

CELE MAI FRECVENTE ÎNTREBĂRI

Ce documente îmi sunt necesare pentru încheierea contractului de furnizare?

Pentru încheierea Contractului de furnizare a energiei electrice, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:

- a) cererea de încheiere a contractului; în cazul solicitantului care alege o ofertă-tip, în cerere trebuie să se precizeze opțiunea acestuia privind oferta aleasă și modalitatea în care dorește să primească factura.
- În cazul încheierii Contractului la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale Furnizorului, prin cererea de încheiere a Contractului Clientul va preciza dacă dorește ca alimentarea cu energie electrică să înceapă pe durata termenului de retragere și își va putea da acordul cu privire la primirea informațiilor precontractuale și a confirmării privind încheierea Contractului prin e-mail, indicând adresa de e-mail.
- b) actul de identitate al solicitantului;
- c) actul de proprietate sau un alt document care atestă dreptul de folosință al solicitantului asupra spațiului care face obiectul locului de consum, spre exemplu, adeverința eliberată de administrația publică locală în a cărei rază teritorială este situat imobilul din care rezultă că solicitantul este cunoscut că deține imobilul sub nume de proprietar, în cazul în care documentul atestă un drept de folosință temporară asupra acestui spațiu printr-un act încheiat cu proprietarul, solicitantul trebuie să prezinte acordul scris al proprietarului pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această mențiune nu se regăsește înscrisă în actul doveditor al dreptului de folosință, în cazul în care solicitantul nu deține un document care să ateste dreptul de proprietate sau de folosință asupra spațiului sau documentul respectiv nu are caracter definitiv, o declarație pe propria răspundere potrivit căreia solicitantul folosește spațiul în mod legal;
- d) o declarație pe propria răspundere privind faptul că în spațiul respectiv energia electrică este utilizată numai pentru desfășurarea activităților casnice;
- e) certificatul de racordare sau avizul tehnic de racordare, dacă nu a fost emis un certificat de racordare și convenția de exploatare, dacă este cazul;
- f) ultima factură emisă de furnizorul actual de energie electrică, dacă este cazul.

Care sunt informațiile minime pe care furnizorul meu este obligat să mi le ofere în factură?

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 energia consumată;
- e) modul în care a fost stabilită cantitatea de energie electrică facturată, 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, respectiv energie activă facturată, energie reactivă facturată, corecții de energie activă/reactivă, taxă pentru putere, penalități pentru depășirea puterilor contractate, penalități pentru abateri de la prognoza de consum, penalități pentru întârziere la plata facturilor etc.;
- g) mărimile de facturat, cu precizarea dacă reprezintă valori măsurate, estimate sau contractate;
- h) unitățile de măsură și prețurile 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 de energie electrică 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.

Emitere factura si transmitere

Facturarea se va face lunar, pe baza consumului de energie electrică între două citiri consecutive de mai sus se va realiza de către Furnizor succesiv:

- a) Pe baza consumului efectiv de energie electrică, determinat prin autocitirea indexului echipamentului de măsurare de către Client și transmis de către acesta Furnizorului în intervalul de timp specificat în factură.
- b) În cazul în care Clientul nu transmite indexul autocitit aferent lunii contractuale pentru care se emite factura în termenul agreat conform literei (a) de mai sus:
 - (i) Pe baza consumului estimat de energie electrică prevăzut în Convenția de consum încheiată între Părți,
 - (ii) Pe baza consumului de energie electrică estimat de către Furnizor având în vedere consumul determinat pe baza celei mai recente citiri,
 - (iii) Pe baza consumului de energie electrică estimat de către Furnizor având în vedere consumul din perioada similară a anului precedent.

În cazul în care Furnizorul consideră eronată autocitirea, acesta poate solicita Clientului refacerea autocitirii sau poate solicita Operatorului de Rețea citirea înregistrărilor aparatelor de măsură, spre verificare.

Facturile sunt comunicate clientului conform cerințelor acestuia menționate în momentul încheierii contractului, fizic, prin curier postal, sau electronic, la adresa de e-mail indicată de client.

Cum pot solicita o plată eșalonată a facturii de energie electrică?

Pentru plata eșalonată a facturii de electricitate trebuie să achiți un avans de 30% din valoarea totală a facturii/lor, apoi să ne transmiți o cerere scrisă, împreună cu copia dovezii de plată și copia actului de identitate dacă ești persoană fizică sau copia CUI dacă ești persoană juridică.

Care este procedura de soluționare a plângerilor utilizată de către furnizorul meu? Care sunt procedurile de soluționare a disputelor în zona mea? Cui mă pot adresa pentru asistență, fără costuri?

Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat cu Ordinul A.N.R.E. nr. 6/2017 stabilește obligațiile referitoare la modul de tratare (înregistrare, investigare și soluționare) a solicitărilor, contestațiilor, propunerilor și reclamațiilor scrise (pe scurt, petiții) adresate de consumatorii de energie electrică și termenele de răspuns la acestea.

Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, aprobată cu Ordinul A.N.R.E. nr. 16/2015, stabilește obligația furnizorului de energie electrică legată de soluționarea oricărei sesizări, reclamații, petiții adresate prin intermediul unui centru de telefonie, prin email, prin fax, prin poștă sau prin intermediul unui formular on-line, care exprimă insatisfacția clienților finali în legătură cu activitatea furnizorului.

În cazul neînțelegerilor precontractuale, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice și termice produse în cogenerare de înaltă eficiență,

aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 35/2013 pentru aprobarea procedurilor privind soluționarea/medierea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei.

În cazul disputelor apărute în derularea contractului, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin ordinul președintelui ANRE nr. 61/2013.

Transmitere index

Perioada transmitere index: 26 - 30 ale lunii.

Modalitati de transmitere index autocitit:

- telefonic la numerele 021 9334 sau 0800 500 016

- prin email la adresa: contact@e-nergiagp.com

Care este termenul de reconectare în caz de neplată?

Reluarea furnizării energiei electrice se va efectua în maxim două zile lucrătoare, imediat următoare efectuării plății integrale a facturii, a penalităților datorate și a cheltuielilor ocazionate de sistarea furnizării. În cazul în care, în termen de 60 de zile de la data întreruperii furnizării energiei electrice nu s-a efectuat plata integrală a facturii și a penalităților datorate, furnizorul are dreptul de a rezilia contractul de furnizare a energiei electrice urmând ca sumele datorate să se recupereze conform dispozițiilor legale în vigoare.

În cazul în care la locul tău de consum există montat un contor inteligent, este posibil ca deconectarea și reconectarea energiei electrice să fie efectuată de către distribuitorul de energie de la distanță.

Cum pot solicita verificarea contorului electric?

Verificarea contorului (contorul nu are afișaj, indexul este blocat etc.) ne poți transmite un e-mail cu cererea ta de verificare la adresa contact@e-nergiagp.com. De asemenea, pentru această solicitare ne poți contacta telefonic la 0219334, apel cu tarif normal.