



**AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE
ÎN DOMENIUL ENERGIEI**



**ROLUL ANRE
ÎN INFORMAREA ȘI PROTECȚIA
CONSUMATORILOR DE ENERGIE ELECTRICĂ**

CINE ESTE ANRE?

ANRE este o autoritate administrativă autonomă, cu personalitate juridică, sub control parlamentar, finanțată integral din venituri proprii, independentă decizional, organizatoric și funcțional, având ca obiect de activitate elaborarea, aprobarea și monitorizarea aplicării ansamblului de reglementări obligatorii la nivel național necesar funcționării sectorului și pieței energiei electrice, energiei termice produsă în cogenerare în condiții de eficiență, concurență, transparență și **protecție a consumatorilor**.

Protecția consumatorilor se realizează prin intermediul reglementărilor în domeniul energiei electrice și prin monitorizarea funcționării pieței energiei, stabilind obligații pentru furnizorii de energie și promovarea competiției.

CE ROL ARE ANRE?

ANRE stabilește regulile necesare funcționării pieței de energie electrică și se asigură că aceste reguli sunt respectate de toți participanții la piață. ANRE acordă licențe și autorizații care dau posibilitatea companiilor să opereze pe piața de energie electrică. Companiile au obligația de a respecta termenii licenței, iar în cazul în care nu realizează acest lucru, ANRE poate lua măsuri împotriva lor. Rolul ANRE este de a promova competiția, cea care funcționează ca un mecanism eficient de scădere a prețurilor și de promovare a unei calități ridicate a serviciilor. ANRE încurajează furnizorii să ofere :

- ⇒ **alegeri mai simple**, reducând complexitatea și numărul tarifelor;
- ⇒ **informații mai clare** pentru consumatori, îmbunătățind calitatea informațiilor oferite;
- ⇒ **tratament corect**, având un comportament echidistant, în cadrul unui set de reguli.

”ANRE protejează consumatorii prin intermediul monitorizării pieței de energie și are posibilitatea de a amenda atunci când companiile și-au încălcat obligațiile față de consumatori.”

AM O PROBLEMĂ CU FURNIZORUL DE ENERGIE ELECTRICĂ !

CE TREBUIE SĂ FAC?

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, prezentând și documentele doveditoare.
4. În final, puteți acționa furnizorul în instanță.

CE DREPTURI ARE CONSUMATORUL DE ENERGIE ELECTRICĂ?

- ⇒ **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;
- ⇒ **să opteze pentru orice modalitate de plată** pe care furnizorul o pune la dispoziție;
- ⇒ **să solicite operatorului de rețea** (direct sau prin intermediul furnizorului) **repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect**, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- ⇒ **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;
- ⇒ **să solicite și să primească de la furnizor și/sau operatorul de rețea explicații** privind elementele facturii;
- ⇒ **să primească, în scris, o ofertă de furnizare** a energiei electrice;
- ⇒ **să primească toate datele pertinente privind consumul** în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;
- ⇒ **orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 123/2012**, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

CE OBLIGAȚII ARE CONSUMATORUL DE ENERGIE ELECTRICĂ?

- ⇒ să plătească **contravaloarea facturii** emise de către furnizor/operatorul de rețea la preț/tarif și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice și/sau de rețea și a altor prevederi legale;
- ⇒ să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;
- ⇒ să respecte **dispozițiile dispecerului energetic** în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare încheiate;
- ⇒ să nu modifice **valorile parametrilor de protecție și de reglaj** stabilite cu operatorul de rețea OR;
- ⇒ să ia **măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive**, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- ⇒ să **comunică în scris**, în termen de 30 de zile, furnizorului/operatorului de rețea **orice modificare** a elementelor care au stat la baza încheierii contractului;
- ⇒ să respecte **clauzele contractelor de furnizare**, respectiv de rețea, inclusiv a condițiilor prevăzute în anexele acestora;
- ⇒ **orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012**, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

CE OBLIGAȚII ARE FURNIZORUL DE ENERGIE ELECTRICĂ ȘI/SAU OPERATORUL DE REȚEA?

- ⇒ să respecte prevederile contractelor de furnizare/rețea, ale standardului de performanță pentru serviciul respectiv, precum și orice altă reglementare aplicabilă în domeniul energiei electrice;
- ⇒ să asigure clientului final puterea și energia electrică conform contractelor de furnizare/rețea;
- ⇒ să asigure continuitatea în alimentare în limitele nivelului de siguranță precizat în contract sau în standardul de performanță pentru serviciul de distribuție/transport a/al energiei electrice;
- ⇒ să asigure prin preluare de la operatorul de rețea, la termenele convenite, valorile de consum măsurate de contoarele de energie electrică, în vederea stabilirii cantităților facturate;
- ⇒ să factureze clientului final energia electrică și puterea, după caz, la tarifele legale în vigoare sau la prețurile negociate;
- ⇒ să plătească clienților finali despăgubiri pentru daunele dovedite provocate din vina sa, inclusiv de întreruperi/calitatea necorespunzătoare a energiei electrice furnizate, conform reglementărilor în vigoare;
- ⇒ să pună la dispoziția clientului final informații privind istoricul de consum pe ultimele 12 luni;
- ⇒ să pună la dispoziția clientului final informațiile privind eventualele sume de bani datorate/plătite clientului final/de clientul final, aferente facturilor emise, pentru ultimul an calendaristic, la cererea acestuia;
- ⇒ atunci când contractul de rețea este încheiat de furnizor, acesta asigură legătura între clientul final și operatorul de rețea, privind serviciul de rețea;
- ⇒ să protejeze la întreruperea alimentării cu energie electrică clienții vulnerabili;
- ⇒ să notifice clienții finali asupra întreruperilor în alimentare în cazul întreruperilor programate;
- ⇒ să investigheze reclamațiile privind calitatea serviciului de furnizare și reclamațiile privind înregistrările eronate ale aparatelor de măsurare;
- ⇒ să programeze și efectueze audiențe;
- ⇒ să intermedieze execuții de lucrări la consumatorii vulnerabili.

CE DREPTURI ARE FURNIZORUL DE ENERGIE ELECTRICĂ?

- ⇒ să refuze plata totală sau parțială a unor daune privind defectarea unor instalații/receptoare de energie electrică dacă datele de garantare tehnică a acestora specifică parametrii de calitate a energiei electrice furnizate potrivit altor norme/standarde decât cele recunoscute/aprobate de ANRE;
- ⇒ să recalculeze consumul de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată defectarea grupului de măsurare;
- ⇒ să aibă acces în incinta clientului final la grupurile de măsurare, pentru verificarea instalației de alimentare cu energie electrică și verificarea respectării prevederilor contractuale;
- ⇒ să întrerupă furnizarea energiei electrice, pentru nerespectarea obligațiilor contractuale de către beneficiar.

CE INFORMAȚII TREBUIE SĂ CONȚINĂ FACTURA EMISĂ DE FURNIZORUL DE ENERGIE ELECTRICĂ?

- ⇒ datele de identificare și de contact ale furnizorului/clientului final;
- ⇒ numărul și data emiterii facturii;
- ⇒ termenul de plată scadent;
- ⇒ perioada pentru care s-a facturat energia consumată;
- ⇒ modul în care a fost stabilită cantitatea de energie electrică facturată;
- ⇒ semnificația fiecărei obligații de plată cuprinse în factură;
- ⇒ mărimile de facturat;
- ⇒ unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare;
- ⇒ tarifele reglementate pentru serviciile de transport/sistem/distribuție;
- ⇒ temeiul legal de preț;
- ⇒ sumele rezultate pentru fiecare mărime facturată;
- ⇒ certificatele verzi, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;
- ⇒ valoarea totală de plată, cu specificarea cantităților totale de energie electrică facturate pe intervalul de facturare;
- ⇒ informații privind sumele de plată pentru care termenul scadent a fost depășit la momentul emiterii facturii;
- ⇒ codul de identificare a locului de consum;
- ⇒ codul unic de identificare a punctului de măsurare;
- ⇒ modalități de plată a facturilor;
- ⇒ informații privind drepturile și căile de atac de care dispun clienții finali în caz de litigiu.

PROTEJAREA CLIENȚILOR VULNERABILI

Prin **consumator vulnerabil** se înțelege orice consumator casnic, care, din motive de boală, vârstă, sărăcie sau alți factori, ar trebui să beneficieze de servicii adiționale. Este important pentru consumatorii vulnerabili ca furnizorul să ofere asistență suplimentară. Verifică împreună cu furnizorul tău dacă aparții grupului de consumatori vulnerabili.

Criteriul de selectare pe baza venitului scăzut se aplică în funcție de salariul minim pe economie stabilit prin Hotărâre de Guvern. Consumatorii vulnerabili cu datorii trebuie să fie protejați de la deconectare de către furnizorii lor, prin reeșalonarea datoriilor.

SERVICII ACORDATE DE CĂTRE FURNIZORI CONSUMATORILOR VULNERABILI

- ⇒ Repoziționarea contoarelor pentru o citire mai ușoară;
- ⇒ Sisteme de parolare pentru recunoașterea reprezentanților furnizorului;
- ⇒ Servicii adiționale pentru consumatorii cu probleme auditive și de vedere sau cu alte deficiențe;
- ⇒ Protecția de la deconectare dacă aceștia au datorii prin reeșalonarea datoriilor.

INFORMAREA CONSUMATORILOR – O PRIORITATE

CARE SUNT MODALITĂȚILE PRIN CARE SE REALIZEAZĂ INFORMAREA CONSUMATORILOR?

Furnizorii de energie electrică au obligația de a desfășura activități de informare a consumatorilor proprii, prin:

- ⇒ publicarea pe pagina proprie de internet;
- ⇒ afișarea la punctele de relații cu clienții;
- ⇒ publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- ⇒ transmiterea de materiale informative către consumatori;
- ⇒ răspunsuri, în scris, telefonic sau prin
- ⇒ e-mail, la întrebările consumatorilor.

CE INFORMAȚII TREBUIE COMUNICATE CONSUMATORILOR?

- ⇒ drepturile și obligațiile consumatorilor;
- ⇒ prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate;
- ⇒ modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;
- ⇒ 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;
- ⇒ procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
- ⇒ procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;
- ⇒ procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;
- ⇒ principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru consumatori.