Dacă, după această perioadă, consumatorul final nu înlătură motivele pentru care au fost deconectate instalațiile electrice și nu solicită reconectarea la rețeaua electrică a lor, furnizorul are dreptul la rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice pentru neexecutare esențială.

64. Contractul de furnizare a energiei electrice, încheiat cu consumatorul final pentru o perioadă nedeterminată, își produce efectele până la rezoluțiunea contractului, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova, prezentului Regulament și contractul de furnizare a energiei electrice. Furnizorul preavizează consumatorul final despre rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice cu cel puțin 30 zile calendaristice înainte de rezoluțiunea lui în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a energiei electrice. Furnizorul transmite preavizul privind rezoluțiunea contractului prin poștă, fax, email, poștă electronică, anexă la factură sau prin telefon. Modalitatea de transmitere a preavizului se specifică în contractul de furnizare a energiei electrice. După caz, furnizorul este obligat să restituie datoriile față de consumatorul final cel târziu până la data rezoluțiunii contractului de furnizare a energiei electrice.

65. În termen de maximum 2 săptămâni de la rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice conform prevederilor Codului civil al Republicii Moldova, furnizorul are obligația de a transmite consumatorului final factura cu decontul final ori factura estimată pentru ultimul consum, în cazul în care consumatorul final nu asigură operatorului de

sistem acces la echipamentul de măsurare. Consumatorul final are obligația să plătească contravaloarea energiei electrice consumate inclusă în factură până la termenul limită indicat în factură.

66. Se interzice furnizorului să solicite careva plăți pentru încheierea, modificarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice.

67. Consumatorii finali care și-au pierdut furnizorul în anumite circumstanțe (furnizorul își încetează activitatea, furnizorului i s-a suspendat sau i s-a retras licența, furnizorul este în imposibilitate de a furniza energie electrică) se preiau de către furnizorul de ultimă opțiune pentru o perioadă limitată de timp, de cel mult 90 de zile calendaristice, în conformitate cu Legea cu privire la energia electrică și cu prezentul Regulament. Furnizarea energiei electrice de către furnizorul de ultimă opțiune se efectuează la prețuri reglementate, rezonabile, transparente, nediscriminatorii și ușor de comparat.

68. În cazul furnizării de ultimă opțiune, contractul de furnizare a energiei electrice se consideră încheiat începînd cu ziua în care furnizarea fizică de energie electrică către consumatorul final este stabilită și asigurată de furnizorul de ultimă opțiune, indiferent de faptul că respectivul consumator final a depus sau nu a depus cererea privind încheierea contractului de furnizare a energiei electrice în condițiile prezentului Regulament.

69. Furnizorul de ultimă opțiune pune la dispoziția consumatorului final contractul de furnizare a energiei electrice, în formă scrisă, în termen de cel mult 8 zile calendaristice de la data începerii furnizării de ultimă opțiune.

70. Furnizorul de ultimă opțiune are obligația de a notifică fără întârziere consumatorului final condițiile care se aplică furnizării de ultimă opțiune și prețurile aferente. Furnizorul de ultimă opțiune informează, de asemenea, consumatorul final cu privire la dreptul său de a alege în mod liber un alt furnizor în conformitate cu prezentul Regulament și cu Regulamentul privind procedura de schimbare a furnizorului aprobat de Agenție. Aceste informații sunt prezentate împreună cu contractul de furnizare energiei electrice în conformitate cu punctul 69 din prezentul Regulament și publicat pe pagina web oficială a furnizorului de ultimă opțiune.

71. La expirarea termenului de 90 de zile calendaristice din momentul preluării de către furnizorul de ultimă opțiune, consumatorii finali sunt obligați să încheie un contract de furnizare a energiei electrice cu un furnizor, care furnizează energie electrică la prețuri negociate, sau cu furnizorul serviciului universal, în cazul în care un astfel de consumator final întrunește condițiile prevăzute de Legea cu privire la energia electrică și de prezentul Regulament.

72. Contravaloarea energiei electrice consumate de consumatorul final, inclusiv eventualele penalități, din momentul preluării consumatorului final de către furnizorul de ultimă opțiune, pentru furnizarea în regim de ultimă opțiune și până în momentul încetării contractului de furnizare a energiei electrice, se datorează furnizorului de ultimă opțiune și se achită de către consumatorul final la prețurile corespunzătoare acestui regim de furnizare, inclusiv pentru perioada în care furnizarea s-a realizat fără contract semnat.

73. Refuzul consumatorului final de a semna contractul de furnizare a energiei electrice, după perioada maximă admisă de furnizare a energiei electrice fără contract încheiat, dă dreptul furnizorului de ultimă opțiune să solicite operatorului de sistem deconectarea instalației de utilizare a consumatorului final de la rețeaua electrică conform punctelor 115 și 117 din prezentul Regulament.

## Secțiunea 4

## DREPTURILE ȘI OBLIGAȚIILE PĂRȚILOR

74. Consumatorul final are următoarele drepturi:

1) să încheie contract de furnizare a energiei electrice cu orice furnizor, la alegere;

2) să schimbe furnizorul în termenii și condițiile prevăzute de Legea cu privire la energia electrică și Regulamentul privind procedura de schimbare a furnizorului;

3) la furnizarea continuă a energiei electrice cu respectarea parametrilor de calitate stabiliți în standardul național de calitate a energiei electrice;

4) la prezentarea de către furnizor a informațiilor privind istoricul de consum, privind plățile și penalitățile calculate și achitate;

5) să solicite și să obțină repararea prejudiciilor cauzate ca urmare a neîndeplinirii condițiilor contractuale, nerespectării parametrilor și indicatorilor de calitate la furnizarea energiei electrice sau în cazul încălcării de către furnizor, de către operatorul de sistem a contractului încheiat;

6) la sistarea furnizării energiei electrice pentru o perioadă de timp determinată, dar nu mai mică de o lună;

7) la modificarea, revocarea sau rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice;

8) să verifice respectarea de către furnizor a prevederilor contractului de furnizare a energiei electrice;

9) să negocieze cu furnizorul prețul la energia electrică furnizată, cu excepția situațiilor cînd energia electrică este furnizată la prețuri reglementate;

10) la solicitare să aibă acces la echipamentul de măsurare în cazul în care acesta este instalat pe proprietatea operatorului de sistem;

11) să fie prezent la citirea indicațiilor, la controlul, la verificarea și la efectuarea expertizei extrajudiciare a echipamentului de măsurare;

12) să beneficieze, pentru o perioadă de timp de pînă la 90 de zile calendaristice de furnizarea energiei electrice de către furnizorul de ultimă opțiune, în cazul în care și-a pierdut furnizorul în condițiile Legii cu privire la energia electrică;

13) să aibă acces la serviciul telefonic 24 din 24 ore al operatorului de la rețeaua electrică a căruia este racordată instalația de utilizare, la serviciul telefonic al furnizorului, numerele de telefoane ale cărora se indică în mod obligatoriu în factură;

14) să primească, la cerere, informații privind prețurile și tarifele în vigoare;

15) să primească răspuns la petițiile adresate în modul și în termenele stabilite de lege;

16) în cazul consumatorilor casnici și societăților comerciale mici, să fie aprovizionați cu energie electrică de către furnizorul serviciului universal la parametrii de calitate stabiliți și la prețuri reglementate;

17) în cazul consumatorilor noncasnici care nu pot să își aleagă furnizorul cu care să semneze contract de furnizare la prețuri negociate, să solicite semnarea contractelor de furnizare a energiei electrice cu furnizorii serviciului universal, pînă la retragerea acestui drept prin Hotărîre de Guvern.

18) în cazul perturbărilor tehnice sau de altă natură în furnizarea energiei electrice care nu sunt cauzate de instalațiile sale, consumatorul final este în drept să solicite eliminarea acestor perturbări în cel mai mic termen posibil;

19) alte drepturi prevăzute de Legea cu privire la energia electrică, Regulamentul privind racordarea și prezentul Regulament.

75. Consumatorul final are următoarele obligații:

1) să respecte prevederile contractului încheiat, prevederile Legii cu privire la energia electrică și prevederile prezentului Regulament;

2) să utilizeze energia electrică în mod rațional, inofensiv, eficient și fără fraude;

3) să consume energie electrică numai prin receptoare electrice omologate;

4) să nu consume energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;

5) să achite integral plata datorată pentru energia electrică furnizată și penalitățile prevăzute de contract, în termenele stabilite și indicate în factură de plată;

6) să sesizeze imediat furnizorul în cazul în care depistează defecțiuni în funcționarea echipamentului de măsurare sau violarea sigiliilor operatorului de sistem;

7) să declare rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă nu necesită energie electrică, dacă a înstrăinat imobilul ce reprezintă locul de consum, sau dacă a încetat dreptul de folosință asupra imobilului care a servit temei pentru încheierea contractului de furnizare a energiei și să achite integral furnizorului plata energiei electrice consumate și penalitățile, dacă acestea din urmă sunt prevăzute în contract;

8) să asigure, la prezentarea legitimației corespunzătoare, acces liber personalului furnizorului, operatorului de sistem pentru controlul și citirea indicilor echipamentului de măsurare, precum și pentru controlul, deservirea și reparația instalațiilor electrice ce aparțin operatorului de sistem și care sunt situate pe proprietatea consumatorului final;

9) să păstreze intacte echipamentul de măsurare și sigiliile aplicate, precum și să nu intervină în utilajul rețelei electrice a operatorului de sistem, instalat pe proprietatea consumatorului final;

10) să nu permită altor persoane să intervină în echipamentul de măsurare sau în instalațiile operatorului de sistem, situate pe proprietatea consumatorului final;

11) să instaleze și să utilizeze doar aparate, utilaj și materiale electrice care corespund normelor tehnice;

12) să solicite operatorului de sistem condițiile pentru separarea evidenței energiei electrice consumate pentru alte scopuri decât cele indicate în contractul de furnizare a energiei electrice, în condițiile Regulamentului privind racordarea;

13) să nu utilizeze receptoarele electrice care provoacă deranjamente în funcționarea utilajului operatorului de sistem sau influențează negativ asupra calității energiei electrice furnizată altor consumatori finali;

14) alte obligații prevăzute de Legea cu privire la energia electrică, prezentul Regulament și Regulamentul privind racordarea.

76. Furnizorul are următoarele drepturi:

1) să verifice și să constate respectarea de către consumatorul final a prevederilor contractului de furnizare a energiei electrice, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament;

2) să recalculeze consumul de energie electrică, conform sistemului paușal, aplicând prevederile pct. 95 – 97 din prezentul Regulament;

3) să corecteze factura eronată, conform pct.92 – 94 din prezentul Regulament.

4) să aplice penalități pentru întârzierea la plata energiei electrice facturate în mărime determinată și în modul stabilit prin contract în urma negocierilor;

5) să solicite operatorului de sistem deconectarea instalațiilor de utilizare ale consumatorilor finali, în conformitate cu prevederile prezentului Regulament, Regulamentul privind racordarea și ale contractului de furnizare a energiei electrice;

6) să solicite plata preventivă de la consumatorul final, în situațiile prevăzute de prezentul Regulament;

7) să negocieze cu consumatorul final prețul la energia electrică furnizată în conformitate cu cererea și oferta pe piața energiei electrice, cu excepția situațiilor cînd energia electrică este furnizată la prețuri reglementate;

8) să solicite operatorului de sistem să efectueze citirea indicilor, controlul echipamentelor de măsurare, precum și să întreprindă măsurile prevăzute de prezentul Regulament pentru efectuarea verificării metrologice a echipamentelor de măsurare instalate la consumatorii finali;

9) să participe la citirea indicilor, la verificarea și la controlul echipamentelor de măsurare instalate la consumatorii finali cărora le furnizează energie electrică și să aibă acces la echipamentele de măsurare;

10) să aplice mecanisme de susținere pentru a evita întreruperea furnizării energiei electrice către consumatorii vulnerabili, inclusiv în cazul neachitării la timp a facturilor de plată pentru energia electrică consumată;

11) alte drepturi prevăzute de Legea cu privire la energia electrică și Regulamentul privind racordarea.

77. Furnizorul are următoarele obligații:

1) să asigure furnizarea fiabilă și continuă a energiei electrice până la bornele de ieșire ale aparatului de protecție, instalat după echipamentul de măsurare al consumatorului casnic, sau până la clemele de ieșire ale echipamentului de măsurare (conform pct. 10 din prezentul Regulament) și până la punctul de delimitare – în cazul consumatorilor noncasnici (conform pct. 11 din prezentul Regulament);

2) să asigure securitatea aprovizionării cu energie electrică;

3) să colaboreze cu producătorii, operatorii de sistem și operatorul pieței energiei electrice în conformitate cu principiul dirijării operativ-tehnologice unice a sistemului electroenergetic;

4) să îndeplinească obligația de serviciu public de a asigura serviciul universal și/sau furnizarea de ultimă opțiune în limitele teritoriului specificat de Agenție, în conformitate cu termenele și condițiile stabilite în Legea cu privire la energia electrică;

5) să țină contabilitate separată pe tip de activitate și pe categorii de consumatori finali, în cazul cînd furnizează energie electrică la prețuri reglementate și la prețuri negociate;

6) să prezinte consumatorului final, lunar, factura emisă în baza indicilor echipamentelor de măsurare pentru plata energiei electrice la prețul în vigoare, cu cel puțin 10 zile calendaristice înainte de expirarea termenului limită de plată a facturii, indicat în aceasta;

7) să prezinte, la solicitarea consumatorului noncasnic, calculele sumelor, incluse în factură, pentru pierderile de energie electrică în transformatorul de forță sau în linia electrică, care aparțin consumatorului noncasnic;

8) să solicite operatorului de sistem reconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului final la rețeaua electrică, conform pct. 128 din prezentul Regulament și,

respectiv, reluarea furnizării energiei electrice;

9) să prezinte gratuit, la cererea consumatorului final sau prestatorului de servicii energetice, desemnat de către consumatorul final, în formă scrisă sau electronică, informații despre consumul anterior de energie electrică, despre plățile și despre penalitățile achitate;

10) să determine și să prezinte consumatorului final și operatorului de sistem calculul cantității de energie electrică în cazul consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;

11) să ofere consumatorilor finali posibilitatea de a achita consumul de energie electrică prin mai multe modalități de plată, aplicate față de consumatorii finali în mod nediscriminatoriu;

12) să răspundă la reclamațiile depuse în scris de consumatorii finali în termenele stabilite prin lege;

13) să notifice consumatorul final, în mod direct și într-o manieră transparentă și clară, despre orice modificare a prețului energiei electrice și/sau alte servicii în cadrul contractului de furnizare a energiei electrice, nu mai târziu de sfârșitul primei perioade de facturare care urmează intrării în vigoare a modificării;

14) să repare prejudiciile cauzate consumatorului final;

15) să restituie datoriile acumulate față de consumatorul final până la data suspendării sau a rezoluțiunii contractului de furnizare a energiei electrice;

16) să informeze consumatorii finali și solicitanții privind modalitățile de soluționare a problemelor abordate de către aceștia;

17) să indice în factura de plată, în materialele promoționale informația cu privire la consumul de energie electrică al consumatorului final, astfel încît acesta să aibă posibilitatea să-și regularizeze propriul consum de energie electrică, cu privire la prețurile aplicate, precum și cu privire la costul energiei electrice consumate;

18) să publice pe pagina web oficială informații cu privire la impactul asupra mediului, inclusiv sub aspectul emisiilor de bioxid de carbon și al deșeurilor radioactive rezultate din structura generală a combustibilului folosit la producerea energiei electrice furnizată în anul precedent;

19) să asigure încasarea plăților de la consumatorul final pentru energia electrică furnizată, inclusiv prin intermediul băncilor sau al oficiilor sale din teritoriu, în termenul prevăzut în prezentul Regulament;

20) să indice în factura emisă consumatorului final numărul de telefon al serviciul telefonic 24/24 al operatorului de sistem, și numărul de telefon al furnizorului;

21) să solicite operatorului de sistem anularea măsurii de deconectare a instalațiilor electrice ale consumatorului final în cazul în care furnizorul obține informația despre

înlăturarea cauzelor care au dus la solicitarea deconectării instalației electrice;

22) să reia furnizarea energiei electrice în cel mult 2 zile calendaristice după înlăturarea motivelor care au dus la deconectare și achitarea tarifului pentru reconectare;

23) să anunțe consumatorii cărora le furnizează energie electrică cu cel puțin 3 luni înainte despre intenția de a solicita suspendarea sau retragerea licenței ori cu cel puțin 3 luni înainte de expirarea licenței despre intenția de a nu prelungi licența;

24) să stocheze și să actualizeze datele referitoare la calcularea și plata facturilor și orice alte date necesare pentru îndeplinirea obligațiilor furnizorului, inclusiv păstrarea înregistrărilor periodice privind suspendările și încetările furnizării energiei electrice care pot fi utilizate ca baza de stabilire a motivelor și durata acestor suspendări și încetări, în conformitate cu Legea cu privire la energia electrică și / sau alte acte legislative aplicabile;

25) să asigure confidențialitatea informațiilor despre consumatorii săi finali. Toate informațiile despre consumatori finali sunt considerate confidențiale și pot fi divulgate numai în cazurile prevăzute de legislație;

26) să depună toată diligența pentru soluționarea pe cale extrajudiciară a neînțelegerilor aferente executării contractului de furnizare a energiei electrice și să pună în aplicare un mecanism eficient și nediscriminatoriu de rambursare a cheltuielilor sau de achitare a compensațiilor consumatorilor finali;

27) să plătească consumatorilor finali compensații în mărimea și în termenele stabilite în prezentul Regulament în cazul încălcării obligațiilor stabilite în Legea cu privire la energia electrică și prezentul Regulament;

28) alte obligații prevăzute de Legea cu privire la energie electrică, Legea cu privire la eficiența energetică, prezentul Regulament și Regulamentul privind racordarea.

78. Operatorul de sistem are următoarele obligații:

1) să repare prejudiciile cauzate consumatorului final în conformitate cu prevederile Regulamentului privind racordarea;

2) să efectueze măsurarea parametrilor de calitate a energiei electrice, la solicitarea consumatorului final și să examineze petițiile consumatorilor finali cu privire la calitatea energiei electrice în conformitate cu Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice;

3) să întocmească actul de depistare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare și să transmită actul întocmit și probele aferente furnizorului;

4) să citească lunar indicii echipamentelor de măsurare și să prezinte furnizorului datele respective pentru facturare, în termenii stabiliți cu furnizorul, în baza contractului de prestare a serviciului transport sau a serviciului de distribuție a energiei electrice;

5) să calculeze și să prezinte furnizorului pentru facturare cantitățile de energie electrică în cazurile și conform condițiilor descrise în prezentul Regulament;

6) să deconecteze instalațiile electrice ale consumatorilor finali, cu respectarea prevederilor prezentului Regulament și a Regulamentului privind racordarea;

7) să asigure accesul în mod gratuit, în condiții de securitate și confidențialitate, la datele cu privire la evidența consumului de energie electrică;

8) să asigure accesul la datele cu privire la evidența consumului de energie electrică deținut, în termen de 5 zile calendaristice de la data solicitării consumatorului final/furnizorului.

79. Operatorul de sistem are următoarele drepturi:

1) să aibă acces la locul de consum pentru montarea, demontarea, controlul, înlocuirea sau citirea indicilor echipamentului de măsurare, pentru repararea sau înlocuirea utilajului operatorului de rețea, instalat pe proprietatea consumatorului final;

2) să deconecteze instalațiile electrice ale consumatorilor finali în cazurile prevăzute de prezentul Regulament și de Regulamentul privind racordarea.

## Secțiunea 5

## PLATA ENERGIEI ELECTRICE

80. Plata energiei electrice consumate se efectuează în baza facturii, emisă lunar de către furnizor, și înmânată consumatorului final sau expediată prin poștă sau, în cazul acordului consumatorului final, prin poştă electronică. În unele cazuri, plata poate fi efectuată prin alte metode și în alte termene, specificate în contractul de furnizare a energiei electrice.

81. Prin derogare de la prevederile pct. 80 din prezentul Regulament, în cazul în care consumul lunar de energie electrică nu depășește 20 kWh, furnizorul poate emite, cu acordul în scris al consumatorului casnic, o singură factură de plată a energiei electrice pentru o perioadă convenită de părți, dar care nu poate depăși 3 luni.

82. În cazul în care echipamentul de măsurare al consumatorului noncasnic nu este instalat în punctul de delimitare, la cantitatea energiei electrice înregistrate de echipamentul de măsurare se adaugă pierderile de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea, cuprinse între cele două puncte, calculate conform Instrucțiunii privind calcularea pierderilor de energie electrică activă și reactivă în elementele de rețea aflate la balanța consumatorului, aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al Agenției nr. 246 din 2 mai 2007 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2007 nr. 94-97, art. 415).

83. Calculul și plata consumului tehnologic de energie electrică, cauzat de factorul de putere din instalațiile electrice ale consumatorului noncasnic, se efectuează conform Instrucțiunii privind calcularea consumului tehnologic de energie electrică în rețelele de distribuție, în funcție de valoarea factorului de putere în instalațiile de utilizare, aprobată

prin Hotărârea Consiliului de administrație al Agenției nr. 89 din 13 martie 2003 (Monitorul Oficial al Republicii Moldova, 2003 nr. 99-103, art. 139).

84. Facturile de plată a energiei electrice se emit în baza indicilor echipamentului de măsurare, a prețurilor și tarifelor aprobate de Agenție și a prețurilor negociate cu respectarea prevederilor prezentului Regulament.

În cazul în care se modifică prețul la energia electrică furnizată în limitele perioadei de facturare, în scopul emiterii facturii pentru energia electrică, operatorul de sistem determină cantitatea de energie electrică furnizată consumatorului final, în perioada de până la data intrării în vigoare a noului preț, și după, în baza consumului mediu zilnic de energie electrică calculat pentru perioada respectivă de facturare, conform indicilor echipamentului de măsurare.

La cererea consumatorului final, factura poate fi expediată în format electronic.

85. Energia electrică, utilizată în locurile de uz comun din blocurile locative și din cămine, se facturează la prețul aprobat pentru consumatorii casnici sau la prețul negociat și în baza indicilor echipamentului de măsurare.

86. Prețurile reglementate pentru energia electrică furnizată consumatorilor finali de către furnizorul serviciului universal și furnizorul de ultimă opțiune se aprobă de Agenție și se publică în Monitorul Oficial al Republicii Moldova. Furnizorul serviciului universal și furnizorul de ultimă opțiune sunt obligați să publice pe pagina sa oficială, să afișeze în fiecare oficiu comercial o copie a hotărârii Agenției cu privire la aprobarea prețurilor reglementate.

87. Factura prezentată consumatorului final de către furnizor trebuie să conțină, în mod obligatoriu, următoarele date:

1) numele și prenumele (denumirea) consumatorului final;

2) adresa locului de consum și numărul contractului;

3) indicii actuali și cei precedenți ai echipamentului de măsurare și perioada pentru care este emisă factura și, după caz, indicii actuali și cei precedenți ai echipamentului de măsurare a energiei electrice consumate la locurile de uz comun, precum și cota-parte ce-i revine consumatorului final din energia electrică, consumată la locurile de uz comun;

4) cantitatea de energie electrică consumată în perioada de facturare, inclusiv, după caz, pierderile de energie electrică din instalațiile consumatorului noncasnic, situate între punctul de delimitare și locul instalării echipamentului de măsurare, consumul tehnologic de energie electrică cauzat de nerespectarea de către consumatorul noncasnic a factorului de putere normat și inclus în contractul de furnizare a energiei electrice;

5) prețul aplicat;

6) plata pentru energia electrică consumată, inclusiv:

- costul serviciului de transport al energiei electrice,

- costul serviciului de distribuție;

7) data expedierii facturii;

8) data-limită de plată a facturii;

9) datoriile pentru perioadele precedente;

10) taxe;

11) compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de calitate a serviciilor de transport, serviciilor de distribuție a energiei electrice;

12) suma totală spre achitare ce include și datoriile pentru perioadele precedente, dacă există;

13) modalitățile de plată a facturii;

14) informații cu privire la contribuția fiecărei surse de energie electrică în structura totală a surselor de energie utilizate de furnizor în anul precedent;

15) comparaţiile dintre consumul actual de energie şi consumul corespunzător al consumatorului final din aceeaşi perioadă a anului precedent, preferabil sub formă grafică;

16) informații cu privire la dreptul consumatorilor de a soluționa pe cale extrajudiciară neînțelegerile cu furnizorul, precum și termenele în care sunt în drept să conteste decizia furnizorului în instanța de judecată de drept comun;

17) adresa și numărul de telefon al furnizorului, pagina web oficială;

18) datele de contact ale autorităţii responsabile de implementarea politicilor în domeniul eficienţei energetice, inclusiv paginile web oficiale de unde pot fi obţinute informaţii privind măsurile de eficienţă energetică disponibile, profilurile comparative ale consumatorilor finali şi specificaţiile tehnice obiective privind instalaţiile, utilajele şi/sau echipamentele energetice;

19) alte informații prevăzute de Legea cu privire la energia electrică, Legea cu privire la eficiența energetică, prezentul Regulament sau incluse de furnizor pentru informare.

88. Factura trebuie să includă și următoarele notații:

“ATENȚIE!

În cazul neachitării acestei facturi, în decurs de 10 zile calendaristice de la data limită de plată indicată în ea, în conformitate cu legislația, furnizorul este în drept să deconecteze de la rețeaua electrică instalațiile electrice ce vă aparține. Reconectarea instalațiilor electrice la rețeaua electrică va fi posibilă după eliminarea cauzei care a dus la deconectare și după achitarea tarifului pentru reconectare.”

“Activitatea furnizorului este reglementată de către Agenția Națională pentru

Reglementare în Energetică, adresa .....".

89. Suplimentar, cel puţin o dată pe an, prin intermediul facturii, furnizorul trebuie să pună la dispoziţia consumatorului final informaţii comparative cu privire la consumul acestuia şi consumul mediu de energie pe persoană, normalizat sau etalonat, din aceeaşi categorie de consum, prezentate într-o formă clară şi uşor de înţeles.

90. Furnizorul nu este în drept să includă în factură alte sume decât cele indicate la pct. 87 din prezentul Regulament.

91. Furnizorul este în drept să aplice penalitate consumatorilor finali pentru fiecare zi de întârziere a plății pentru energia electrică consumată, începând cu prima zi după data-limită de plată a facturii. Suma penalităților este prezentată consumatorului final spre achitare separat. Penalitatea poate fi aplicată numai dacă este prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice. Cuantumul penalității este negociabil, dar nu poate depăși rata medie anuală ponderată a dobânzii la creditele noi acordate în monedă națională de băncile comerciale, pentru un an, înregistrată în anul precedent și publicată în raportul Băncii Naționale a Moldovei. La solicitarea consumatorilor finali, furnizorii renegociază cuantumul penalității stabilite în contractele încheiate cu consumatorii finali, cu respectarea plafonului maxim stabilit. Penalitatea nu se aplică în cazul facturilor eronate.

92. În cazul în care consumatorul final depistează că a fost emisă o factură eronată în defavoarea sa, furnizorul este obligat să restituie suma încasată suplimentar sau, la solicitarea consumatorului final, să o considere drept plată pentru următoarele decontări.

93. Furnizorul este în drept să nu restituie sumele încasate suplimentar sau să nu le considere drept plată pentru viitoarele decontări în cazul în care faptul emiterii unei facturi eronate a fost depistat după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al Republicii Moldova sau în cazul în care consumatorul final nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

94. Dacă a fost emisă o factură eronată în defavoarea furnizorului, furnizorul este obligat să demonstreze consumatorului final acest fapt, suma cauzată de eroare incluzându-se în factură suplimentar, cu aplicarea prețului pentru energia electrică, în vigoare în perioada în care a fost comisă eroarea. La solicitarea consumatorului final, această sumă poate fi reeșalonată pe o perioadă de cel mult 3 luni în cazul sumelor de până la 300 lei inclusiv și de cel mult 6 luni pentru sumele care depășesc 300 lei. La solicitarea consumatorului final, furnizorul include în factură suplimentar întreaga sumă cauzată de eroare. Furnizorul nu este în drept să solicite achitarea unei plăți cauzate de eroarea de facturare, dacă aceasta a fost depistată după expirarea termenului de prescripție stabilit de Codul civil al Republicii Moldova sau dacă furnizorul nu poate demonstra faptul în cauză și nu poate indica data emiterii facturii eronate.

95. În cazul constatării documentare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, furnizorul este obligat să calculeze cantitatea de energie electrică consumată conform sistemului pausal ținând cont de cantitatea de energie electrică facturată pentru perioada recalculării.

Furnizorul aplică sistemul pauşal în următoarele condiţii:

1) În cazul intervenţiei vizibile în funcţionarea echipamentului de măsurare (defectul sau lipsa sticlei la contor, defectarea corpului contorului electric, deteriorarea sau intervenţia asupra sigiliului operatorului de sistem, ruperea cordonului sigiliului operatorului de sistem sau restabilirea lui după ce a fost rupt, lipsa sigiliului operatorului de sistem, etc.), la calcularea consumului de energie electrică, conform sistemului pauşal, se ia în consideraţie perioada de timp de la data ultimei citiri a indicilor echipamentului de măsurare şi până la data depistării, dar nu mai mare de 3 luni în cazul lipsei accesului la citirea indicilor echipamentului de măsurare;

2) În cazul constatării documentare a evitării echipamentului de măsurare sau contrafacerii sigiliului operatorului de sistem, la efectuarea calculelor consumului de energie electrică, conform sistemului pauşal, se ia în calcul perioada de la data ultimului control al echipamentului de măsurare sau perioada de la data comiterii acestor încălcări în cazul contoarelor electronice cu memorie şi până la data depistării, dar nu mai mare de 1 an;

3) În cazul constatării documentare a consumului energiei electrice de către consumatorul final prin intervenţie nevizibilă în funcţionarea echipamentului de măsurare (şuntare, modificarea mecanismului de integrare, schimbarea indicilor mecanismului de totalizare a echipamentului de măsurare etc.) perioada pentru efectuarea recalculărilor se stabileşte de la ultimul control al echipamentului de măsurare şi până la data depistării, dar nu mai mare de 1 an;

4) În cazul constatării documentare a consumului energiei electrice de către consumatorul final prin montarea unor circuite suplimentare în echipamentul de măsurare, în circuitul de alimentare a echipamentului de măsurare, prin deconectarea/modificarea bobinei de tensiune din echipamentul de măsurare, perioada pentru efectuarea recalculărilor se stabileşte de la data instalării echipamentului de măsurare şi pînă la data depistării, dar nu mai mare de 3 ani.

96. În cazul constatării documentare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicaţiilor echipamentului de măsurare sau alte modalităţi de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, furnizorul calculează contravaloarea energiei electrice consumate conform sistemului pauşal, aplicînd preţul în vigoare pe parcursul perioadei pentru care se face recalculul şi ia în considerare numărul orelor de utilizare pentru diferite tipuri de receptoare electrice, indicate în Anexa nr. 4 la prezentul Regulament. Dacă consumatorul casnic nu permite personalului operatorului de sistem accesul pentru efectuarea inventarierii receptoarelor electrice din imobil, acest fapt se documentează, iar energia electrică consumată, dar neînregistrată sau înregistrată incomplet, se calculează în baza puterii aparatului de protecţie sau a puterii contractate, furnizorul alegînd-o pe cea mai mică şi pentru perioada de utilizare egală cu 12 ore în zi.

97. În cazul în care se constată documentar consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicaţiilor echipamentului de măsurare sau alte modalităţi de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare furnizorul calculează contravaloarea energiei electrice consumate în baza puterii stabilite în

contract și reieșind din numărul orelor de utilizare a puterii contractate, în conformitate cu programul de activitate al consumatorului noncasnic, aplicând prețul în vigoare pentru perioada pentru care se face recalculul.

98. Pentru a determina prejudiciul pretins a fi cauzat, la efectuarea calculelor, în cazul consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, furnizorul este obligat să ia în considerație parametrii înregistrați de contorul electronic de energie electrică cu memorie, valoarea curenților ce au curs prin șunt și prin echipamentul de măsurare, raportul mecanismului de integrare al echipamentului de măsurare, stabilit în urma expertizei extrajudiciare.

99. În cazul depistării, de către operatorul de sistem a violării sigiliilor sale, acesta prezintă consumatorului final și furnizorului sau Agenției (la solicitare) documente care demonstrează că sigiliile operatorului de sistem au fost aplicate și care indică momentul aplicării sigiliului, numărul sigiliului, data verificării metrologice periodice a echipamentului de măsurare. În cazul lipsei acestor documente, violarea sigiliilor operatorului de sistem nu poate servi drept temei pentru aplicarea prevederilor punctelor privind consumul de energie electrică prin intervenție în funcționarea echipamentului de măsurare.

100. În cazul în care consumatorul final a consumat energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, energia electrică pentru facturare se determină ca diferența dintre cantitatea de energie electrică calculată conform pct. 95 – 97 din prezentul Regulament și cantitatea de energie electrică facturată pentru perioada respectivă. În cazul consumului de energie electrică de către consumatorul final prin evitarea echipamentului de măsurare cantitatea de energie electrică neînregistrată se calculează cu luarea în considerare doar a sarcinii electrice conectate prin evitarea echipamentului de măsurare.

101. În cazul în care eroarea echipamentului de măsurare depășește limitele admisibile, operatorul de sistem recalculează energia electrică consumată pe parcursul ultimelor 3 luni, luând ca bază a calculului eroarea medie indicată în raportul de expertiză metrologică a echipamentului de măsurare, eliberat de laboratorul metrologic autorizat, pentru regimurile de consum ce pot fi real înregistrate.

Recalcularea poate fi efectuată numai în cazul în care expertiza metrologică a fost efectuată în limitele intervalului maxim de timp admis între două verificări metrologice succesive.

102. În cazul în care echipamentul de măsurare este defectat (nu se înregistrează energia electrică consumată) nu din vina consumatorului final, determinarea cantității de energie electrică, consumată pe parcursul perioadei de la ultima citire a indicilor echipamentului de măsurare și până la momentul restabilirii evidenței consumului de energie electrică, se efectuează de către operatorul de sistem conform consumului mediu zilnic de energie electrică, înregistrat pe parcursul perioadei de 3 luni anterioare ultimei citiri a indicilor echipamentului de măsurare sau pe parcursul a 3 luni ulterioare restabilirii evidenței consumului energiei electrice ori potrivit consumului mediu zilnic, înregistrat pe

parcursul perioadei calendaristice similare din anul precedent. Perioada de determinare a energiei electrice în baza consumului mediu zilnic nu va depăși 3 luni.

Operatorului de sistem și consumatorul final sunt în drept să stabilească, de comun acord, altă modalitate de determinare a energiei electrice consumată, dar neînregistrată de echipamentul de măsurare, întocmind și semnând un acord în acest sens.

103. În cazul în care echipamentul de măsurare este defectat din motivele stipulate în pct. 102 din prezentul Regulament, consumatorul noncasnic restabilește evidența consumului de energie electrică nu mai târziu de o lună de la data demontării pentru verificare metrologică a echipamentului de măsurare. Depășirea acestui termen conduce la aplicarea prevederilor Regulamentului privind racordarea. Restabilirea evidenței consumului de energie electrică la consumatorii casnici se efectuează de către operatorul de sistem pe parcursul a 10 zile calendaristice de la data demontării echipamentului de măsurare.

104. În cazul în care echipamentul de măsurare este sustras, pierdut sau defectat consumatorul final este obligat să anunțe imediat furnizorul. Furnizorul este obligat să anunțe operatorul de sistem cel tîrziu a doua zi lucrătoare din momentul primirii înștiințării. În aceste situații, calcularea cantității de energie electrică consumată se efectuează conform prevederilor pct. 102 din prezentul Regulament. Restabilirea evidenței consumului de energie electrică se face din contul consumatorului final nu mai târziu de o lună de la data înregistrării documentate a sustragerii, pierderii sau defectării echipamentului de măsurare. În cazul neconformării consumatorului final acestor prevederi, operatorul de sistem este în drept să aplice prevederile Regulamentului privind racordarea.

105. În cazul în care operatorul de sistem constată că echipamentul de măsurare trifazat al consumatorului final, nu înregistrează energia electrică consumată prin una sau două faze și dacă nu se demonstrează vina consumatorului final, operatorul de sistem în comun cu consumatorul final efectuează, la fața locului, măsurările necesare, determină eroarea de înregistrare a energiei electrice și întocmește actul de control al echipamentului de măsurare în două exemplare. Operatorul de sistem expediază furnizorului o copie a actului de control al echipamentului de măsurare în termen de cel mult 5 zile lucrătoare. După înlăturarea cauzelor ce au dus la dereglări în funcționarea normală a echipamentului de măsurare, operatorul de sistem recalculează energia electrică neînregistrată din momentul producerii evenimentului respectiv, dacă există dovezi documentate (înregistrarea indicilor echipamentului de măsurare, echipamentul de măsurare permite stabilirea momentului producerii evenimentului respectiv), luând în considerare eroarea de înregistrare determinată.

În celelalte cazuri, energia electrică consumată, dar neînregistrată de echipamentul de măsurare trifazat prin una sau două faze, se determină pentru perioada de la ultima citire a indicilor echipamentului de măsurare și până la data depistării, dar nu mai mare de o lună.

Operatorului de sistem și consumatorul final sunt în drept să stabilească, de comun acord, altă modalitate de determinare a energiei electrice consumată, dar neînregistrată de echipamentul de măsurare trifazat, întocmind și semnând un acord în acest sens.

106. În cazul în care în rezultatul controlului echipamentului de măsurare, se constată mersul în gol al acestuia, confirmat prin actul de control întocmit de către operatorul de sistem și contrasemnat de consumatorul final, operatorul de sistem efectuează recalculul energiei electrice consumate pe parcursul ultimelor 3 luni. Recalculul energiei electrice consumate se efectuează ținându-se cont de faptul că mersul în gol al echipamentului de măsurare are loc în decursul intervalelor de timp în care sarcina electrică a consumatorului final este nulă. Intervalele de timp respective constituie 6 ore din 24 ore.

107. Furnizorul este în drept să solicite plată preventivă pentru consumul de energie electrică de la consumatorii finali care solicită reconectarea instalațiilor de utilizare la rețeaua electrică, dacă acestea au fost deconectate pentru neachitarea facturilor pentru consumul de energie electrică și a penalităților stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice.

108. Furnizorul este în drept să solicite plată preventivă de la consumatorii finali în următoarele cazuri:

1) în cazul contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate în baza altui drept decât cel de proprietate a imobilului;

2) în cazul în care consumatorul noncasnic se află în procedura de insolvabilitate;

3) în cazul în care imobilul pentru care se solicită încheierea contractului de furnizare a energiei electrice este ipotecat, sechestrat, sau drepturile asupra acestuia constituie obiect al unui litigiu în instanța de judecată.

109. Plata preventivă este efectuată de către consumatorul final deconectat de la rețeaua electrică, înainte de reconectare și de reluarea furnizării energiei electrice.

110. Suma plății preventive se stabilește de către furnizor și nu trebuie să depășească valoarea în bani a consumului mediu lunar de energie electrică. Valoarea plății preventive se indică în mod obligatoriu într-o anexă la contractul de furnizare a energiei electrice. În cazul contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate cu noii consumatori finali, suma plații preventive se stabilește de părți prin negocieri conform estimărilor probabile in baza puterii contractate și timpul utilizării acesteia. La solicitarea noilor consumatori finali, suma plăți preventive poate fi revizuită după primele trei luni de contract și stabilită conform consumului mediu lunar de energie electrică.

111. Furnizorul îl eliberează de plata preventivă pe consumatorul care și-a onorat obligațiile pe parcursul unui an, cu excepția consumatorilor care au încheiat contracte de furnizare a energiei electrice pentru imobilele ipotecate, sechestrate, sau dacă drepturile asupra acestora constituie obiect al unui litigiu în instanța de judecată, precum și în cazul consumatorilor care au încheiat contracte de furnizare a energiei electrice în baza altui drept decât cel de proprietate și a consumatorilor noncasnici pentru care a fost inițiată procedura de insolvabilitate.

112. În caz de rezoluțiune a contractului de furnizare a energiei electrice cu consumatorul final care efectuează plata preventivă, furnizorul efectuează calculul definitiv

al consumului și al plății pentru energia electrică furnizată și restituie, după caz, consumatorului final diferența până la rezoluțiunea contractului de furnizare a energiei electrice.

113. Furnizorul ține evidența plăților preventive primite de la consumatorii finali. Datele privind plățile preventive includ obligatoriu:

a) numele, prenumele sau denumirea consumatorului final și numărul contractului încheiat cu el;

b) adresa consumatorului final și a locului de consum, dacă diferă;

c) suma plății preventive.

114. În cazul deteriorării sau lipsei temporare a echipamentului de măsurare a energiei electrice pentru locurile de uz comun, cantitatea de energie electrică se determină în conformitate cu prevederile pct. 102 din prezentul Regulament.

## Secțiunea 6

## DECONECTAREA INSTALAȚIILOR ELECTRICE ȘI ÎNTRERUPEREA FURNIZĂRII ENERGIEI ELECTRICE

115. Furnizorul este în drept să solicite deconectarea, iar operatorul sistemului de distribuție deconectează de la rețeaua electrică de distribuție în termen de cel mult 4 zile lucrătoare instalațiile electrice ce aparțin consumatorului casnic în următoarele cazuri:

1) în caz de neachitare de către consumatorul casnic a facturii, în decurs de 10 zile calendaristice de la data limită de plată a facturii indicată în factura, prezentată consumatorului casnic cu respectarea termenului prevăzut la pct. 77 subpunct 6) din prezentul Regulament;

2) în caz de neachitare de către consumatorul casnic a plății pentru energia electrică determinată de către furnizor conform sistemului paușal în cazul consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;

3) în caz de refuz din partea consumatorului casnic de a încheia un nou contract de furnizare a energiei electrice la schimbarea destinației spațiului locativ;

4) în caz de utilizare parțială a spațiului locativ în alte scopuri decât cele casnice, fără instalarea echipamentului de măsurare, pentru evidența separată a cantității de energie electrică, consumată în partea respectivă a imobilului;

5) dacă a expirat termenul contractului de furnizare a energiei electrice, iar consumatorul casnic nu solicită prelungirea acestuia;

6) refuzului consumatorului casnic de a încheia contract de furnizare a energiei

electrice cu un furnizor după expirarea termenului furnizării de ultimă opțiune.

116. Deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului casnic, în conformitate cu pct. 115 din prezentul Regulament se efectuează doar pe parcursul zilelor de luni, marți, miercuri și joi, cu excepția zilelor de sărbătoare nelucrătoare sau cu o zi înainte de ziua de sărbătoare nelucrătoare, în intervalul de timp 8.00 – 18.00. Deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului casnic în conformitate cu pct. 115 subpunctele 3)-6) din prezentul Regulament se efectuează numai după avizarea consumatorului casnic. Avizul de deconectare se expediază sau se înmânează consumatorului casnic de furnizor cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare. Consumatorul casnic se notifică despre deconectarea de la rețeaua electrică a locului de consum conform pct.115 subpunctele 5) și 6) cu 15 zile calendaristice înainte.

În situațiile prevăzute la pct. 115 subpunctele 1) și 2) din prezentul Regulament furnizorul îl informează pe consumatorul casnic prin intermediul facturii de plată a energiei electrice, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

117. Furnizorul este în drept să solicite, iar operatorul de sistem deconectează în termen de cel mult 4 zile lucrătoare instalațiile electrice ce aparțin consumatorului noncasnic în următoarele cazuri:

1) în caz de neachitare de către consumatorul noncasnic a facturii, în decurs de 10 zile calendaristice de la data limită de plată indicată în factura, prezentată consumatorului noncasnic cu respectarea termenului prevăzut la pct. 77 subpunct 6) din prezentul Regulament;

2) în caz de neachitare de către consumatorul noncasnic a plății pentru energia electrică determinată de către furnizor conform sistemului paușal în cazul consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;

3) dacă a expirat termenul contractului de furnizare a energiei electrice, iar consumatorul noncasnic nu solicită prelungirea lui;

4) refuzului consumatorului noncasnic de a încheia contract de furnizare a energiei electrice cu un furnizor după expirarea termenului furnizării de ultimă opțiune, cu o notificare prealabilă a consumatorului cu 15 zile calendaristice.

118. Deconectarea de la rețeaua electrică a instalațiilor electrice ale consumatorului noncasnic se efectuează pe parcursul zilelor de luni, marți, miercuri și joi, cu excepția zilelor de sărbătoare nelucrătoare sau cu o zi înainte de ziua de sărbătoare nelucrătoare, în intervalul de timp 8.00 – 18.00. Deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului noncasnic în conformitate cu pct. 117 subpunctele 3) și 4) din prezentul Regulament se efectuează numai după avizarea consumatorului noncasnic. Avizul de deconectare se expediază sau înmânează consumatorului noncasnic de furnizor cu cel puțin 15 zile calendaristice înainte de data preconizată pentru deconectare.

În situațiile prevăzute la pct. 117 subpunctele 1) și 2) din prezentul Regulament

furnizorul îl informează pe consumatorul noncasnic prin intermediul facturii de plată a energiei electrice, cu privire la posibilele consecințe în cazul neachitării în termen a facturii.

119. Avizul de deconectare, conform modelului prezentat în Anexa nr. 3 la prezentul Regulament, se transmite consumatorului final prin una din următoarele modalități:

1) prin poștă;

2) prin fax;

3) prin mijloacele electronice indicate de consumatorul final.

120. Avizul de deconectare include motivul, termenul după care urmează deconectarea, precum și condițiile reconectării și reluării furnizării energiei electrice.

121. În cazul în care furnizarea energiei electrice la un loc de consum al consumatorului noncasnic mare se efectuează în baza mai multor contracte de furnizare a energiei electrice încheiate cu furnizori diferiți, fiecare furnizor este în drept să solicite operatorului de sistem, la rețeaua electrică a căruia este racordat locul de consum, să deconecteze locul de consum din cauza neachitării facturii emise de furnizor în termenul indicat în factură.

122. Operatorul de sistem deconectează de la rețeaua electrică de distribuție instalațiile electrice ce aparțin consumatorului final în conformitate cu prevederile Legii cu privire la energia electrică, Regulamentului privind racordarea și prezentului Regulament.

123. Este interzisă deconectarea instalațiilor electrice ce aparțin consumatorului final în alte cazuri decît cele prevăzute în prezentul Regulament și în Regulamentul privind racordarea. În cazul în care, după ce solicitarea de deconectare a instalațiilor electrice ale consumatorului final a fost expediată operatorului de sistem, la furnizor parvine informația despre achitarea facturii sau înlăturarea motivului care a determinat deconectarea, furnizorul este obligat să solicite operatorului de sistem, în ziua în care informația despre achitarea facturii sau înlăturarea motivului care a determinat deconectarea a parvenit la furnizor, să nu deconecteze instalațiile electrice ale consumatorului final. În aceste circumstanțe operatorul de sistem anulează imediat ordinul de deconectare, în cazul în care el a fost emis.

124. Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a instalațiilor electrice ce aparțin consumatorului final în următoarele cazuri:

1) consumatorul final a contestat la furnizor factura de plată a consumului de energie electrică, inclusiv factura pentru consumul de energie electrică, calculat în urma constatării documentare a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;

2) consumatorul final a contestat în instanța de judecată factura de plată a energiei electrice, inclusiv factura pentru consumul de energie electrică, calculat în urma constatării documentare consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare,

prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare;

3) neachitarea facturii bazate pe calcule estimative, care indică un consum de energie electrică ce depășește consumul real înregistrat anterior cu peste 25%.

Consumatorul final este obligat să înștiințeze în scris furnizorul în cazul în care a depus o cerere de chemare în instanța de judecată, anexând copia cererii de chemare în judecată.

Consumatorul final este obligat să achite facturile pentru consumul curent de energie electrică expediate lui de către furnizor.

125. La examinarea petiției consumatorului final, Agenția adoptă decizii privind interzicerea deconectării de la rețeaua electrică a instalațiilor electrice sau privind reluarea furnizării energiei electrice pe parcursul examinării petiției consumatorului final.

126. Adresarea consumatorului final la Agenție sau în instanța de judecată, în vederea soluționării neînțelegerilor ce nu țin de facturarea energiei electrice, nu scutește consumatorul final de obligația de plată a facturii pentru consumul energiei electrice și a penalității prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice.

127. Furnizorul și operatorul de sistem sunt obligați să țină evidența tuturor consumatorilor finali ale căror instalații electrice au fost deconectate de la rețeaua electrică. Operatorul de sistem informează furnizorul despre toate deconectările efectuate.

128. Consumatorul final este în drept să solicite furnizorului reconectarea instalațiilor electrice la rețeaua electrică după înlăturarea motivelor care au dus la deconectarea instalațiilor electrice ale acestuia. Furnizorul solicită operatorului de sistem, iar ultimul este obligat să reconecteze la rețeaua electrică instalațiile electrice ce aparțin consumatorului final în termenul cel mai scurt posibil, dar nu mai târziu de 2 zile calendaristice de la data achitării tarifului pentru reconectare.

129. Tariful pentru reconectarea instalațiilor electrice ce aparțin consumatorului final, la solicitarea sau din vina acestuia, se achită de consumatorul final și se calculează conform Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciile auxiliare prestate de către operatorii de sistem din sectorul electroenergetic, aprobată de Agenție.

130. Consumatorul final achită tariful pentru reconectare numai în cazul în care deconectarea a avut loc cu respectarea prezentului Regulament și/sau Regulamentului privind racordarea. Furnizorului îi este interzis să perceapă plata pentru reconectare în cazul în care deconectarea instalațiilor electrice ce aparțin consumatorului final a avut loc cu încălcarea prevederilor prezentului Regulament și/sau a Regulamentului privind racordarea.

131. Furnizorul nu poartă răspundere față de consumatorul final pentru întreruperile în furnizarea energiei electrice dacă acestea nu se datorează culpei sale.

## Secțiunea 7

## EVIDENȚA CONSUMULUI DE ENERGIE ELECTRICĂ

132. Evidența consumului de energie electrică se realizează cu echipamente de măsurare legalizate pe teritoriul Republicii Moldova, adecvate și verificate metrologic.

133. Drepturile și obligațiile consumatorului final, operatorului de sistem și furnizorului privind evidența consumului de energie electrică sunt stabilite în conformitate cu prevederile Legii cu privire la energia electrică, Regulamentului privind măsurarea energiei electrice în scopuri comerciale, Regulamentului privind racordarea și prezentului Regulament.

134. Fiecare loc de consum se dotează, în mod obligatoriu, cu echipament de măsurare pentru evidența consumului de energie electrică, iar caracteristicile acestuia sunt specificate în contractul de furnizare a energiei electrice.

135. După instalare, echipamentul de măsurare se sigilează și se pune sub tensiune de către personalul operatorului de sistem, în prezența obligatorie a consumatorului final, cu întocmirea procesului-verbal de dare în exploatare a echipamentului de măsurare, în două exemplare. O copie a procesului-verbal de dare în exploatare a echipamentului de măsurare se transmite de operatorul de sistem furnizorului, în termen de 1 zi lucrătoare din momentul semnării.

136. Consumatorul final sau persoana responsabilă de integritatea echipamentului de măsurare este obligat să înștiințeze furnizorul imediat ce depistează deteriorarea echipamentului de măsurare sau violarea sigiliilor operatorului de sistem. Furnizorul notifică imediat acest fapt operatorului de sistem.

137. În cazul în care nu este acces la echipamentul de măsurare în scopul citirii indicațiilor echipamentului de măsurare, furnizorul este în drept să emită facturi în baza calculelor estimative ale consumului de energie electrică pe o perioadă nu mai mare de 3 luni.

138. La informarea de către operatorul de sistem despre distrugerea, sustragerea sau pierderea echipamentului de măsurare și/sau a sigiliilor aplicate lui, despre faptul că consumatorul final nu prezintă echipamentul de măsurare, sigilat și/sau sigiliile aplicate lui, la expertiza extrajudiciară sau dacă s-a constatat că sigiliile aplicate sacoșei în care a fost împachetat echipamentul de măsurare sunt violate, sau că sacoșa în care a fost împachetat echipamentul de măsurare este deteriorată, furnizorul calculează consumul de energie electrică al consumatorului final conform sistemului paușal, ținând cont de cantitatea facturată și achitată de către consumatorul final pentru perioada recalculării aplicând prevederile prezentului Regulament.

139. Drept bază pentru emiterea deciziei privind constatarea documentară de către furnizor a consumului de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare, sau prin alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, dacă acestea indică circumstanțele și mijloacele ce au condus la neînregistrarea sau înregistrarea incompletă a cantității de energie

electrică consumată servesc actul de depistare a consumului energie electrică întocmit de operatorul de sistem, concluziile raportului expertizei extrajudiciare, concluziile raportului expertizei metrologice, precum și rezultatele examinării de către furnizor a altor probe.

140. Se interzice furnizorului să aplice prevederile pct. 95 – 97 din prezentul Regulament în cazul în care nu a fost stabilită sau demonstrată modalitatea prin care consumatorul final a consumat energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare.

141. Furnizorul examinează documentele și probele care indică circumstanțele și mijloacele care au condus la neînregistrarea sau la înregistrarea incompletă a consumului de energie electrică în termen de cel mult 20 de zile calendaristice din data primirii actului de depistare și/sau a concluziilor raportului expertizei extrajudiciare, a concluziilor raportului expertizei metrologice și a altor documente, după caz. Dacă furnizorul stabilește că, consumatorul final nu a consumat energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, furnizorul informează despre acest fapt consumatorul final respectiv, precum și operatorul de sistem, în termen de cel mult 5 zile calendaristice din data adoptării deciziei respective.

142. În cazul în care consumatorul final informează furnizorul despre deteriorarea echipamentului de măsurare și/sau violarea sigiliilor, faptul nu este calificat drept încălcare, dacă în rezultatul examinării acestora nu se demonstrează că încălcarea dată a fost comisă de către consumator.

143. În cazul în care furnizorul a stabilit că consumatorul final a consumat energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, furnizorul emite o decizie argumentată, cu indicarea circumstanțelor și a motivelor ce au stat la baza emiterii acesteia. Furnizorul este obligat să indice în decizie dreptul consumatorului final privind contestarea acesteia în caz de dezacord, inclusiv modul și termenul de contestare. După adoptarea deciziei, furnizorul emite factura pentru consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare.

144. Decizia furnizorului privind consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, precum și factura emisă în baza acesteia se expediază consumatorului final respectiv și operatorului de sistem, în termen de cel mult 5 zile calendaristice după luarea deciziei.

145. Decizia furnizorului privind consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare poate fi contestată de consumatorul final în instanța de judecată de drept comun. În cazul în care, instanța de judecată dispune anularea deciziei, furnizorul este obligat să anuleze factura pentru

consumul de energie electrică emisă în baza acestei decizii.

146. Furnizorul nu este în drept să solicite deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorului final pentru neachitarea facturii pentru consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare, sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, emisă în baza deciziei contestate, în cazul în care:

1) consumatorul final a depus o cerere prealabilă referitor la contestarea deciziei furnizorului;

2) a depus o cerere de chemare în judecată privind contestarea deciziei furnizorului.

Consumatorul final este obligat să înștiințeze în scris furnizorul în cazul în care a depus o cerere de chemare în instanța de judecată, anexând copia cererii de chemare în judecată, însă aceasta nu scutește consumatorul final de obligația de plată a facturilor pentru consumul curent al energiei electrice.

147. Pe perioada examinării de către furnizor a cererii prealabile sau în instanța de judecată a cererii de chemare în judecată depusă de consumatorul final, referitor la contestarea deciziei furnizorului privind consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare, sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, consumatorul final este în drept să se adreseze cu o petiție la Agenție, în care se expună cu privire la corectitudinea aplicării de către operatorul de sistem, de către furnizor a prevederilor prezentului Regulament în legătură cu consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare.

148. Cheltuielile pentru demontarea, remontarea sau reamplasarea echipamentului de măsurare, la cererea consumatorului final, sunt suportate integral de către consumatorul final. Cererea pentru demontarea, pentru remontarea sau pentru reamplasarea echipamentului de măsurare se depune de consumatorul final la oficiul furnizorului, care transmite cererea operatorului de sistem în ziua înregistrării. Plata pentru demontarea, pentru remontarea sau pentru reamplasarea echipamentului de măsurare se încasează de furnizor și se transmite operatorului de sistem conform clauzelor contractului pentru prestarea serviciului de transport al energiei electrice, sau a clauzelor contractului pentru presarea serviciului de distribuție al energiei electrice, după caz.

149. Consumatorul final suportă cheltuielile de reparare, demontare, verificare metrologică și remontare a echipamentului de măsurare deteriorat sau de înlocuire a lui, precum și este obligat să achite contravaloarea consumului recalculat de energie electrică în cazul în care deteriorarea echipamentului de măsurare are loc din vina acestuia.

150. Furnizorul, operatorul de sistem și consumatorul final sau reprezentanții acestora au dreptul să fie prezenți la verificarea metrologică a echipamentului de măsurare. Actul cu rezultatele verificării metrologice este pus la dispoziția furnizorului, a operatorului de sistem și a consumatorului final.

151. Furnizorul, operatorul de sistem și consumatorul final pot iniția efectuarea expertizei metrologice și expertizei extrajudiciare a echipamentului de măsurare în cazul în care una din părți are reclamații aplicând prevederile Regulamentului privind racordarea. Consumatorul final suportă cheltuielile pentru expertiză în cazul în care reclamația lui nu se confirmă.

152. În cazul în care, la consumatorul noncasnic, în locul echipamentului de măsurare, demontat pentru verificarea metrologică periodică, pentru expertiza metrologică, pentru expertiza extrajudiciară, nu este posibil de instalat alt echipament de măsurare, operatorul de sistem determină cantitatea de energie electrică consumată de consumatorul noncasnic, pe parcursul perioadei respective, în baza consumului mediu zilnic de energie electrică, înregistrat de echipamentul de măsurare pe parcursul a 3 luni anterioare demontării sau a 3 luni după remontarea echipamentului de măsurare ori potrivit consumului mediu zilnic, înregistrat pe parcursul perioadei calendaristice similare din anul precedent, informând despre acest fapt furnizorul.

153. Reparația echipamentului de măsurare se efectuează din contul consumatorului noncasnic, cu acordul operatorului de sistem, și în baza solicitării consumatorului noncasnic depusă la furnizor. Furnizorul expediază solicitarea respectivă operatorului de sistem în cel mult 1 zi lucrătoare de la înregistrarea ei.

154. Reamplasarea, înlocuirea, din inițiativa consumatorului final, a transformatoarelor de măsură (care alimentează echipamentul de măsurare), inclusiv instalarea unor transformatoare de măsură cu alt coeficient de transformare, se efectuează din contul consumatorului final, cu acordul operatorului de sistem în baza solicitării consumatorului final depusă la furnizor. Furnizorul expediază solicitarea respectivă operatorului de sistem în cel mult 1 zi lucrătoare de la înregistrarea ei.

155. Consumatorul final este obligat să obțină acordul operatorului de sistem înainte de demararea lucrărilor care conduc la modificarea schemei de conectare a echipamentului de măsurare. Solicitarea respectivă se depune de către consumatorul final la furnizor. Furnizorul expediază solicitarea respectivă operatorului de sistem în cel mult 1 zi lucrătoare de la înregistrarea ei. Pe durata efectuării acestor lucrări, evidența consumului de energie electrică se ține conform procedurii convenite a priori între părți.

## Secțiunea 8

## RECLAMAȚIILE CONSUMATORILOR FINALI

## ȘI PROCEDURILE DE SOLUȚIONARE

## A NEÎNȚELEGERILOR

156. Furnizorul este obligat să dispună de centre de deservire a consumatorilor finali, unde au acces liber toți consumatorii finali, pe parcursul programului de lucru, și să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea reclamațiilor și de soluționarea problemelor consumatorilor finali în legătură cu contractarea, deconectarea, reconectarea și facturarea.

157. La centrele de deservire ale furnizorului, consumatorii finali pot primi toate informațiile necesare care să le permită să facă uz de drepturile stabilite prin lege și prin actele normative în domeniu, inclusiv prin actele normative de reglementare aprobate de Agenție, în special:

1) informații privind prețurile practicate, precum și privind clauzele contractuale standard, condițiile ce trebuie îndeplinite pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice și alte informații relevante;

2) informații privind modalitățile de plată, posibilele consecințe în cazul neachitării facturilor pentru energia electrică consumată, precum și privind situațiile în care furnizorul este în drept să perceapă plata preventivă pentru energia electrică furnizată consumatorilor finali;

3) informații privind procedura de schimbare a furnizorului, privind dreptul consumatorilor finali de a schimba furnizorul necondiționat și fără perceperea unei taxe, precum și privind dreptul consumatorului final de a primi, în termen de cel mult două săptămâni după schimbarea furnizorului, o factură finală de plată pentru energia electrică consumată;

4) informații privind modalitățile de soluționare pe cale extrajudiciară a eventualelor neînțelegeri cu consumatorii finali, privind compensațiile ce urmează a fi achitate consumatorilor finali în cazul încălcării de către furnizor a obligațiilor sale, precum și privind termenele de soluționare a reclamațiilor primite de la consumatorii finali;

5) informații privind modalitățile prin care furnizorul urmează să comunice consumatorilor finali datele cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale;

6) informații privind furnizarea către consumatorii finali a energiei electrice conform parametrilor de calitate stabiliți, precum și privind drepturile de care dispun în calitate de beneficiari ai serviciului universal sau în calitate de beneficiari ai serviciului de ultimă opțiune;

7) alte informații în conformitate cu Legea cu privire la energia electrică, Regulamentul privind racordarea și cu prezentul Regulament.

158. Furnizorul este obligat să aducă periodic la cunoștința consumatorilor finali și să prezinte Agenției următoarele date referitoare la activitatea centrelor de deservire a consumatorilor finali:

1) adresele sediilor, numerele de telefon, inclusiv numărul de telefon al serviciului telefonic 24/24 al operatorului de sistem, precum și adresele poștei electronice unde consumatorii finali pot adresa reclamații;

2) programul de lucru, de cel puțin 5 zile pe săptămână a câte 8 ore pe zi, pe parcursul căruia consumatorul final poate adresa reclamația.

159. Personalul responsabil de examinarea reclamațiilor consumatorilor finali

trebuie să dispună de aptitudini și împuterniciri pentru:

1) a examina reclamațiile și a soluționa neînțelegerile direct, prin negocieri cu consumatorul final;

2) a remite reclamația, în condițiile prevăzute de lege;

3) a informa consumatorul final despre drepturile sale legitime în procesul de soluționare a neînțelegerilor.

160. Întreg personalul de conducere al furnizorului este obligat să acorde audiență consumatorilor finali care solicită aceasta, în scopul soluționării problemelor consumatorilor finali.

161. Petițiile consumatorilor finali în legătură cu contractarea, deconectarea, reconectarea, facturarea, precum și referitor la consumul de energie electrică prin evitarea echipamentului de măsurare, prin denaturarea indicațiilor echipamentului de măsurare sau alte modalități de consum neînregistrat de echipamentul de măsurare, se examinează și se soluționează de furnizor, în termenele stabilite de lege. Furnizorul este obligat să colaboreze cu operatorul de sistem, prin prezentarea informațiilor solicitate și necesare pentru soluționarea problemelor abordate în petițiile consumatorilor finali.

162. Petițiile consumatorilor finali cu privire la deconectare se examinează și se soluționează de furnizor indiferent dacă deconectarea instalațiilor electrice ale consumatorilor finali a fost efectuată la cererea furnizorului sau din inițiativa operatorului de sistem. În cazul în care la examinarea petițiilor consumatorilor finali, furnizorul constată că operatorul de sistem a încălcat termenul de reconectare stabilit, acesta achită consumatorului final prejudiciat compensația calculată în conformitate cu Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice și solicită operatorului de sistem să restituie contravaloarea compensației. Operatorul de sistem este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului final din vina operatorului de sistem.

163. Consumatorii finali sunt în drept să solicite recuperarea prejudiciilor materiale și morale cauzate de furnizor, de operatorul de sistem, în conformitate cu prevederile Codului civil şi ale Legii nr. 105-XV din 13 martie 2003 privind protecţia consumatorilor.

164. În cazul în care un consumator final a adresat furnizorului o petiție care urmează să fie examinată și soluționată de operatorul de sistem, furnizorul este obligat să transmită petiția operatorului de sistem în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data înregistrării reclamației și să informeze despre acest fapt consumatorul final.

165. Furnizorul este obligat să țină evidența reclamațiilor. Informația despre reclamații include cel puțin:

1) data depunerii reclamației;

2) numele persoanei care a depus reclamația;

3) esența problemei abordate în reclamație;

4) acțiunile întreprinse de furnizor pentru soluționarea problemelor abordate în reclamație;

5) decizia furnizorului.

166. Furnizorul este obligat să prezinte Agenției orice informație solicitată privind reclamațiile, copiile înregistrărilor și ale deciziilor sau alte documente necesare examinării și soluționării de către Agenție a problemelor abordate în petiții.

167. Furnizorul este obligat să depună toate eforturile pentru soluționarea rezonabilă a neînțelegerilor cu consumatorii finali, pe cale amiabilă, și în termene cât mai restrânse.

168. În cazul în care neînțelegerea dintre consumatorul final și furnizor nu este soluționată pe cale amiabilă, furnizorul este obligat să examineze situația creată și să răspundă în scris consumatorului final, în termenele prevăzute de lege.

169. În caz de dezacord cu răspunsul furnizorului ori dacă nu a primit în termenul stabilit răspuns de la furnizor, consumatorul final este în drept să se adreseze Agenției, pentru soluționarea neînțelegerii apărute sau în instanța de judecată pentru soluționarea litigiului.

170. Deciziile Agenției, de soluționare a problemelor invocate în petiție pot fi contestate în instanța de contencios administrativ, în termenul prevăzut de Codul administrativ al Republicii Moldova. În cazul în care consumatorul final nu este de acord cu răspunsul Agenției el de asemenea este în drept să conteste acest răspuns în instanța de contencios administrativ, în termenul prevăzut de Codul adminidstrativ al Republicii Moldova.

## Secțiunea 9

## DISPOZIȚII SPECIALE

171. Prin depășirea consumului lunar contractat, dar fără depășirea puterii contractate, consumatorul final are dreptul să consume, cu acordul furnizorului, cantitatea de energie electrică pe care nu a consumat-o din cauza limitărilor.

172. Intentarea procedurii de insolvabilitate nu servește temei pentru întreruperea furnizării energiei electrice consumatorului noncasnic.

173. Administratorul/lichidatorul insolvabilității urmează să încheie contract pentru furnizarea energiei electrice la locurile de consum ale consumatorului final căruia i-a fost intentată procedura de insolvabilitate.

174. Furnizorul are dreptul să solicite deconectarea consumatorului asupra căruia a fost intentată procedura de insolvabilitate dacă consumatorul sau administratorul/lichidatorul nu achită plata pentru consumul curent de energie electrică.

175. Prevederile pct. 42 din prezentul Regulament vor fi puse în aplicare cu condiţia ca tariful binom sau preţurile diferenţiate în funcţie de orele de consum să fie aprobate de Agenţie la constatarea premiselor necesare pe piaţa energiei electrice.

176. În procesul îndeplinirii atribuțiilor sale, furnizorii colaborează cu organele de specialitate a administrației publice centrale, cu autoritățile publice locale, cu asociațiile consumatorilor și cu societatea civilă.

anexa nr.1

anexa nr.2

anexa nr.3

anexa nr.4