

## ÎNTREBĂRI FRECVENTE ȘI INFORMAȚII UTILE PENTRU CONSUMATORII DE ENERGIE ELECTRICĂ ȘI GAZE NATURALE

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

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

Detaliile despre procesul de schimbare a furnizorului pot fi consultate accesând link-urile <https://anre.ro/consumatori/energie-electrica/cum-schimbi-furnizorul-de-energie-electrica/> și <https://anre.ro/consumatori/gaze-naturale/cum-schimbi-furnizorul-gn/>.

### 2. Care sunt drepturile mele, în calitate de consumator de energie electrică/gaze naturale?

#### Drepturile consumatorului de energie electrică/gaze naturale:

- a. dreptul de acces la rețelele de energie electrică/gaze naturale;
- b. dreptul de a consuma energie electrică/gaze naturale;
- c. dreptul de a-și alege furnizorul de energie electrică și gaze naturale fără 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/gaze naturale 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 legătura cu condițiile generale de contractare, prețurile și tarifele aplicabile, întreruperile programate în furnizare, etc.;
- l. dreptul de a solicita furnizorului modificarea și completarea contractului de furnizare și a anexelor acestuia, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- m. dreptul de acces la grupurile și sistemele de măsurare;
- n. dreptul de a solicita furnizorului să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele de energie electrică și gaze naturale;
- o. dreptul de a fi despăgubit pentru daunele provocate de către furnizor;
- p. orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei și a gazelor naturale nr. 123/2012 cu modificările și completările ulterioare și conform reglementărilor aplicabile în vigoare.

### 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?

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 aplicațiilor web interactive "*Comparator energie electrică*" și "*Comparator gaze naturale*" (instrumente de comparare a prețurilor, destinate tuturor potențialilor clienți finali casnici și noncasnici care sunt interesați să-și aleagă sau să-și schimbe furnizorul), puse la dispoziția consumatorilor de către ANRE și care pot fi accesate pe pagina de internet [www.anre.ro](http://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?

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 consumul;
- e) modul în care a fost stabilită cantitatea, 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;
- g) mărimile de facturat, cu precizarea dacă reprezintă valori măsurate, estimate sau contractate;
- h) unitățile de măsură și preturile 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 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.

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

Eficiența energetică înseamnă: economisirea energiei, reducerea cheltuielilor, protecția mediului.

Îmbunătățirea eficienței energetice este un obiectiv strategic al politicii energetice naționale, datorită contribuției majore pe care o are la realizarea siguranței alimentării cu energie, dezvoltării durabile și competitivității, la economisirea resurselor energetice primare și la reducerea emisiilor de gaze cu efect de seră.

Politica națională de eficiență energetică promovează utilizarea la consumatorii finali a echipamentelor și aparaturii eficiente din punct de vedere energetic, precum și a surselor regenerabile de energie.

Pentru mai multe informații vă rugăm să accesați paginile de internet:

<https://arhiva.anre.ro/ro/info-consumatori/economie-la-energie>

[https://energy.ec.europa.eu/topics/energy-efficiency\\_en](https://energy.ec.europa.eu/topics/energy-efficiency_en)

## 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:

- contribuția fiecărei surse primare de energie la portofoliul de surse primare de energie al furnizorului, corespunzătoare perioadei de referință;
- indicatorii de mediu aferenți energiei electrice furnizate;
- 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 (hidroelectric, 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.

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**.