

## LIBERALIZAREA PIETEI DE ENERGIE ELECTRICĂ RECOMANDĂRI PENTRU CLIENTUL CASNIC



### CE SE ÎNTÂMPLĂ CU PREȚUL ENERGIEI ELECTRICE LA CLIENȚII CASNICI ÎNCEPÂND CU 1 IANUARIE 2021?

„Începând cu data de 1 ianuarie 2021 prețurile pentru furnizarea energiei electrice la clienții casnici nu vor mai fi reglementate de către ANRE. În aceste condiții clienții casnici pot:

☛ să identifice o ofertă de furnizare în regim concurențial care corespunde cel mai bine nevoilor lor și să încheie un contract de furnizare a energiei electrice în regim concurențial sau

[www.anre.ro](http://www.anre.ro) - Secțiunea: Energie electrică/Consumatori/Lista furnizori

☛ să beneficieze în continuare de serviciu universal rămânând la furnizorul de ultimă instanță cu care au încheiat contract, la prețul din oferta de serviciu universal a acestuia sau să opteze pentru oferta de serviciu universal a unui alt furnizor de ultimă instanță.

[www.anre.ro](http://www.anre.ro) - Secțiunea: Furnizare de ultimă instanță energie electrică

### CUM ȘTIU CARE ESTE OFERTA CEA MAI BUNĂ?

Pentru efectuarea unei analize comparative a ofertelor-tip de furnizare a energiei electrice existente pe piață, se poate accesa aplicația:



**"COMPARATOR OFERTE-TIP DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE"**

(disponibilă pe [www.anre.ro](http://www.anre.ro), App Store și Google Play)

### CUM SCHIMB FURNIZORUL / CONTRACTUL DE ENERGIE ELECTRICĂ?

● Procesul de schimbare a furnizorului de energie electrică este gratuit și nu implică modificări de ordin tehnic.

● În scopul încheierii unui nou contract de furnizare a energiei electrice trebuie să luați legătura cu orice furnizor de energie electrică, să alegeți cea mai bună ofertă accesând „Comparatorul de oferte-tip” sau să așteptați acasă o informare privind procesul de liberalizare, precum și un Formular de selecție ofertă de la furnizorul actual.

● Până la data încheierii noului contract, dar nu mai târziu de 30 iunie 2021, clienții casnici pot primi din partea furnizorului actual o reducere comercială care să acopere diferența dintre prețul din oferta de serviciu universal aplicabilă în primul semestru al anului 2021 și prețul din oferta concurențială cu valoarea cea mai mică la data de 20 ianuarie 2021.

● Formularul de selecție ofertă transmis de furnizorul actual conține oferta concurențială cu valoarea cea mai mică, o ofertă concurențială alternativă și oferta de serviciu universal, oferte aplicabile în semestrul I 2021, precum și valoarea reducerii comerciale acordate și perioada de aplicare.

● Pentru încheierea unui contract nou cu actualul furnizor nu mai este necesară deplasarea la sediile centrelor de relații cu publicul ale furnizorului.

● Prin completarea acestui Formular de selecție ofertă, clientul poate alege direct oferta concurențială din cele două propuse, iar transmiterea formularului după selecția unei oferte constituie acordul de contractare și, implicit, obligația contractuală pentru ambele părți.

● Furnizorul are obligația ca, după cel puțin 5 zile de la data primirii Formularului de selecție ofertă completat, să transmită clientului final, odată cu prima factură, o copie a contractului de furnizare semnat.

● Nu există un termen limită pentru a trece în piața concurențială. Toți clienții casnici au dreptul oricând să își schimbe furnizorul/contractul de energie electrică în termen de 21 de zile calendaristice de la data solicitării.

### CE SE ÎNTÂMPLĂ DACĂ NU AM SEMNAT UN NOU CONTRACT PÂNĂ LA DATA DE 31 DECEMBRIE 2020?

În situația în care clientul casnic nu a încheiat un nou contract de furnizare a energiei electrice în regim concurențial sau în regim de serviciu universal cu un alt furnizor de ultimă instanță, furnizarea energiei electrice va fi asigurată de către furnizorul de ultimă instanță actual în mod automat și după data de 1 ianuarie 2021 până la data încheierii unui contract de furnizare a energiei electrice în regim concurențial sau în regim de serviciu universal cu un alt furnizor de ultimă instanță.

Furnizarea energiei electrice pentru clienții casnici care nu aleg un alt furnizor se va face în baza contractului reglementat de furnizare a energiei electrice în vigoare, pe care clientul îl are deja încheiat cu furnizorul actual.

Începând cu data de 1 iulie 2021, în cazul clienților casnici care nu au încheiat cu un furnizor un contract concurențial cu intrare în vigoare până la data de 1 iulie 2021, consumul de energie electrică realizat după respectiva dată se facturează de către furnizorii de ultimă instanță cu un preț egal cu prețul din oferta de serviciu universal în vigoare începând cu data de 1 iulie 2021.

### LA SCHIMBAREA FURNIZORULUI EXISTĂ VREUN RISC DE DECONECTARE?

În ceea ce privește contractarea și condițiile de furnizare a energiei electrice, clientul casnic are relații cu furnizorul, iar la rândul său furnizorul are relații conexe cu operatorul de distribuție referitoare la derularea contractului de furnizare a energiei electrice.

În aceste condiții, opțiunea clientului casnic este de a schimba doar furnizorul, instalația de alimentare cu energie electrică la care este racordat locul de consum rămâne aceeași și implicit operatorul acesteia rămâne neschimbat, indiferent de furnizorul de energie electrică pe care îl alege și cu care încheie un contract aferent furnizării energiei electrice în regim concurențial sau de serviciu universal.

În consecință **la schimbarea furnizorului nu există niciun risc de deconectare.**

**Condițiile generale din contracte trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și nu trebuie să includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu documentația contractuală excesivă.**



**Clienții sunt protejați împotriva practicilor comerciale incorecte sau înșelătoare.**

## CE INFORMAȚII AR TREBUI SĂ SOLICIT UNUI POTENȚIAL FURNIZOR, ÎNAINTE DE ÎNCHEIEREA UNUI CONTRACT DE FURNIZARE?

În vederea luării unei decizii privind alegerea furnizorului de energie electrică cu care clientul final dorește să încheie un nou contract, recomandăm să se analizeze atât oferta de preț, cât și condițiile asociate prețului de furnizare a energiei electrice din oferta furnizorului, care pot fi diferite de la un furnizor la altul.

De asemenea, recomandăm să se analizeze cu mare atenție ofertele disponibile pe piață înainte de a lua o decizie finală, atât din punctul de vedere al prețului de furnizare, cât și al celorlalte condiții comerciale, clientul având libertatea de a alege oferta care i se potrivește cel mai bine.

Recomandăm clienților finali să citească atent tot contractul. Condițiile contractuale trebuie să fie echitabile, iar contractul nu trebuie să creeze un dezechilibru între drepturile și obligațiile clienților finali și cele ale furnizorilor. O atenție deosebită trebuie acordată clauzelor referitoare la:

- prețul energiei electrice, fix sau variabil, inclus în prețul de furnizare;
- facturarea unei componente fixe stabilită în lei/zi sau lei/lună;
- perioada pentru care urmează a se aplica prețul menționat în ofertă;
- perioada pentru care urmează a se încheia respectivul contract;
- comisioane de încetare a contractului înainte de ajungerea la termen a acestuia;
- termenele, modalitățile și condițiile privind plata facturilor;
- modalități de transmitere a facturii și a documentelor anexate acesteia;
- drepturile și obligațiile părților;
- condițiile privind reînnoirea/prelungirea/rezilierea/ denunțarea unilaterală anticipată a contractului de furnizare;
- garanțiile solicitate, după caz.

## PREȚUL RĂMÂNE ACELAȘI DUPĂ SEMNAREA CONTRACTULUI SAU POATE VARIA?

Acest lucru depinde de tipul prețului prevăzut în contractul de furnizare încheiat. Unele contracte vor permite variații ale prețului energiei electrice – o clauză contractuală care permite o ajustare a acestui preț de către furnizor ar trebui să respecte cerințele de bună credință, de echilibru și de transparență, astfel încât să creeze posibilitatea de a prevedea, pe baza unor criterii clare și inteligibile, eventualele modificări ale prețului energiei electrice care se reflectă în prețul de furnizare.

Alte contracte vor fi încheiate cu un preț fix al energiei electrice pe o perioadă determinată – prețul specificat trebuie să rămână neschimbat pentru acea perioadă de timp, conform prevederilor contractuale.



**Recomandăm tuturor clienților finali să solicite furnizorului condițiile de modificare a prețului înainte de a semna un contract.**

## CARE ESTE PROCEDURA PE CARE TREBUIE SĂ O PARCURGĂ FURNIZORUL ÎNAINTE DE A MODIFICA PREȚUL ENERGIEI ELECTRICE?

Furnizorul de energie electrică are obligația să notifice clientului casnic, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare/completare a clauzelor contractuale și orice modificare a prețului practicat, precizând motivele, condițiile și amploarea acestei modificări, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și să informeze clientul casnic, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța unilateral, în mod gratuit, contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții.

Clientul casnic are dreptul să denunțe unilateral contractul cu notificarea furnizorului cu cel puțin 21 de zile înainte de data încetării acestuia, în mod gratuit, în situația în care nu acceptă modificările/ completările condițiilor/clauzelor contractuale, precum și modificarea prețului/tarifului, notificate de furnizor.

## MI-AM SCHIMBAT FURNIZORUL DE ENERGIE ELECTRICĂ. MAI TREBUIE SĂ PLĂTESC FACTURILE VENITE DE LA FOSTUL MEU FURNIZOR?

**DA.** În termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data încetării contractului de furnizare a energiei electrice, vechiul furnizor are obligația de a transmite clientului casnic factura cu decontul final. În situația în care decontul final conține un sold pozitiv, clientul casnic are obligația să achite contravaloarea facturii până la termenul scadent. În situația în care decontul final conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului casnic suma datorată, în termen de 5 zile calendaristice de la data emiterii facturii.

## FURNIZORII AU OBLIGAȚIA SĂ ACHIZIȚIONEZE ENERGIE ELECTRICĂ CU PRIORITYATE PENTRU CLIENȚII CASNICI

Atragem atenția că furnizorii de energie electrică au obligația conform legii să achiziționeze energie electrică astfel încât să asigure acoperirea consumului clienților săi, cu prioritate pentru clienții beneficiari ai serviciului universal din portofoliul propriu și nu au dreptul să utilizeze practici comerciale incorecte sau înșelătoare în relația cu clientul final, nerespectarea acestor obligații fiind sancționată conform legii cu amendă între 5-10% din cifra de afaceri anuală.

## CARE ESTE PROCEDURA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR? CUI MĂ POT ADRESA, FĂRĂ COSTURI?

Furnizorii de energie electrică au obligația de a publica propria procedură internă de soluționare a plângerilor, elaborată în conformitate cu prevederile *Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 16/2015*. Dacă nu sunteți mulțumit de soluționarea plângerii de către furnizor, vă puteți adresa ANRE.

### ANRE

**Linie telefonică dedicată informării consumatorilor de energie cu privire la liberalizarea piețelor de energie**

**0374 554 265**

(telefon cu tarif normal în rețeaua Orange, apelabil din toate rețelele)

Luni – Vineri: 08:00 – 18:00

Sâmbătă – Duminică: 10:00 – 15:00

E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)

[www.anre.ro](http://www.anre.ro)

[www.facebook.com/anreromania/](https://www.facebook.com/anreromania/)



**Prețul energiei electrice nu este reglementat de ANRE și poate fi negociat cu furnizorul.**

**Tarifele pentru serviciile de transport, de sistem și de distribuție ale energiei electrice necesare pentru alimentarea locului de consum al clientului casnic rămân în continuare reglementate de ANRE și nu pot fi negociate.**