

1. Care sunt informațiile minime pe care furnizorul meu este obligat să mi le ofere în factură?

Factura emisă de furnizor clienților finali sau anexa acesteia trebuie să cuprindă, într-o formă clară și ușor de înțeles, cel puțin următoarele informații:

- a) datele de identificare și de contact ale furnizorului și ale clientului final;
- b) numărul și data emiterii facturii;
- c) termenul de plată scadent;
- d) perioada pentru care s-a facturat energia consumată;
- e) modul în care a fost stabilită cantitatea de energie electrică facturată, respectiv măsurare, estimare sau autocitire, în cazul clienților finali la care intervalul de citire este mai mare decât cel de facturare;
- f) semnificația fiecărei obligații de plată cuprinse în factură, respectiv energie activă facturată, energie reactivă facturată, corecții de energie activă/reactivă, taxă pentru putere, penalități pentru depășirea puterilor contractate, penalități pentru abateri de la prognoza de consum, penalități pentru întârziere la plata facturilor etc.;
- g) mărimile de facturat, cu precizarea dacă reprezintă valori măsurate, estimate sau contractate;
- h) unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;
- i) tarifele reglementate pentru serviciile de transport și de sistem și/sau de distribuție, care intră în componența prețului/tarifului de vânzare, dacă este cazul;
- j) temeiul legal de preț, respectiv documentul prin care au fost aprobate/avizate prețurile reglementate și taxele aplicate în factură;
- k) sumele rezultate pentru fiecare mărime facturată;
- l) certificatele verzi, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;
- m) valoarea totală de plată, cu specificarea cantităților totale de energie electrică facturate pe intervalul de facturare;
- n) informații privind sumele de plată pentru care termenul scadent a fost depășit la momentul emiterii facturii;
- o) codul de identificare a locului de consum;
- p) codul unic de identificare a punctului de măsurare;
- q) modalități de plată a facturilor;
- r) informații privind drepturile și căile de atac de care dispun clienții finali în caz de litigiu.

2. Pe cine pot contacta în cazul în care factura nu conține cerințele minime cerute de legislația în vigoare?

Trebuie să vă adresați în primul rând furnizorului dvs de energie electrică, și dacă considerați că aveți nevoie de informații suplimentare vă puteți adresa și ANRE accesând www.anre.ro .

3. Unde pot obține informații cu privire la consumul meu real de energie aferent unei anumite perioadă: un an, o lună?

Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în contract. Pagina de internet a furnizorului pune la dispoziția clientului final:

- a. acces parolat, gratuit, în timp real și securizat, la datele proprii privind conținutul facturii, istoricul de consum, istoricul plăților și, dacă este cazul, al celorlalte sume datorate;
- b. transmiterea indexului autocitit; indexul transmis de clientul final este luat în considerare la facturare de către furnizor dacă este transmis în termenul convenit prin contract;
- c. comparația dintre consumul mediu zilnic din intervalul de facturare curent, consumul mediu zilnic din intervalul de facturare similar din anul precedent și consumul mediu zilnic din anul precedent, preferabil în formă grafică.

De asemenea puteți să vă adresați direct furnizorului dvs. pentru clarificare.

4. Ce informații ar trebui să solicitați unui potențial furnizor, înainte de încheierea unui contract de furnizare?

Este important de luat în considerare analiza următoarelor aspecte:

- evaluarea valorii totale a facturii de energie electrică, comparativ cu valoarea facturii curente;
- condițiile de facturare (analiza condițiilor de plată) comparativ cu condițiile menționate în contractul de furnizare actual;
- perioada pentru care urmează a se aplica tariful menționat în ofertă;
- perioada pentru care urmează a se încheia respectivul contract.

Este recomandat să se facă o analiză comparativă a informațiilor conținute în ofertele de furnizare, ținând cont de preț, durată, modalități de plată, condiții de încetare a contractului etc. astfel încât să se poată face alegerea potrivită.

Clientul final trebuie să se asigure că ofertele au condiții avantajoase pe întreaga perioadă a contractului și că respectă prevederile legale privind componentele care vor fi incluse în factura finală, ex.: certificate verzi, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, accize, TVA).

5. Cum pot obține informații complete și ușor de înțeles cu privire la ofertele de furnizare?

Clientul final poate obține informații privind ofertele furnizorilor și prin intermediul aplicației web interactive "Comparator de preț pentru ofertele de furnizare a energiei electrice" un instrument de comparare a prețurilor, destinat tuturor potențialilor clienți finali casnici și noncasnici care sunt interesați să-și aleagă sau să-și schimbe furnizorul de energie electrică, pus la dispoziția consumatorilor de către ANRE și care poate fi accesat pe pagina de internet www.anre.ro, pe prima pagina (Home).

Pentru verificarea acurateței informațiilor și a disponibilității ofertelor furnizorilor concurențiali, este recomandată solicitarea de informații suplimentare direct de la aceștia. Datele de contact ale fiecărui furnizor concurențial se pot obține accesând denumirea acestuia care conține un link către pagina proprie de internet.

Informațiile din ofertele afișate de Comparator privind prețul de furnizare și condițiile contractuale sunt generale, dar pot avea și caracteristici particulare, de la caz la caz, care nu pot fi introduse în aplicație de furnizori.

6. După intrarea în vigoare a contractului, cum pot avea acces la informații complete cu privire la conținut, inclusiv toți termenii și condițiile standard?

Cum pot avea acces deplin la toate informațiile conținute în contract, inclusiv la toate clauzele și condițiile standard?

Contractul de furnizare a energiei electrice trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare și să cuprindă, pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta, următoarele elemente:

a) identitatea părților contractante și reprezentanții legali ai acestora, cu precizarea adresei sediului/domiciliului și a datelor de contact;

b) obiectul și durata contractului;

c) prețul sau tipul tarifului aplicat, modalitățile și condițiile de plată a facturilor;

d) în cazul contractului negociat, furnizorul își asumă responsabilitatea respectării tuturor obligațiilor sale pe piața de energie electrică, aferente furnizării energiei electrice la locul de consum respectiv, inclusiv cele privind echilibrarea consumului de energie electrică;

e) drepturile și obligațiile părților contractante, inclusiv cele rezultate din contractul de rețea, în cazul în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, astfel încât clientului final să îi fie transmise drepturile și obligațiile care îi revin din contractul de rețea;

f) dreptul de denunțare unilaterală a contractului de furnizare de către clientul final în condițiile precizate de actele normative în vigoare;

g) obligația de plată a furnizorului pentru toate daunele provocate din culpa sa clientului final;

h) anexele contractului de rețea încheiat cu operatorul rețelei la care este racordat locul de consum. Clauzele din contractul de furnizare a energiei electrice care sunt valabile în cazul clienților finali dintr-o anumită categorie se înscriu într-o anexă denumită "*Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice*", care face parte din contract și care se afișează pe pagina de internet a furnizorului.

7. Care sunt regulile generale de încetare a contractului meu? Mai ales, în următoarele situații:

- mutarea la o nouă adresă?

- închirierea apartamentului meu/casei mele altcuiva?

- trecerea la un alt furnizor?

Contractul de furnizare a energiei electrice încetează în următoarele cazuri:

a) expirarea termenului contractual;

b) acordul de voință al părților contractante;

c) denunțarea unilaterală de către clientul final, în condițiile prevăzute în contract și conform prevederilor legale în vigoare;

d) rezilierea.

Contractul de furnizare poate fi reziliat de către clientul final, cu notificarea furnizorului cu cel puțin 15 zile înainte, fără plata despăgubirilor prevăzute în contractul de furnizare, în următoarele situații:

a) asupra furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței;

b) contractul nu respectă reglementările în vigoare privind tipul de contract.

Contractul de furnizare poate fi reziliat de furnizor, fără plata despăgubirilor prevăzute în contractul de furnizare, în următoarele cazuri:

a) sustragerea de energie electrică de către clientul final, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;

- b) neplata facturilor, la termenele și în condițiile prevăzute în contract;
- c) încetarea dreptului de folosință al clientului final asupra locului de consum;
- d) alte cazuri prevăzute de lege.

Rezilierea din inițiativa furnizorului se efectuează cu un preaviz de minimum 15 zile, cu excepția cazului sustragerii de energie electrică, situație în care rezilierea poate produce efecte de la data constatării prin hotărâre judecătorească definitivă.

În termen de maximum 6 săptămâni de la încetarea contractului, furnizorul/operatorul de rețea are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final ori factura estimată pentru ultimul consum, în cazul în care clientul nu asigură operatorului de rețea acces la contor, cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi ce se va transmite conform legislației în vigoare. Clientul final are obligația să plătească contravaloarea facturii până la termenul scadent.

8. Unde pot afla informații privind condițiile de încetare a contractului încheiat cu furnizorul?

Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clientului final:

- principalele clauze ale contractului de furnizare;
- principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de

reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului.

9. Am dreptul să solicit încetarea contractului dacă:

- se modifică prețul?
- mă mut la o altă adresă?

Clientul final are dreptul să i se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informat, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a rezilia contractul. Furnizorul și, după caz, alți operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienții finali notifică clienților orice majorare a tarifelor, în mod direct și în timp util, nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles.

Da, clientul final are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare, cu notificare transmisă furnizorului de energie electrică cu cel puțin 21 de zile înainte, cu respectarea condițiilor contractuale.

10. Mi-am schimbat furnizorul de energie electrică. Mai trebuie să plătesc facturile venite de la fostul meu furnizor?

Da, după schimbarea furnizorului de energie electrică, în termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului, furnizorul are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată. Clientul final are obligația să plătească contravaloarea facturii până la termenul scadent.

11. Care este procedura de soluționare a plângerilor utilizată de către furnizorul meu? Care sunt procedurile de soluționare a disputelor în zona mea? Cui mă pot adresa pentru asistență, fără costuri?

Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat cu Ordinul A.N.R.E. nr. 6/2017 stabilește obligațiile referitoare la modul de tratare (înregistrare, investigare și soluționare) a solicitărilor, contestațiilor, propunerilor și reclamațiilor scrise (pe scurt, petiții) adresate de consumatorii de energie electrică și termenele de răspuns la acestea.

Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, aprobată cu Ordinul A.N.R.E. nr. 16/2015, stabilește obligația furnizorului de energie electrică legată de soluționarea oricărei sesizări, reclamații, petiții adresate prin intermediul unui

centru de telefonie, prin email, prin fax, prin poștă sau prin intermediul unui formular on-line, care exprimă insatisfacția clienților finali în legătură cu activitatea furnizorului.

În cazul neînțelegerilor precontractuale, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice și termice produse în cogenerare de înaltă eficiență, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 35/2013 pentru aprobarea procedurilor privind soluționarea/medierea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei.

În cazul disputelor apărute în derularea contractului, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin ordinul președintelui ANRE nr. 61/2013.

12. Există un nivel minim de calitate a furnizării? Am dreptul la compensații în cazul în care nu este îndeplinită nivelul minim de calitate a furnizării?

Potrivit Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 6/2017, furnizorii de ultimă instanță plătesc, din propria inițiativă, clienților beneficiari de serviciu universal, casnici și noncasnici mici, compensații. Plata compensației se face în termen de 30 de zile de la data la care clientul este îndreptățit să primească compensații.

În cazul clienților noncasnici mari, beneficiari de serviciu universal, plata compensației se face la cererea scrisă a acestora, transmisă furnizorului în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care se consideră îndreptățiți să o primească.

În cazul contractelor de furnizare a energiei electrice negociate, furnizorii achită eventualele compensații CF în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, inclusiv în cazul facturării inexacte/realizate cu întârziere, conform prevederilor contractuale.

Furnizorul datorează clientului final plata unei compensații, inclusiv în cazul în care furnizorul este sancționat, conform art. 93 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, pentru încălcarea aceleiași prevederi.

13. Care sunt pașii pe care trebuie să îi parcurgă un furnizor, înainte de a mă deconecta pentru neplata facturii?

Pentru neplata la termen a facturii aferente contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are dreptul să ia, succesiv, după caz, următoarele măsuri:

- a. aplicarea penalităților de întârziere specificate în contract;
- b. limitarea furnizării energiei electrice, dacă este prevăzută în contract;
- c. transmiterea unui preaviz pentru întreruperea alimentării cu energie electrică;
- d. la cererea clientului final, furnizorul poate negocia cu acesta, în perioada de preaviz, (re)eșalonarea sumelor datorate de clientul final;
- e. întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum cu condiția să fie îndeplinite măsurile prevăzute la lit. c) și, după caz, de la lit. b) și d);
- f. rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

14. Ce măsuri ar trebui să iau în cazul în care consider că au fost modificate clauze contractuale fără a fi notificat în prealabil? Pe cine ar trebui să contactez?

În primul rând trebuie contactat furnizorul de energie electrică pentru clarificare;

În cazul în care nu sunteți satisfăcut de răspunsul primit vă puteți adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei.