

**DREPTUL LA INFORMARE  
al clientului final de energie electrică****Stimate client final,**

Prin lege, aveți dreptul de a fi informat, în relația dumneavoastră cu **INDUSTRIAL ENERGY S.A.**

Aveți dreptul să cereți și să primiți, gratuit, înainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia și a condițiilor standard de furnizare a serviciului, după caz.

Înainte de semnarea contractului de furnizare, **INDUSTRIAL ENERGY S.A.** are obligația de a vă pune la dispoziție, în scris, următoarele informații:

- etapele și documentele necesare pentru încheierea unui contract de furnizare;
- ofertele-tip pentru care puteți opta, după caz;
- contractul corespunzător ofertei alese, după caz;
- prețurile și tarifele practicate.

Verificați înainte de semnare dacă în contractul primit sunt incluse cel puțin următoarele informații:

- identitatea și adresa furnizorului;
- serviciul furnizat, nivelurile de calitate a serviciului oferit și continuitatea în alimentare, precum și termenul de începere a derulării contractului;
- prețul/tariful aplicabil;
- durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire a contractului și de întrerupere temporară a alimentării cu energie electrică/gaze naturale, dreptul de denunțare unilaterală a contractului;
- compensațiile/despăgubirile și modalitatea de rambursare aplicabilă în caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciului prevăzut prin contract, după caz;
- modalități de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor și informații privind procedura de soluționare a plângerilor clienților finali;
- penalitățile pe care trebuie să le plătiți dacă nu respectați prevederile contractuale.

Furnizorul dumneavoastră **INDUSTRIAL ENERGY S.A.** are obligația de a vă oferi, la cerere, prin intermediul punctelor unice de contact, un exemplar tipărit al procedurii privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților.

Furnizorul dumneavoastră **INDUSTRIAL ENERGY S.A.** este obligat să vă informeze în legătură cu orice modificări ale prețurilor, modului de facturare, de încasare sau ale altor condiții din contract, în mod direct și în timp util, într-un mod transparent și ușor de înțeles. Dacă nu sunteți de acord cu modificările anunțate, aveți dreptul de a renunța la contract, respectând prevederile contractuale și legale în vigoare.

Dacă dreptul dumneavoastră de a fi informat vă este încălcat, vă puteți adresa Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei:

**AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI**

Str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, București, România

Număr gratuit: 0800800410; fax: 021.312.43.65

E-mail: info@anre.ro; website:www.anre.ro

**Procedura de schimbare a furnizorului de energie electrica de catre clientul final (Ordinul ANRE nr. 234 din 20.12.2019)**

Procesul de schimbare a furnizorului este GRATUIT, fiind interzisă perceperea oricaror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia. Etapele procesului de schimbare a furnizorului sunt:

- Pentru a încheia noul contract de furnizare a energiei electrice, clientul final are obligația de a transmite furnizorului nou cel puțin următoarele date: adresa locului de consum, denumirea furnizorului actual, codul unic de identificare a punctului/punctelor de măsurare înscris pe factura de energie electrică, valoarea facturilor scadente și neachitate până la data notificării, aferente energiei electrice furnizate, respectiv serviciilor de rețea, dacă este cazul, precum și datele referitoare la puterile absorbite/cantitățile de energie electrică pentru care trebuie asigurată furnizarea energiei electrice și, după caz, alte documente prevăzute în reglementările în vigoare.

- După ce clientul final și furnizorul nou convin asupra clauzelor contractuale, inclusiv asupra prețului energiei electrice, încheie contractul de furnizare a energiei electrice.

- Contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu noul furnizor produce efecte de la data încetării contractului încheiat cu furnizorul actual, dată care trebuie să coincidă cu cea a schimbării PRE (Partea responsabilă cu echilibrarea) sau a structurii PRE existente.

- Clientul final de energie electrică este obligat să notifice furnizorului actual încetarea contractului de furnizare cu cel puțin 21 de zile înainte, cu respectarea condițiilor contractuale.

- La aceeași dată cu transmiterea notificării către furnizorul actual, clientul final transmite câte un exemplar al notificării atât către Operatorul de Rețea la care este racordat locul de consum, cât și noului furnizor.

- În conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare, la solicitarea clientului final și pe baza contractului de furnizare a energiei electrice încheiat cu clientul final, noul furnizor are obligația de a întreprinde demersurile necesare încheierii contractului/contractelor pentru asigurarea serviciului/serviciilor de rețea.

**Documente necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice (Ordin ANRE nr.235/2019 actualizat cu Ordin ANRE nr.82/30.06.2021):**

- acordul solicitantului exprimat în scris, aferent cererii de încheiere a contractului, sau telefonic, conform dispozițiilor legale în vigoare;
- copia actului de identitate/certificatului de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului al solicitantului;
- declarația pe propria răspundere a solicitantului:
  - privind deținerea unui drept locativ, cu precizarea calității sale (proprietar/coproprietar, unic moștenitor, comoștenitor, soț, chirieș, beneficiar rentă viageră etc.);
  - privind faptul că nu există litigii locative cu privire la spațiul pentru care se solicită încheierea contractului, iar în cazul în care se dovedește contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea contractului, cu posibilitatea actualizării declarației, dacă este cazul, atât prin mijloace de comunicare la distanță, cât și prin acord tacit.

În funcție de înțelegerea părților, un contract de furnizare a energiei electrice poate fi încheiat în spațiile comerciale ale furnizorului, la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale furnizorului, cu respectarea legislației în vigoare. Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie în scris, cu un font lizibil, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit sau, dacă clientul final este de acord, în formă electronică ori, după caz, prin mijloace de comunicare la distanță, cu respectarea legislației în vigoare. Pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice Industrial Energy aplică prevederile Procedurii de contractare a energiei electrice, pe care o puteți consulta pe pagina noastră de internet [www.industrialenergy.ro](http://www.industrialenergy.ro).

Vă informăm pe această cale că Industrial Energy nu condiționează furnizarea energiei electrice către clientul final de achiziționarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii care nu fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice.

**Obligațiile clientului final de energie electrică (Legea energiei și a gazelor naturale nr.123 / 2012, Art. 61)**

- Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa.
- Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:
  - penalizări;

b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;

c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

(3) În cazul intervențiilor asupra instalațiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de rețea este îndreptățit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

(4) În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanție financiară, conform prevederilor art. 58 alin. (5).

(5) Clientul final de energie electrică cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare de cel puțin 1.000 kVA este obligat să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relații contractuale, conform reglementărilor emise de autoritatea competentă.

(6) Clienții finali au obligația plății contravalorii facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părți.

(7) Pentru garantarea plăților facturilor la energia electrică, furnizorii de ultimă instanță pot solicita clienților constituirea de garanții financiare, numai în condițiile stabilite de reglementările emise de autoritatea competentă.

#### **Drepturile clientului final de energie electrică** (Legea energiei și a gazelor naturale nr.123 / 2012, Art. 62)

(1) Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;

b) să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului de furnizare și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contracte, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;

c) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;

d) să solicite furnizorului sau operatorului de distribuție să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;

e) să primească despăgubiri de la furnizor, operator de rețea sau alt client final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;

f) să se asocieze voluntar în vederea reprezentării intereselor clienților, conform reglementărilor ANRE;

g) să achiziționeze energia electrică pe bază de contract bilateral de la un furnizor de energie, indiferent de statut membru în care este înregistrat furnizorul, cu condiția să respecte normele aplicabile de comercializare și de echilibrare stabilite pe teritoriul României;

h) să schimbe furnizorul în mod gratuit, conform unei proceduri aprobate prin ordin al ANRE;

h<sup>1</sup>) să li se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informați, 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;

h<sup>2</sup>) să denunțe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;

h<sup>3</sup>) să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite și prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;

h<sup>4</sup>) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;

h<sup>5</sup>) să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile trebuie să reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților ca de exemplu, dar fără a se limita la documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înșelătoare;

h<sup>6</sup>) să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. Clienții au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și de soluționare a plângerilor de către furnizorul și, după caz, operatorii licențiați care încheie contracte cu clienții finali de energie electrică. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor prevede rezolvarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;

h<sup>7</sup>) să fie informați cu privire la drepturile de care dispun în materie de servicii universale, atunci când au acces la aceste servicii, în temeiul dispozițiilor prezentei legi;

h<sup>8</sup>) să dețină datele privind consumul propriu și să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și în mod gratuit, oricărui furnizor licențiat. Partea responsabilă de gestionarea datelor este obligată să furnizeze aceste date furnizorului în cauză. Formatul de prezentare a datelor și procedura de acces al furnizorilor și al consumatorilor la aceste date sunt reglementate de ANRE. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina clienților pentru acest serviciu;

h<sup>9</sup>) să fie informați corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât aceștia să aibă posibilitatea să își regularizeze propriul consum de energie electrică. Informațiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se seama de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului și de produsul energetic în cauză. Furnizorul acordă astfel de facilități luând în considerare în mod corespunzător raportul eficiență-cost al acestor măsuri. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina consumatorilor pentru acest serviciu;

h<sup>10</sup>) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;

i) să încheie contracte cu mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, drept ce le revine exclusiv clienților noncasnici de mari dimensiuni, a căror putere maximă aprobată prin avizul tehnic de racordare este reglementată de ANRE;

j) să supună soluționării autorității competente divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, în baza unor proceduri elaborate de autoritatea competentă;

k) să beneficieze de serviciile unui mediator, în condițiile [Legii nr. 192/2006](#) privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare, în vederea soluționării extrajudiciare a litigiilor apărute pe piața de energie electrică;

l) să denunțe unilateral contractul de furnizare, în condițiile art. 58 alin. (3).

(2) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce urmează a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, precum și operatorii economici care sunt obligați să le furnizeze.

(3) Procedura prevăzută la alin. (1) lit. h) trebuie să garanteze unui client care dorește să schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale, că această schimbare se poate realiza în termen de 3 săptămâni de la inițierea acesteia.

#### **Art. 63 - Dreptul clienților finali de alegere a tarifelor**

(1) Clienții finali prevăzuți la art. 55 alin. (1) au dreptul să opteze pentru oricare dintre tarifele reglementate aplicabile categoriei din care fac parte sau să beneficieze de serviciul universal, în condițiile stabilite prin reglementările ANRE.

(2) Clienții casnici au dreptul de a opta pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție.

**Clienții finali pot reveni la tarifele reglementate fara ca procedura de revenire sa presupuna plata vreunei taxe.**