

INFORMARE A CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICA

1. Ce organizații sau organisme din zona mea mă pot ajuta pentru a afla mai multe informații privind procesul de schimbare a furnizorului de energie electrică?

Informații privind schimbarea furnizorului de energie electrică pot fi furnizate de către Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei și de către furnizorii activi de energie electrică.

Lista furnizorilor de energie electrica care activeaza pe piata cu amanuntul poate fi consultata la pagina de internet www.anre.ro, secțiunea **Info consumatori**, rubricile **Operatori economici/Energie electrica/Furnizare catre consumatori**.

2. Care sunt drepturile mele, în calitate de consumator de energie electrică?

Drepturile consumatorului de energie electrica :

- a) dreptul de acces la rețelele de energie electrica;
- b) dreptul de a consuma energie electrica;
- c) dreptul de a-si alege furnizorul de energie electrica si gaze naturale fara plata vreunei taxe pentru schimbarea acestuia;
- d) să beneficieze de serviciul universal în condițiile stabilite prin reglementările ANRE, dacă îndeplinesc prevederile specifice ale Legii nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, pentru a fi încadrați la această categorie și să opteze pentru oricare dintre prețurile/tarifele aplicabile categoriei de clienți finali din care fac parte;
- e) să opteze pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție;
- f) să solicite operatorului de rețea (direct sau prin intermediul furnizorului) repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- g) să solicite modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea intervalului de facturare respectiv;
- h) să solicite și să primească de la furnizor și/sau operatorul de rețea explicații privind elementele facturii;
- i) să primească, în scris, o ofertă de furnizare;
- j) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;
- k) dreptul de a fi informat în legatura cu condițiile generale de contractare, prețurile si tarifele aplicabile, întreruperile programate în furnizarea gazelor naturale, etc.;
- l) dreptul de a solicita furnizorului modificarea si completarea contractului de furnizare si a anexelor acestuia, atunci când apar elemente noi ori când considera necesara detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- m) dreptul de acces la grupurile si sistemele de masurare;
- n) dreptul de a solicita furnizorului sa ia masuri pentru remedierea defectiunilor si a deranjamentelor survenite in rețelele de energie electrica si gaze naturale;
- o) dreptul de a fi despagubit pentru daunele provocate de catre furnizor;

p) orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

3. De unde pot afla mai multe informații privind modalitățile de plată?

Modalitățile de plată oferite de furnizor se specifică în contractul de furnizare și pe site-ul furnizorului.

Facturile pot fi achitate de clientul final, după caz, prin următoarele modalități de plată:

- a) la sediul/adresa clientului final, persoanei desemnate de furnizor;
- b) la punctele de contact ale furnizorului;
- c) la punctele de încasare ale altor furnizori de servicii de colectare, cu care furnizorul are contract de colectare;
- d) prin mijloace electronice de plată aflate în proprietatea băncilor sau ale altor furnizori de servicii de colectare;
- e) prin servicii de transfer bancar;
- f) prin filă cec;
- g) orice altă modalitate prevăzută în dispozițiile legale privitoare la plată, acceptată și practică de furnizor.

4. De ce informații am nevoie pentru a putea compara ofertele furnizorilor de energie?

La alegerea ofertelor este recomandată analiza comparativă a informațiilor conținute în acestea (preț, durată, modalități de plată, condiții de încetare a contractului, clauze penalizatoare, modalități de transmitere a facturii etc.) și, de asemenea, o comparație cu condițiile de furnizare existente.

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.

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. În vederea luării unei decizii, este recomandat să se acceseze legătura către pagina de internet a furnizorului menționat pentru a analiza în detaliu oferta acestuia, iar pentru clarificarea oricăror nelămuriri legate de o anumită ofertă sau pentru acceptarea acesteia este necesară contactarea directă a acestuia.

Pentru verificarea acurateții 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.

5. Ce informații ar trebui să fie furnizate în cadrul facturii de energie?

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, inclusiv o adresă de e-mail;
- b) datele de identificare ale clientului final, adresa locului de consum și adresa de facturare, în cazul în care aceasta este diferită față de adresa locului de consum;
- c) codul de identificare a locului de consum;
- d) codul unic de identificare a punctului de măsurare;
- e) numărul și data emiterii facturii;
- f) perioada de facturare;
- g) cantitatea de energie electrică facturată;
- h) data scadentă a plății;
- i) unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;
- j) prețul energiei electrice, exprimat în lei/kWh sau lei/MWh;
- k) componentele incluse în prețul unitar pentru furnizarea energiei electrice, cu precizarea celor care sunt reglementate sau o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;
- l) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat;
- m) penalități de întârziere specificate în contract pentru întârzierea la plată a facturii;
- n) intervalul de timp și modalitatea prin care clientul poate transmite indexul autocitit;
- o) indexul grupului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de energie electrică; în cazul clientului final la care intervalul de citire de către OR este mai mare decât perioada de facturare se va preciza modul prin care a fost determinat indexul, respectiv citire de către OR/autocitire de către clientul final/estimare pe baza convenției de consum/istoric de consum;
- p) certificate verzi, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;
- q) valoarea totală de plată, inclusiv cu TVA;
- r) modalitățile de plată a facturii;
- s) datele de contact ale punctului unic de contact/punctelor de informare regională/locală ale furnizorului;
- t) numărul de telefon pus la dispoziție de către OR la care este racordat locul de consum la care clientul final poate sesiza direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică;
- u) intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR;
- v) informații privind posibilitatea schimbării furnizorului;
- w) informații privind drepturile clienților finali în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor, inclusiv datele de contact ale entității responsabile;
- x) obligații de plată neachitate, dacă este cazul.

6. Unde pot găsi mai multe informații privitoare la măsurile de eficiență energetică implementate?

Eficiența energetică înseamnă: economisirea energiei, reducerea cheltuielilor, protecția mediului. Ceva este mai eficient din punct de vedere energetic dacă oferă mai mult pentru aceeași energie consumată, sau aceleași servicii pentru un consum mai redus de energie.

Pentru a avea o perspectivă cât mai largă asupra acțiunilor care se pot desfășura în vederea îndeplinirii acestor obiective, vă rugăm să vizitați pagina de web <http://www.economielaenergie.eu> și <http://www.anre.ro/> unde veți găsi ghiduri, postere, broșuri, care conțin informații privind metodele cele mai bune pe care trebuie să le folosim, astfel încât rezultatele să fie economie de energie, costuri reduse și protecția mediului.

Furnizorul dvs. vă pune la dispoziție recomandări referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice, și informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților finali și ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obține recomandări privind măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice, specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.

7. Cine este responsabil pentru protecția consumatorilor în zona mea?

1. Luați direct legătura cu reprezentanții furnizorului de energie electrică.
2. Explicați-le care este problema dumneavoastră și ce doriți să obțineți de la ei.
3. Dacă răspunsul nu vă mulțumește, contactați ANRE.

8. Cum aflu din ce surse de energie a fost produsă energia electrică furnizată la locul meu de consum?

Furnizorul este obligat să transmită clientului final eticheta energiei electrice, împreună cu factura sau în materiale promoționale.

Informațiile obligatorii conținute în eticheta de energie electrică a unui furnizor sunt:

- a) contribuția fiecărei surse primare de energie la portofoliul de surse primare de energie al furnizorului, corespunzătoare perioadei de referință;
- b) indicatorii de mediu aferenți energiei electrice furnizate;
- c) compararea valorilor prevăzute la lit. a) și b) cu mediile la nivel național ale mărimilor respective.

De asemenea, furnizorul publică anual pe pagina proprie de internet, până la data de 31 iulie, eticheta energiei electrice aferentă ultimei perioade de referință pentru etichetare încheiate și are obligația de a o păstra afișată timp de 3 ani calendaristici.

9. Din ce alte tipuri de surse de energie provine energia electrică vândută de către furnizorii din zona mea?

Sectorul de producere a energiei electrice din surse regenerabile este organizat, în principal, pornind de la tipul de resursă primară utilizat în procesul de producere (hidro, eolian, fotovoltaic și biomasă). Operatorii economici din domeniul producerii energiei electrice din surse regenerabile de energie își desfășoară activitatea în baza licenței de exploatare comercială a capacităților de producere a energiei electrice emisă de ANRE în condițiile Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, iar energia electrică produsă de aceștia poate fi utilizată pentru alimentarea cu energie electrică a consumatorilor prin linii directe de centrală electrică și/sau pentru consumul final propriu, altul decât consumul propriu tehnologic.

10. Cum pot afla ce surse de energie sunt utilizate și dacă afirmația furnizorului meu, conform căreia energia electrică a acestuia sau părți din acesta este "verde", este adevărată?

Ordinul președintelui ANRE nr. 61/12.10.2016 pentru aprobarea **Regulamentului de etichetare a energiei electrice**, elaborat în conformitate cu prevederile art. 57 alin. (3) din *Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 (Lege)*, cu modificările și completările ulterioare și ale art. 93 din *Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali*, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 235/2019, cu modificările ulterioare, prevede că furnizorii elaborează distinct eticheta energiei electrice pentru energia electrică furnizată fiecărei categorii de clienți finali, respectiv: clienți finali alimentați în regim concurențial, clienți finali beneficiari ai serviciului universal și clienți finali alimentați în regim de ultimă instanță, corespunzător structurii proprii de achiziție a energiei electrice.

În conformitate cu art. 93 alin. (1) din *Lege*, încălcarea de către participanții la piața de energie electrică a reglementărilor tehnice și/sau comerciale emise de ANRE constituie **contravenție**.