**1. Cum pot face diferența între preț, taxă și tarif pe factura mea?**

Factura dvs. de energie anexa acesteia trebuie să cuprindă, într-o formă clară şi uşor de înţeles, cel puţin următoarele informaţii:

    a) datele de identificare şi de contact ale furnizorului şi ale clientului final;

    b) numărul şi 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 clienţilor finali la care intervalul de citire este mai mare decât cel de facturare;

    f) semnificaţia fiecărei obligaţii de plată cuprinse în factură, respectiv energie activă facturată, energie reactivă facturată, corecţii de energie activă/reactivă, taxă pentru putere, penalităţi pentru depăşirea puterilor contractate, penalităţi pentru abateri de la prognoza de consum, penalităţi pentru întârziere la plata facturilor etc.;

    g) mărimile de facturat, cu precizarea dacă reprezintă valori măsurate, estimate sau contractate;

    h) unităţile de măsură şi preţurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;

    i) tarifele reglementate pentru serviciile de transport şi de sistem şi/sau de distribuţie, care intră în componenţa preţului/tarifului de vânzare, dacă este cazul;

    j) temeiul legal de preţ, respectiv documentul prin care au fost aprobate/avizate preţurile reglementate şi taxele aplicate în factură;

    k) sumele rezultate pentru fiecare mărime facturată;

    l) certificatele verzi, contribuţia pentru cogenerarea de înaltă eficienţă, TVA, acciza şi alte taxe prevăzute de legislaţia în vigoare;

    m) valoarea totală de plată, cu specificarea cantităţilor totale de energie electrică facturate pe intervalul de facturare;

    n) informaţii privind sumele de plată pentru care termenul scadent a fost depăşit la momentul emiterii facturii;

    o) codul de identificare a locului de consum;

    p) codul unic de identificare a punctului de măsurare;

    q) modalităţi de plată a facturilor;

    r) informaţii privind drepturile şi căile de atac de care dispun clienţii finali în caz de litigiu.

Acest lucru asigură faptul că clienților li se oferă informații clare și complete informații ușor de comparat cu alți furnizori de energie.

**2. Ce informații ar trebui să primesc de la furnizorul meu privitor la sistemul de facturare utilizat?**

Factura dvs. de energie ar trebui să vă arate în mod clar unitățile utilizate, tarifele percepute în lei/kWh și taxele fixe, dacă este cazul. Orice taxe sau impozite (cum ar fi acciza, taxa radio, taxa TV și TVA) trebuie, de asemenea, să fie clar identificabile.

**3.  Care sunt regulile privind metoda de calcul care urmează să fie aplicate de către furnizorul meu?**

Furnizorii trebuie să prezinte în mod clar în cadrul facturii de energie toate taxele care conduc la suma totală de plată din factura. Puteti contacta furnizorul dvs. de energie in cazul în care aveți nevoie de clarificări suplimentare în ceea ce privește taxele incluse în factură.

**4. Vor fi percepute garanții financiare și taxe de conectare? Cum pot afla mai multe despre acestea?**

Furnizorii de energie electrică pot percepe clienților finali constituirea unei garanții financiare. Aceasta trebuie să fie detaliată în contractul dvs. Dacă este percepută o garanție financiară, valoarea garanției financiare se actualizează anual pe baza consumului mediu lunar al anului precedent și al tarifelor/prețurilor la data actualizării. Garanția financiară se restituie clientului final după 24 de luni consecutive de bună istorie a plăților.

Informații specifice privind racordarea la rețelele electrice, inclusiv adresele și datele de contact ale centrelor de relații cu clienții și formularele de cereri, pot fi obținute consultând site-urile proprii ale operatorilor de distribuție concesionari (Distribuție Energie Oltenia SA, SDEE Transilvania Nord, SDEE Transilvania Sud, SDEE Muntenia Nord SA, E-Distribuție Banat SA, E-Distribuție Dobrogea SA, E-Distribuție Muntenia SA, Delgaz Grid SA).

**5. Cum pot diferenția ofertele? Pot obține informații privind prețurile energiei, ținând cont de parametrii pentru calcularea prețurilor și de posibilele mecanisme de indexare care se aplică pe întreaga perioadă contractuală?**

La alegerea ofertelor este recomandată analiza comparativă a informaţiilor conţinute în acestea (preţ, durată, modalități de plată, conditii de încetare a contractului, clauze penalizatoare, modalitati de transmitere a facturii etc.) și, de asemenea, o comparație cu condițiile de furnizare existente.

Clientul final poate obține informații privind ofertele furnizorilor și prin intermediul aplicatiei web interactive "Comparator de preț pentru ofertele de furnizare a energiei electrice" un instrument de comparare a prețurilor, destinat tuturor potențialilor clienți finali casnici si noncasnici care sunt interesați să-și aleagă sau să-și schimbe furnizorul de energie electrică, pus la dispoziția consumatorilor de către ANRE și care poate fi accesat pe pagina de internet www.anre.ro .

Informaţiile din ofertele afişate de Comparator privind preţul de furnizare şi condiţiile contractuale sunt generale, dar pot avea şi caracteristici particulare, de la caz la caz, care nu pot fi introduse în aplicaţie de furnizori. În vederea luării unei decizii, este recomandat să se acceseze legătura către pagina de internet a furnizorului menționat pentru a analiza în detaliu oferta acestuia, iar pentru clarificarea oricăror nelămuriri legate de o anumită ofertă sau pentru acceptarea acesteia este necesară contactarea directă a acestuia.

Pentru verificarea acurateţei informaţiilor şi a disponibilităţii ofertelor furnizorilor concurențiali, este recomandată solicitarea de informaţii suplimentare direct de la aceștia. Datele de contact ale fiecarui furnizor concurențial se pot obține accesând denumirea acestuia care conţine un link către pagina proprie de internet.

**6. Unde pot avea acces la un comparator de preț electronic?**

Pe site-ul ANRE, accesand la link-ul atașat regăsiți Comparatorul de preț pentru ofertele de furnizare a energiei electrice <http://www.anre.ro/ro/energie-electrica/informatii-de-interes-public/furnizare-catre-consumatori>

**7. Unde găsesc un instrument care să mă ajute să fac o comparație între ofertele furnizorilor?**

Idem pct. **6**

**8. Unde sunt afișate prețurile energieie electrice pentru zona mea?**

În ceea ce privește furnizarea energiei electrice în regim de serviciu universal sau de ultimă instanță, tarifele percepute se regăsesc accesând link-ul:

[**http://www.anre.ro/ro/energie-electrica/legislatie/piata-de-energie-electrica/piata-cu-amanuntul**](http://www.anre.ro/ro/energie-electrica/legislatie/piata-de-energie-electrica/piata-cu-amanuntul)

**9. Care sunt modalitățile de plată de care pot să dispun?**

Facturile de energie electrică pot fi achitate de clientul final după caz, prin următoarele modalităţi de plată:

1. la sediul clientului final, persoanei desemnate de furnizor;
2. la punctele de contact ale furnizorului/OR;
3. prin servicii bancare,
4. prin filă cec;
5. prin card bancar;
6. orice altă modalitate prevăzută în dispoziţiile legale privitoare la plată, acceptată şi practicată de furnizor.

Modalităţile de plată oferite de furnizorul dvs. de energie electrică sunt specificate în contractul de furnizare/reţea dintre părţi şi se regăsesc și pe site-ul furnizorului dvs. de energie electrică.

Pentru clienţii casnici, furnizorii de energie electrică vor asigura minimum două modalităţi de plată accesibile acestora, din care cel puţin una trebuie să fie gratuită.

**10. Există un sistem de prețuri reglementate sau alte forme de control al prețurilor care se aplică în zona mea? Am dreptul să primesc energie la un preț stabilit de o autoritate națională?**

Furnizorii de ultimă instanţă obligați se desemnează de către ANRE dintre furnizorii existenţi pe piaţa de energie, pe baza unui regulament care stabileşte modalităţile şi criteriile de selecţie a acestora, pentru fiecare categorie de clienţi finali pe care aceştia o deservește. În prezent, sunt desemnați în calitate de furnizori de ultimă instanţăobligați următorii titulari de licenţă de furnizare a energiei electrice: SC FFEE ELECTRICA FURNIZARE SA, SC ENEL ENERGIE MUNTENIA SA, SC ENEL ENERGIE SA, SC E.ON ENERGIE ROMÂNIA SA, SC CEZ VÂNZARE SA.

FUI obligat este desemnat pentru o perioadă de 4 ani, furnizează energie electrică clienţilor beneficiari de serviciu universal, clienţilor care nu au uzat de eligibilitate şi clienţilor preluaţi în regim de ultimă instanţă; preţurile aplicate de FUI obligat (preţuri de referinţă) sunt avizate de ANRE.

Metodologia de stabilirea a tarifelor aplicate de furnizorii de ultimă instanţă clienţilor finali, aprobată prin ordinul 92/2015, cu modificările şi completările ulterioare.

FUI obligaţi au obligaţia de a utiliza contractele-cadru de furnizare a energiei electrice la clienţii casnici şi noncasnici ai furnizorilor de ultimă instanţă, condiţiile generale pentru furnizarea energiei electrice, modelul facturii de energie electrică şi modelul convenţiei de consum energie electrică, aprobate prin ordin al preşedintelui ANRE.

**11. Pe cine trebuie să contactez pentru a beneficia de un contor (aparat de măsurare)? Pot alege tipul de contor de care pot beneficia?**

În primul rând trebuie contactat furnizorul de energie electrică pentru clarificare; în cazul în care nu sunteți satisfăcut de răspunsul primit vă puteți adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei.

**12. Există o perioadă maximă specificată, pe care furnizorul meu trebuie să o respecte pentru transmiterea informațiilor cu privire la consumul meu real de energie electrică?**

Furnizorul de energie electrică, prin intermediul facturii, trasmite clientului final informații privitoare la cantitatea de energie electrică furnizată. Intervalul de citire a contoarelor în vederea emiterii facturii pentru clienții casnici, poate fi mai mare de o lună, dar nu poate depăși 6 luni, conform contractului încheiat între părți.

**13. Când și cum se citește contorul de energie electrică?**

În cazul în care intervalul de citire a contoarelor este mai mare decât cel de emitere al facturilor de energie electrică, cantitatea de energie electrică facturată între citiri se determină prin autocitire. În situația în care clientul final nu transmite indexul în termenul convenit de părți, cantitatea de energie facturată se stabilește: pe baza consumului estimat stipulat în cadrul convenției de consum, pe baza consumului etimat de furnizor, având în vedere cele mai recente citiri, sau pe baza consumului estimat de furnizor având în vedere consumul din perioada similară a anului precedent.

În ceea ce privește modul de citire a contorului, informații complete pot fi găsite pe paginile de internet ale furnizorilor și ale operatorului de rețea din zona proprie.

**14. Sunt expus la creșterea prețurilor la energie pe parcursul unei perioade contractuale? Există măsuri publice de reducere a riscului de a mă confrunta cu creșteri semnificative ale prețurilor pe parcursul duratei contractuale?**

Acest lucru depinde de tipul de contract de furnizare încheiat de dvs. Unele contracte vor permite variații ale prețului – deși, în cadrul contractului ar trebui stipulat cu ce perioadă de timp înainte sunteți informat cu privire la modificările de preț aduse contractului, pentru a vă da acordul.

Alte contracte de furnizare vor fi încheiate cu un tarif fix pe o perioadă determinată, în care sunteți de acord să plătiți același preț specificat pentru toată perioada contractuală, indiferent dacă tarifele variabile cresc sau scad.

Ca urmare, vă recomandăm să vă consultați cu furnizorul dumneavoastră de energie electrică, înainte de a semna un contract , iar în cazul în care prețul este fix, pentru ce perioadă este fixat și ce despăgubiri există (dacă este cazul), în situația în care a-ți dori să denunțați uniltateral contractul de furnizare mai devreme decât termenul stabilit.

**15. Care este procedura (legală) pe care trebuie să o parcurgă furnizorul înainte de a modifica prețul de furnizare?**

Înainte de a schimba prețul de furnizare stipulat în cadrul contractului deja încheiat, furnizorul de energie electrică notifică clienților finali 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.

De asemenea, trebuie furnizorul trebuie să vă informeze despre dreptul dvs. de a denunța unilateral contractul de furnizare a energiei pe care îl aveți cu acesta și despre procedura de efectuare a rezilierii.