

## **Informarea clienților finali**

### **Obligații de informare ale furnizorului de ultima instanță (FUI)**

#### ***Prin punctul unic de contact***

FUI are obligația să pună la dispoziția clienților finali care au dreptul să beneficieze/beneficiază de serviciul universal puncte unice de contact pentru informarea cu privire la contractele-cadru de furnizare a energiei electrice aprobate de ANRE pentru FUI, la drepturile pe care le au, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor/neînțelegerilor.

Un punct unic de contact este constituit dintr-un punct central care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală și care asigură administrarea:

- a) unui centru de telefonie, respectiv call-center, cu număr de apel gratuit sau cu tarif normal pentru informații comerciale clienți - minimum 12 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare;
- b) unei pagini de internet proprii, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată;
- c) unei adrese de e-mail/formular on-line pentru contactarea FUI;
- d) unui număr de fax, destinate relației cu clienții finali.

FUI are obligația de a înființa cel puțin un punct de informare regională/locală în fiecare județ în care are încheiate contracte de furnizare cu clienții finali care beneficiază de serviciul universal; punctele de informare trebuie să dispună de personal specializat și de o dotare corespunzătoare pentru informarea clienților finali, pentru preluarea/soluționarea solicitărilor acestora, inclusiv pentru încheierea de contracte, încasarea de facturi direct sau prin mijloace automate de plată aflate în proprietatea băncilor sau a altor furnizori de servicii de colectare și, după caz, redirectionarea către alte entități responsabile.

Distanța de la un loc de consum până la cel mai apropiat punct de informare regională/locală nu trebuie să depășească 50 km, cu excepția cazurilor în care, pentru motive întemeiate legate de configurația rețelei și a dispersiei clienților finali, furnizorul obține avizul ANRE de amplasare la o distanță mai mare de 50 km. FUI va monitoriza activitatea desfășurată la punctele de informare și va lua măsurile necesare, astfel încât să fie respectate prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice aprobat de ANRE.

FUI este obligat să precizeze clienților săi finali care au dreptul de a beneficia/beneficiază de serviciul universal căile de acces la toate punctele de contact, atât la încheierea contractului, cât și prin intermediul facturilor de energie electrică și al panourilor din locurile special amenajate la sediile furnizorului.

#### ***Prin pagina de internet***

FUI publică pe pagina de internet proprie cel puțin următoarele informații:

- a) datele de contact ale furnizorului;

- b) adresa, numărul de telefon și numărul de fax ale punctului unic de contact;
- c) modalitățile de plată a facturilor;
- d) adresele punctelor de informare a clienților, programul cu publicul al acestora și programul de audiențe;
- e) o informare privind dreptul clienților finali la serviciul universal;
- f) condițiile generale privind contractarea, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la serviciul de furnizare a energiei electrice, denunțarea unilaterală a contractului de furnizare a energiei electrice;
- g) o informare privind dreptul de a alege furnizorul;
- h) o informare privind procesul de schimbare a furnizorului;
- i) contractele-cadru de furnizare a energiei electrice aprobate de ANRE pentru FUI, împreună cu ordinele emise de ANRE pentru aprobarea acestora;
- j) ofertele-tip;
- k) formularele de cerere, documentele și etapele necesare pentru încheierea contractului de furnizare;
- l) măsurile de protecție oferite pentru clienții vulnerabili;
- m) prețurile/tarifele reglementate pentru energia electrică;
- n) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu energie electrică;
- o) prețul mediu de vânzare a energiei electrice realizat în anul calendaristic anterior, pe categorii de clienți finali care beneficiază de serviciu universal;
- p) calculator tarifar - pentru un calcul estimativ al costului consumului de energie electrică;
- q) cea mai recentă etichetă a energiei electrice furnizate;
- r) modalitățile de acordare a despăgubirilor pentru daunele provocate clientului final din culpa furnizorului sau a OR;
- s) modalitatea de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor de către FUI, în conformitate cu procedura proprie;
- t) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a celor apărute pe parcursul derulării contractului;
- u) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;
- v) recomandările FUI referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice: informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților finali și ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obține recomandări privind măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice, specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.;
- w) condițiile generale de acces la serviciile de energie electrică și de utilizare a acestora;
- x) legătura cu pagina de internet a ANRE dedicată clienților finali de energie electrică;
- y) legăturile cu paginile de internet ale OR unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienții finali, respectiv indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile programate, racordarea la rețea, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării etc.

## **Obligații de informare ale furnizorilor clienților finali care nu au dreptul să beneficieze de serviciul universal**

Pentru clienții finali care nu au dreptul de a beneficia de serviciul universal, furnizorii acestora mențin un sistem de comunicare prin intermediul unui compartiment specializat, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, precum și de căi de comunicare cunoscute public.

Furnizorii asigură informarea clienților finali, gratuit și în mod nediscriminatoriu, din punct de vedere al efortului și al timpului de răspuns.

Furnizorul care furnizează energie electrică numai clienților finali care nu au dreptul de a beneficia de serviciul universal trebuie să aibă în vedere, la stabilirea conținutului minim al paginii de internet, îndeplinirea obligațiilor de informare conform reglementărilor specifice și celor asumate prin contractele încheiate cu aceștia.

### **Pagina de internet a furnizorului trebuie să pună la dispoziția clientului final**

- a) acces parolat, gratuit, în timp real și securizat, la datele proprii privind conținutul facturii, istoricul de consum, istoricul plăților și, dacă este cazul, al celorlalte sume datorate;
- b) transmiterea indexului autocitit;
- c) comparația dintre consumul mediu zilnic din intervalul de facturare curent, consumul mediu zilnic din intervalul de facturare similar din anul precedent și consumul mediu zilnic din anul precedent, preferabil în formă grafică;
- d) facilități de înregistrare și de gestionare a solicitărilor și reclamațiilor;
- e) ofertele-tip.

Furnizorii sunt obligați să publice informații actualizate.

Furnizorii sunt obligați să notifice clienții finali sau să publice informații pe pagina proprie de internet cu privire la orice modificare a prețurilor/tarifelor, nu mai târziu de sfârșitul intervalului de facturare în care are loc modificarea.

Furnizorii au obligația de a-și informa anual, prin eticheta energiei electrice, clienții proprii referitor la structura, proveniența, caracteristicile și impactul asupra mediului al energiei electrice furnizate acestora.