

# REGULAMENT din 25 iunie 2015

privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale

**EMITENT** • **AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI**

Publicat în **MONITORUL OFICIAL nr. 492 din 6 iulie 2015**

Data intrării în vigoare **06-07-2015**

**Abrogat de Articolul III din ORDIN nr. 14 din 16 martie 2023 la data 01-04-2023**

## Capitolul I Scop și domeniu de aplicare

### Articolul 1

(1) Prezentul regulament are ca scop asigurarea informării clienților finali de energie electrică și gaze naturale, stabilind totodată un sistem unitar de raportare de către titularii licenței pentru activitatea de furnizare din sectorul energiei electrice și, respectiv, al gazelor naturale la Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, a datelor și informațiilor referitoare la activitatea desfășurată.

(2) Aplicarea prezentului regulament asigură informarea corectă, completă și precisă a clienților finali de către titularul licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și, respectiv, pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, crearea bazei de date și furnizarea de date și informații privind activitatea desfășurată.

### Articolul 2

(1) Prezentul regulament se aplică activității de furnizare a energiei electrice în relația dintre titularul licenței pentru activitatea de furnizare și clienții finali de energie electrică.

(2) Prezentul regulament se aplică activității de furnizare a gazelor naturale în relația dintre titularul licenței pentru activitatea de furnizare și clienții finali de gaze naturale.

### Articolul 3

Prezentul regulament stabilește conținutul Raportului privind activitatea de informare a clienților finali și modul de transmitere la ANRE, în cadrul acestuia, a datelor și documentelor referitoare la activitatea de informare desfășurată de titularul licenței pentru activitatea de furnizare, denumit în continuare furnizor.

## Capitolul II Realizarea activității de informare a clienților finali

### Articolul 4

(1) Furnizorul are obligația de a desfășura activități de informare a clienților finali proprii.

(2) Pentru realizarea activității de informare a clienților finali, furnizorul are obligația de a-și asigura resursele financiare necesare.

### Articolul 5

Activitatea de informare a clienților finali se realizează, în principal, prin următoarele modalități:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afișarea la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regională/locală;
- c) publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- d) transmiterea de materiale informative către clienții finali;
- e) răspunsuri în scris, pe format hârtie sau e-mail, ori telefonic la întrebările clienților finali.

### Articolul 6

Activitatea de informare a clienților finali trebuie să aibă ca obiect următoarele domenii principale:

- a) drepturile și obligațiile clienților finali;
- b) prețurile și tipurile de tarife practicate;
- c) modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată;
- d) principalele clauze ale contractului de furnizare;
- e) principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;
- f) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali;
- g) procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
- h) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;

- i) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;
- j) principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali;
- k) alte informații de interes pentru clienții finali, inclusiv cele privind eficiența energetică prevăzute la [art. 11 alin. \(5\) lit. d\) pct. \(ii\) și \(iii\) și lit. f\) din Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014](#).

#### Articolul 7

- (1) Furnizorul, de două ori într-un an calendaristic, prin mass-media scrisă, națională și/sau locală, are obligația de a informa clienții finali asupra unuia sau mai multor domenii prevăzute la art. 6.
- (2) Anexat Raportului privind activitatea de informare a clienților finali, prevăzut la art. 3, furnizorul transmite la ANRE copia contractului/contractelor încheiat/încheiate cu publicația/publicațiile prin intermediul căreia/căroră s-a efectuat informarea clienților finali, precum și copia materialului/ materialelor informativ/informative publicat /publicate.
- (3) Prevederile alin. (1) nu se aplică furnizorului pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1.000 pentru oricare lună a anului calendaristic.
- (4) Obligația stabilită la alin. (1) nu se referă la publicarea în mass-media electronică.

#### Articolul 8

- (1) Furnizorii au obligația de a elabora și distribui clienților finali proprii materiale informative referitoare la unul sau mai multe dintre domeniile prevăzute la art. 6, de două ori într-un an calendaristic.
- (2) Anexat Raportului privind activitatea de informare a clienților finali, prevăzut la art. 3, furnizorii transmit la ANRE un exemplar al materialelor informative prevăzute la alin. (1).

#### Articolul 9

La solicitarea ANRE, furnizorii au obligația de a distribui clienților finali proprii materialele informative elaborate de ANRE. Distribuirea acestora se face în cel mult 30 de zile de la data la care ANRE a livrat furnizorului materialele informative.

#### Articolul 10

- (1) În vederea realizării activității de informare, furnizorii au obligația de a înființa, menține și actualiza periodic o pagină proprie de internet, în conținutul căreia să se regăsească, cel puțin, datele și informațiile prevăzute la art. 6.
- (2) Pagina de internet trebuie astfel elaborată încât să ofere posibilitatea de a înregistra numărul de accesări.

#### Articolul 11

- (1) Activitatea de informare a clienților finali în legătură cu principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali, se face, cumulativ, prin publicarea pe pagina proprie de internet, precum și prin una sau mai multe dintre modalitățile prevăzute la art. 5 lit. b), d) și e), ori de câte ori apar noi reglementări sau modificări ale reglementărilor existente.
- (2) Informarea prevăzută la alin. (1) va cuprinde precizarea emitentului, a tipului 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, respectiv a principalelor modificări intervenite.

#### Articolul 12

Informarea clienților finali în legătură cu procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului va cuprinde, în mod obligatoriu, mențiunea expresă că procesul de schimbare a furnizorului nu presupune plata niciunei taxe.

#### Articolul 13

Furnizorii de gaze naturale au obligația de a-și informa clienții finali, la 2 ani, prin modalitățile prevăzute la art. 5 lit. a), b), d) și e), în legătură cu obligația acestora de a asigura și efectua pe cheltuiala proprie, la intervalele corespunzătoare de timp, verificarea și revizia instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, cu orice firmă autorizată de ANRE.

#### Articolul 14

Informațiile destinate clienților finali trebuie să fie de actualitate și să fie redactate și prezentate într-un mod clar, precis, accesibil și inteligibil, care să excludă orice echivoc și să permită parcurgerea cu ușurință a acestora, indiferent de mijloacele prin care acestea sunt puse la dispoziție.

#### Articolul 15

Dreptul clientului final casnic de a fi informat trebuie adus la cunoștința acestuia de către furnizori cel puțin prin intermediul unui afiș având conținutul și structura prevăzute în anexa nr. 1, care face parte integrantă din prezentul regulament, care va fi expus la toate punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regională/locală, în locuri ușor accesibile și vizibile, în termen de maximum 60 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului regulament.

## Articolul 16

Dimensiunile afişului prevăzut la art. 15 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.

## Capitolul III

### Raportarea datelor şi informaţiilor

#### Articolul 17

Furnizorii au obligaţia să întocmească şi să înainteze ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienţilor finali.

#### Articolul 18

(1) ANRE are dreptul să solicite furnizorilor completarea, clarificarea, detalierea şi/sau exemplificarea, după caz, a datelor şi informaţiilor cuprinse în raportul înaintat.

(2) Termenul pentru înaintarea de către furnizor a răspunsului de clarificare este stabilit de ANRE şi este de maximum 30 de zile de la data solicitării.

#### Articolul 19

(1) Raportul privind activitatea de informare a clienţilor finali se întocmeşte conform modelului prevăzut în anexa nr. 2, care face parte integrantă din prezentul regulament, şi, împreună cu anexele sale, se transmite la ANRE anual până cel târziu la data de 31 martie a anului următor anului pentru care se face raportarea.

(2) Raportul prevăzut la alin. (1) se întocmeşte pentru fiecare domeniu de activitate şi se transmite atât pe suport hârtie, cât şi în format electronic editat în Microsoft Word sau Microsoft Excel, prin e-mail, la adresele anre@anre.ro şi rapinfocons@anre.ro.

#### Articolul 20

ANRE înregistrează în baza de date proprie datele şi informaţiile obţinute din rapoartele primite de la furnizori, elaborează câte un raport privind activitatea de informare a clienţilor finali pentru domeniul energiei electrice, respectiv pentru domeniul gazelor naturale şi le publică pe pagina proprie de internet.

#### Articolul 21

ANRE poate solicita furnizorilor accesul la datele şi informaţiile raportate, în vederea verificării acestora.

## Capitolul IV

### Costuri

#### Articolul 22

(1) Costurile justificate aferente activităţii de informare prevăzute în prezentul regulament sunt recunoscute la fundamentarea preţurilor şi a tarifelor reglementate din domeniul energiei electrice, în limita a maximum 1% din costurile proprii anuale, aferente activităţii de furnizare reglementată, în conformitate cu prevederile reglementărilor ANRE în materie.

(2) Costurile justificate aferente activităţii de informare prevăzute în prezentul regulament sunt recunoscute la fundamentarea preţurilor reglementate din domeniul gazelor naturale, în limita a maximum 0,5% din valoarea costurilor operaţionale anuale fundamentate şi recunoscute pentru activitatea de furnizare în regim reglementat, din care se exclude valoarea costurilor aferente activităţii de informare care face obiectul prezentului regulament, în conformitate cu prevederile reglementărilor ANRE în materie.

#### Anexa 1

la regulament

DREPTUL LA INFORMARE

al clientului final de energie electrică/gaze naturale

Stimate client final,

Prin lege, aveţi dreptul de a fi informat, în relaţia dumneavoastră cu ..... (denumirea furnizorului) .....

Aveţi dreptul să cereţi şi să primiţi, gratuit, înainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia şi a condiţiilor standard de furnizare a serviciului, după caz.

Înainte de semnarea contractului de furnizare, ..... (denumirea furnizorului) ..... are obligaţia de a vă pune la dispoziţie, în scris, următoarele informaţii:

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

Verificaţi înainte de semnare dacă în contractul primit sunt incluse cel puţin următoarele informaţii:

- 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 ..... (denumirea furnizorului) 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 finali.

Furnizorul dumneavoastră ..... (denumirea furnizorului) 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

## Anexa 2

la regulamentul

### RAPORT

privind activitatea de informare a clienților finali

#### I. Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare

| Nr. crt. | Domeniu (conform art. 6 din regulament) | Modalitate | Număr acțiuni |
|----------|-----------------------------------------|------------|---------------|
| 1.       |                                         |            |               |
| 2.       |                                         |            |               |

#### II. Numărul solicitărilor de informații

| Nr. crt. | Modalitatea de informare                                   | Număr solicitări |
|----------|------------------------------------------------------------|------------------|
| 1.       | Compartimentul de informare                                |                  |
| 2.       | Pagina proprie de internet (denumirea paginii de internet) |                  |
| 3.       | Telefonic                                                  |                  |

#### III. Primele 5 subiecte întâlnite cel mai des în apelurile telefonice și sinteza modului de rezolvare

| Nr. crt. | Subiect | Sinteza modului de rezolvare |
|----------|---------|------------------------------|
| 1.       |         |                              |
| 2.       |         |                              |
| 3.       |         |                              |
| 4.       |         |                              |
| 5.       |         |                              |

C.T.C.E. Piatra Neamt