

1. OBLIGATII ALE FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICA PRIVIND INFORMAREA CLIENTILOR FINALI

A. Obligatie generala de informare a clientilor finali

Furnizorul are obligatia de a desfasura activitati de informare a clientilor finali proprii.

Aceasta informare se realizeaza, in principal, prin urmatoarele modalitati: a) publicarea pe pagina proprie de internet; b) afisarea la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regionala/locala; c) publicarea in mass-media scrisa nationala si/sau locala; d) transmiterea de materiale informative catre clientii finali; e) raspunsuri in scris, pe format hartie sau e-mail, ori telefonic la intrebarile clientilor finali.

Toate informatiile destinate clientilor finali trebuie sa fie (i) de actualitate (ii) redactate si prezentate intr-un mod clar, precis, accesibil si inteligibil, care sa excluda orice echivoc si (iii) sa permita parcurgerea cu usurinta a acestora, indiferent de mijloacele prin care acestea sunt puse la dispozitie.

B. Modalitatea de publicare a ofertei-tip

Potrivit art. 39 din Regulamentul de furnizare in vigoare (Ordinul ANRE nr. 235/2019), pentru a da posibilitatea clientului final de a compara mai multe oferte, furnizorii de energie electrica trebuie sa asigure **oferte-tip** cel putin pentru **clientii casnici si clientii finali noncasnici mici**, pe care le publica **cumulativ** prin urmatoarele mijloace proprii:

- pe pagina proprie de internet;

Ofertele-tip de furnizare a energiei electrice se vor afisa pe pagina proprie de internet, **la un loc vizibil, cu un link direct, si cu o denumire sugestiva** catre aceste oferte-tip.

- la punctul unic de contact.

Intelegerea noastra este ca trebuiesc indeplinite ambele modalitati de comunicare.

C. Punctul unic de contact

Furnizorul are obligatia sa organizeze si sa mentina un punct unic de contact care cuprinde:

- un punct central care asigura o structura specializata in comunicarea cu clientul si care ofera acestuia posibilitatea prezentarii intr-o locatie prestabilita, cu registratura proprie, care dispune de personal si dotare corespunzatoare pentru indeplinirea serviciilor de furnizare (contractare, facturare, incasare, informare, preluarea si solutionarea plangerilor de natura serviciilor prestate etc.) si care, dupa caz, coordoneaza punctele de informare regionala/locala ale furnizorului, ce sunt usor accesibile si situate la distanta de maximum 50 km de locurile de consum ale clientilor proprii care beneficiaza de serviciu universal;
- un serviciu permanent de voce si date, asigurat prin:
 - (i) call-center, pentru informatii comerciale, cu posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare, prevazut cu cel putin o linie telefonica cu un numar de apel gratuit pentru transmiterea indexului autocitit si o linie telefonica cu tarif normal, disponibil cu operator minimum 12 ore in zilele lucratoare;
 - (ii) pagina proprie de internet, **cu posibilitatea inregistrarii numarului de accesari intr-o perioada data**, precum si cu punerea la dispozitia clientului a unui formular on-line pentru inregistrarea plangerilor;
- o adresa de posta electronica;

- o un numar de fax.

In plus, dreptul clientului final casnic de a fi informat trebuie adus la cunostinta acestuia de catre furnizori cel putin prin intermediul unui afis avand continutul, marimea si structura impusa de ANRE care va fi expus la toate punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regionala/locala, in locuri usor accesibile si vizibile¹.

D. Pagina de internet a furnizorului

Potrivit Regulamentului de furnizare, furnizorul de energie electrica este obligat **sa detina pagina proprie de internet** in continutul careia trebuie sa publice **informatii actualizate cu privire la conditiile comerciale de furnizare a energiei electrice, la drepturile clientilor finali (inclusiv cele rezultate din contractul de retea), preturi si tarife, conditii generale ale serviciilor oferite, la legislatia in vigoare si la caile de solutionare a litigiilor in cazul unor cereri, plangeri, sesizari, reclamatii sau contestatii.**

Pe pagina de internet proprie **se vor publica cel putin urmatoarele informatii:**

- datele de contact ale furnizorului;
- adresa, numarul de telefon si numarul de fax al punctului unic de contact;
- programul audientelor, prezentat sub forma: functie, zi si intervalul orar;
- ofertele-tip de furnizare a energiei electrice; acestea se vor afisa pe pagina de internet, la loc vizibil, cu un link direct cu denumire sugestiva catre aceste oferte-tip;
- conditiile generale privind contractarea;
- o informare privind procesul de schimbare a furnizorului si dreptul clientului final de a denunta unilateral contractul de furnizare a energiei electrice;

Nota: Informarea clientilor finali in legatura cu procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului va cuprinde, in mod obligatoriu, mentiunea expresa ca procesul de schimbare a furnizorului nu presupune plata niciunei taxe.

- formulare de cerere, documentele si etapele necesare pentru incheierea contractului de furnizare a energiei electrice;
- facilitatile oferite clientilor vulnerabili;
- preturile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentarii cu energie electrica, daca este cazul;
- eticheta energiei electrice furnizate, conform Regulamentului de etichetare a energiei electrice in vigoare;
- informatii strict necesare pe care solicitantul unei oferte de furnizare trebuie sa le puna la dispozitia furnizorului, pentru intocmirea unei oferte de furnizare personalizate, conform prevederilor Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice in vigoare;
- recomandari referitoare la utilizarea eficienta a energiei electrice: informatii privind datele de contact ale organizatiilor clientilor finali si ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele

¹ Dimensiunile afişului sunt de 50 x 70 centimetri (lăţime x lungime). Fontul folosit pentru tipărirea afişului va avea dimensiunea de minimum 25. Pentru a tipări datele de contact ale ANRE poate fi folosit un font de o dimensiune mai mică, în funcţie de spaţiul disponibil. În cazul în care se utilizează un fundal colorat (fotografie, elemente grafice, culoare plină), textul va fi tipărit cu o culoare contrastantă, care să permită citirea cu uşurinţă.

paginilor de internet unde se pot obtine recomandari privind masurile de imbunatatire a eficientei energetice, specificatii tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.;

- modalitatea de acordare a despagubirilor/compensatiilor;
- modalitatea de transmitere, inregistrare, investigare si solutionare a plangerilor, in conformitate cu procedura interna a furnizorului;
- modalitatile de solutionare a neintelegerilor precontractuale si a celor aparute pe parcursul derularii contractului;
- raspunsurile la intrebarile adresate cel mai frecvent;
- legatura cu pagina de internet a ANRE dedicata clientilor finali de energie electrica si cu link direct la aplicatia informatica "Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice";
- legaturile cu paginile de internet ale OR unde sunt publicate informatiile de interes pentru clientii finali, respectiv drepturile/obligatiile OR si ale clientului final, indicatorii de performanta ai serviciului de distributie, intreruperile planificate, racordarea la retea, inclusiv formularele care trebuie completate si etapele care trebuie parcurse in scopul racordarii etc.

In plus, clientii finali trebuie informati in legatura cu principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice relevante pentru clientii finali. Informarea se face, cumulativ, prin publicare pe pagina proprie de internet, precum si prin cel putin inca o modalitate (*e.g.* afisare la punct unic de contact, transmitere de material informative, raspuns in scris) ori de cate ori apar noi reglementari sau modificari ale reglementarilor existente².

De asemenea, pagina de internet a furnizorului de energie electrica **poate sa puna la dispozitia** clientului final prin acces parolat, gratuit, in timp real si securizat cel putin:

- datele proprii privind continutul facturilor, istoricul de consum, istoricul platilor si, daca este cazul, al sumelor datorate;
- transmiterea indexului autocitit;
- comparatii intre consumul actual al clientului final si consumul corespunzator aceleiasi perioade a anului anterior, in masura in care aceste informatii sunt disponibile, preferabil sub forma grafica;
- comparatia dintre consumul mediu zilnic din perioada de facturare curent si consumul mediu zilnic din perioada de facturare similar din anul precedent, preferabil in forma grafica;
- transmiterea si gestionarea solicitarilor/reclamatilor.

Intelegerea noastra este ca acest ultim punct este optional.

E. Alte obligatii

- Obligatia de informare a clientilor finali prin intermediul aplicatiei informatice "Comparator al ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice" in vigoare – link.
- Obligatia sa publice procedurile/metodologiile care decurg din prevederile reglementului de furnizare pe pagina proprie de internet; de exemplu, furnizorul are obligatia sa publice pe pagina

² Informarea va cuprinde emitentul, tipul de act normativ, numărul, anul și titlul acestuia, partea, numărul și data Monitorului Oficial al României în care s-a publicat, precum și prezentarea succintă a obiectului noii reglementări.

proprie de internet procedura interna specifica de contractare pentru incheierea contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final

- Obligatia publicarii **conditiilor generale pentru prestarea serviciului de distributie a energiei electrice ale operatorului de retea**, pentru situatia in care contractul de retea pentru locul de consum este incheiat intre OR si furnizor; la solicitarea clientului final, se pun de asemenea in mod gratuit la dispozitia acestuia prin modalitatea stabilita prin contractul de furnizare incheiat.
- Furnizorul care are mai mult de 1000 clienti/luna, de doua ori intr-un an calendaristic, prin mass-media scrisa, nationala si/sau locala, are obligatia de a informa clientii finali asupra unuia sau mai multor domenii relevante incluse in Regulamentul privind informarea; in acest sens, furnizorul transmite la ANRE copia contractului incheiat cu publicatia prin intermediul careia s-a efectuat informarea, precum si copia materialului publicat.
- Obligatia de a elabora si distribui clientilor finali proprii materiale informative de doua ori intr-un an calendaristic; furnizorii transmit la ANRE un exemplar al materialelor informative anexat Raportului privind activitatea de informare a clientilor finali.
- La solicitarea ANRE, obligatia de a distribui clientilor finali proprii materialele informative elaborate de ANRE.
- Obligatia sa intocmeasca si sa inainteze ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clientilor finali si se transmite la ANRE anual pana cel tarziu la data de 31 martie a anului urmator anului pentru care se face raportarea..

Legislatie relevanta

- ✓ Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012
- ✓ Ordinul nr. 235/2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali
- ✓ Ordinul nr. 6/2017 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
- ✓ Regulamentul privind activitatea de informare a clientilor finali de energie electrica si gaze naturale din 25.06.2015
- ✓ Ordinul nr. 11/2016 privind aprobarea Standardului de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice
- ✓ Codul de masurare a energiei electrice din 01.07.2015
- ✓ Conditiiile generale asociate licentei pentru activitatea de furnizare a energiei electrice din 12.02.2014

2. OBLIGATII ALE FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICA SPECIFICE CLIENTILOR FINALI CASNICI

Sumarizam mai jos principalele obligatii specifice ale furnizorilor de energie electrica cu privire la clientii casnici finali identificate in legislatia analizata, precum si alte aspecte de natura informativa care privesc clientii finali casnici. Lista de mai jos nu este o lista exhaustiva a tuturor obligatiilor care incumba furnizorilor in raport cu clientii finali. De asemenea, lista nu include obligatiile operatorilor de retea in raport cu clientii casnici si nici obligatiile furnizorilor de ultima instanta fata de clientii casnici.

- obligatia sa puna la dispozitia clientilor casnici mai multe modalitati de plata si sa permita acestora sa opteze pentru oricare dintre acestea;

Nota: Modalitatile de plata trebuie sa nu discrimineze in mod nejustificat intre clienti. Sistemele de plata anticipata trebuie sa fie echitabile si sa reflecte in mod adecvat consumul probabil. In cazul clientului casnic, daca in urma regularizarii suma platita de acesta in plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat sa restituie suma platita de catre client in termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. In situatia in care in urma regularizarii suma platita in plus de catre clientul casnic este mai mica de 100 lei, suma va fi compensata in contul facturilor urmatoare;

- obligatia de a transmite cererea de racordare/cererea de actualizare a avizului tehnic de racordare sau a certificatului de racordare in numele si pe seama solicitantului, pentru locurile de consum aferente clientilor casnici;
- pentru un loc de consum nou de tip locuinta individuala, cu exceptia celor din ansamblurile de blocuri de locuinte si/sau de locuinte individuale, apartinand unui client casnic, in situatia in care solicitantul nu detine actul de proprietate / alt in scris care atesta dreptul de folosinta asupra terenului, incintei si/sau cladirii care constituie locul de productie sau de consum pentru care se solicita racordarea, clientul va prezenta: (i) o adeverinta eliberata de administratia publica locala in a carei raza teritoriala este situat imobilul, din care sa rezulte ca solicitantul este cunoscut ca detine imobilul sub nume de proprietar; si (ii) o declaratie pe propria raspundere a solicitantului, autentificata notarial, prin care acesta declara ca: posedea imobilul ca un adevarat proprietar si nu a instrainat sau grevat imobilul;
- obligatia sa comunice OR in maximum 3 zile lucratoare incadrarea unui client casnic drept client vulnerabil³ din motive de sanatate/varsta, iar OR are obligatia sa tina evidenta acestor client;
- obligatia sa asigure urmatoarele facilitati in mod gratuit clientilor vulnerabili din motive de sanatate/varsta sunt:
 - acces la punctul unic de contact si/sau, dupa caz, la punctele de informare regionala/locala prin modalitati specifice adaptate necesitatilor clientilor vulnerabili din motive de sanatate/varsta;
 - la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relatia sa cu furnizorul se poate desfasura prin intermediul unei terte persoane, desemnata in scris de acesta sa realizeze si sa transmita autocitirea indexului contorului, sa primeasca facturile/notificarile/sesizarile, sa depuna notificari/cereri etc. in numele si pe seama titularului locului de consum;

³ Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;

b) titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

- la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

Nota: Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică. Clienții vulnerabili beneficiază de facilități privind asigurarea serviciului de furnizare a energiei electrice și de acces la rețea.

- în cazul în care, într-un loc de consum, energia electrică este utilizată atât pentru activități economice, cât și pentru consum casnic și nu este posibilă sau nu se justifică economic separarea instalațiilor de utilizare, se încheie un singur contract de furnizare. Tipul de contract utilizat va corespunde tipului de consum preponderent, iar tariful/prețul utilizat este cel corespunzător tipului de contract.
- în termen de 30 de zile de la producerea decesului titularului de contract de furnizare, un mostenitor al acestuia trebuie să notifice furnizorul asupra decesului, prezentând certificatul de deces, iar până la dezbateră succesiunii, și la solicitarea mostenitorului furnizorul trebuie să încheie cu acesta un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire cu perioade succesive de câte un an, dacă succesiunea nu s-a finalizat.

Derularea contractului încheiat cu persoana decedată continuă până la încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată cu un mostenitor, cu obligația achitării facturilor și cu preluarea tuturor responsabilităților ce decurg ca urmare a derulării contractului, dar nu mai mult de 45 de zile.

- clienților casnici și clienților finali noncasnici beneficiari ai serviciului universal nu li se impune prin contractul de furnizare a energiei electrice plata vreunei sume de bani pentru schimbarea furnizorului de energie electrică.
- obligația să notifice într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prealabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;
- obligația să comunice clienților casnici informații adecvate cu privire la alternativele la întreruperea alimentării cu energie electrică cu suficient timp înainte de data prevăzută a întreruperii.

Nota: Aceste măsuri alternative pot să privească surse de sprijin pentru evitarea întreruperii, sisteme de plată anticipată, audituri energetice, servicii de consultanță în domeniul energiei, planuri alternative de plată, consiliere pentru gestionarea datoriilor sau moratoriilor privind întreruperea și nu constituie un cost suplimentar pentru clienții care se confruntă cu riscul întreruperii.

- pentru a da posibilitatea clientului final de a compara mai multe oferte, obligația să asigure oferte-tip cel puțin pentru clienții casnici și clienții finali noncasnici mici.
- obligația să pună la dispoziția clientului casnic cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare.
- obligația să intermedieze / despăgubească clientul casnic care are dreptul să primească de la OR despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor suprațensiuni accidentale produse din culpa OR.

Nota: Contravaloarea despăgubirilor este suportată de OR și achitată de către acesta clientului casnic prin intermediul furnizorului său, după caz, direct clientului.

- obligatia de a raporta lunar catre ANRE datele/informatiile solicitate de ANRE pentru fundamentarea indicatorilor pentru activitatea de furnizare de energie electrica in regim concurential catre clientii finali. Informatii solicitate prin machetele de monitorizare se refera la clientii finali alimentati in regim concurential si sunt organizate in functie de tipul clientului caruia i se furnizeaza energie electrica - noncasnic sau casnic.

Speram ca veti gasi utile cele de mai sus. In masura in care aveti intrebari si comentarii, va rugam sa ne anuntati cat mai curand cu putinta.