

Codul drepturilor și obligațiilor consumatorilor - Model

Drepturile consumatorilor

Consumatorii energiei electrice au următoarele drepturi:

- Să aibă acces la surse sigure, nepericuloase și calitative de energie electrică;
- Să primească în factură o informație completă și precisă privind tarifele existente, termenele și condițiile, produsele și serviciile accesibile, să efectueze plățile doar potrivit prevederilor contractuale, precum și să încheie contracte la alegere potrivit regulilor pieței libere concurențiale;
- Să primească avizul privind drepturile și obligațiile întreprinderii comunale legate de conectare; să accepte sau să refuze serviciile prestate;
- Să folosească surse regenerabile;
- Să aibă acces la informația privind conectarea, problemele deservirii, citirea indicațiilor contoarelor, procedurile emiterii facturilor, plățile pentru servicii, structura prețurilor, procedurile examinării reclamațiilor, condițiile deconectării și ale sistării deservirii și punctele de efectuare a plăților;
- Să fie scutiți de majorări multiple ale tarifelor în cursul anului („șocul tarifar”);
- Să aibă acces liber la studierea chestiunilor puse în discuție de către autoritatea reglementatoare, să participe la întruniri, să discute și să ia parte la activitatea autorității reglementatoare;
- Să primească aviz prealabil privind intenția furnizorului de sistare a deservirii și să afle circumstanțele în care serviciile pot fi suspendate;
- Să fie protejat de deconectări pe timp de iarnă;
- Să aibă acces la mecanisme echitabile și operative de examinare a plângerilor, de rezolvare a litigiilor (de către o persoană independentă), de primire a compensațiilor și asigurare a aplicării sancțiunilor pecuniare în cazul prestării unor servicii necalitative;
- Să se bucure, de rând cu alți consumatori amplasați în mod similar, de un tratament echitabil, să-i fie asigurată protecția informațiilor cu caracter particular și confidențial și să i se respecte dreptul la întrunire
- **Obligațiile consumatorilor**

Consumatorii energiei electrice au următoarele obligații:

- Să respecte termenele contractului de furnizare a energiei electrice, achitând la timp facturile și vărsând, în caz de necesitate, un depozit anticipat pentru conectare și alte servicii (de exemplu, instalarea);
- Să asigure o înregistrare precisă a datelor privind consumul, fără intervenții în funcționarea aparatului de măsurare;
- Să cunoască locurile unde poate fi obținută o informație mai detaliată privind calitatea serviciilor;
- Să asigure, în timpul potrivit, colaboratorilor/reprezentanților întreprinderii comunale accesul în încăperea consumatorului pentru inspectare, instalare, citire a indicațiilor, deplasare sau înlocuire a aparatului/contorului de watt/oră al întreprinderii comunale;
- Să răspundă de funcționarea sigură, eficientă și rațională a aparatului/contorului după instalarea acestuia;
- Să nu consume energie electrică fraudulos prin manipularea contoarelor sau intervenția în funcționarea normală a acestora;
- Să colaboreze la programele privind utilizarea eficientă a energiei electrice și să contribuie pe toate căile la desfășurarea acestor programe.