

Întrebări frecvente utilizatori energie electrică

1. De ce factura mea la energie electrică este atât de mare și ce pot face pentru a o reduce?

Factura la energie electrică poate fi mare din mai multe motive, inclusiv consumul mare de energie electrică, prețul ridicat al energiei electrice, utilizarea aparatelor ineficiente din punct de vedere energetic sau pierderile de energie din rețeaua de distribuție. Pentru a reduce factura la energie electrică, puteți lua în considerare înlocuirea aparatelor ineficiente cu unele mai eficiente energetic, reducerea consumului de energie electrică prin adoptarea de obiceiuri eficiente din punct de vedere energetic, cum ar fi stingerea aparatelor atunci când nu sunt utilizate, sau contactarea furnizorului dumneavoastră pentru a discuta despre planurile de tarifare și opțiunile comerciale de reducere a costurilor.

2. Ce trebuie să fac dacă am o problemă cu contorul meu de energie electrică sau cu furnizorul meu de energie electrică?

Dacă aveți o problemă cu contorul dumneavoastră de energie electrică sau cu furnizorul dumneavoastră de energie electrică, ar trebui să contactați furnizorul dumneavoastră cât mai curând posibil pentru a raporta problema și a primi asistență în rezolvarea acesteia. Furnizorul dumneavoastră poate avea proceduri specifice pe care ar trebui să le urmați în cazul în care aveți o problemă, așa că verificați site-ul sau contul dumneavoastră de energie electrică pentru mai multe informații.

3. Cum pot să compar tarifele furnizorilor de energie electrică și să aleg cel mai bun furnizor pentru nevoile mele?

Pentru a compara tarifele furnizorilor de energie electrică și a găsi cel mai bun furnizor pentru nevoile dumneavoastră, puteți utiliza un site de comparație a tarifelor pus la dispoziție de ANRE (<https://posf.ro/comparator?comparatorType=electric>; <https://posf.ro/comparator?comparatorType=gas>) sau puteți verifica direct tarifele și ofertele furnizorilor de energie electrică prin intermediul site-ului lor web sau al contului dumneavoastră de energie electrică. Înainte de a face o alegere, verificați termenii și condițiile fiecărui furnizor și asigurați-vă că alegeți un furnizor cu o reputație bună și cu o istorie solidă de furnizare a energiei electrice.

4. Ce înseamnă termenii și condițiile din contractul meu de furnizare a energiei electrice și cum pot să le înțeleg mai bine?

Termenii și condițiile din contractul dumneavoastră de furnizare a energiei electrice descriu drepturile și obligațiile dumneavoastră, precum și ale furnizorului dumneavoastră de energie electrică. Acești termeni și condiții pot include informații despre tarife, facturare, plăți, servicii de asistență și servicii de întrerupere a furnizării de energie electrică. Pentru a înțelege mai bine termenii și condițiile din contractul dumneavoastră, citiți-l cu atenție și contactați furnizorul dumneavoastră pentru a solicita clarificări sau explicații suplimentare. În cazul clienților noștri, toate informațiile relevante contractului se regăsesc în cuprinsul acestuia.

5. Ce pot face dacă am o întrebare sau o problemă legată de facturarea sau consumul meu de energie electrică?

Dacă aveți o întrebare sau o problemă legată de facturarea sau consumul dumneavoastră de energie electrică, puteți contacta furnizorul dumneavoastră de energie electrică prin mijloacele de comunicare indicate pe pagina de internet. Dacă aveți o întrebare sau o problemă legată de facturarea sau consumul dumneavoastră de energie electrică, puteți contacta furnizorul dumneavoastră de energie electrică prin mijloacele de comunicare indicate pe pagina de internet <https://www.verbund.com/de-at/ueber-verbund/unternehmen/geschaeftsbereiche/stromerzeugung/romania>

6. Care sunt drepturile mele în calitate de client de energie electrică și cum pot să le exercit?

Drepturile dumneavoastră în calitate de client de energie electrică includ dreptul la informații precise și complete despre serviciile furnizate, la alegerea furnizorului de energie electrică, la prețuri juste și competitive, la asistență pentru clienți și la raportarea problemelor și a plângerilor. Pentru a exercita aceste drepturi, contactați furnizorul dumneavoastră de energie electrică și discutați problemele dumneavoastră cu aceștia.

7. Cum pot să mă asigur că am un consum eficient de energie electrică în locuința mea?

Pentru a reduce consumul de energie electrică și a asigura un consum eficient de energie electrică în locuința dumneavoastră, puteți adopta obiceiuri de economisire a energiei, cum ar fi utilizarea unor aparate electrocasnice eficiente energetic, înlocuirea becurilor tradiționale cu becuri cu LED-uri, izolarea termică și ventilarea adecvată a locuinței sau întreruperea alimentării aparatelor de uz casnic atunci când nu sunt utilizate. De asemenea, puteți solicita furnizorului dumneavoastră de energie electrică un audit energetic pentru a identifica modalități de reducere a consumului de energie electrică în locuința dumneavoastră.

8. Ce trebuie să fac dacă am o problemă cu alimentarea cu energie electrică?

Dacă aveți o problemă cu alimentarea cu energie electrică, trebuie să contactați furnizorul dumneavoastră de energie electrică sau operatorul de rețea de distribuție. Aceștia pot să vă ofere informații despre orice probleme cunoscute din zona dumneavoastră, să identifice problemele de alimentare la nivelul rețelei și să ofere estimări ale timpului de remediere a problemelor. Mai jos, regăsiți lista întreruperilor planificate pentru toți operatorii de rețea din țară:

Operator de Distribuție / Județ	Link întreruperi planificate
Distribuție Energie Electrica România S.A.	Întreruperi energie electrică - Distribuție Energie Electrică Romania
Distribuție Energie Oltenia S.A.	Harta Întreruperi Distribuție Oltenia
Rețele Electrice România S.A.	Întreruperi programate în alimentarea cu energie Rețele Electrice
Delgaz Grid S.A	Delgaz Grid - Întreruperi planificate energie electrică

9. Ce înseamnă dereglementarea pieței de energie electrică și cum mă afectează pe mine ca și client?

Dereglementarea pieței de energie electrică înseamnă că aveți posibilitatea să alegeți furnizorul dumneavoastră de energie electrică și să vă negociați prețurile și condițiile contractului. Aceasta vă poate afecta pozitiv, deoarece puteți găsi furnizorul de energie electrică cu cele mai bune tarife și condiții pentru nevoile dumneavoastră. Cu toate acestea, poate fi dificil să navigați prin piața de energie electrică și să identificați cel mai bun furnizor pentru nevoile dumneavoastră.

10. Com pot modifica contractul de furnizare?

În cazul în care apar elemente noi ori când considerați necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale, aveți dreptul să adresați o solicitare în acest sens către furnizor pentru modificarea și completarea contractului de furnizare și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contracte.

În cazul în care inițiativa de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale provine din partea noastră în calitate de furnizor, vă vom notifica prin mijloacele de comunicare convenite cu dumneavoastră în contract, cu precizarea că aveți dreptul de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptați noile condiții.

11. Ce sunt certificatele verzi?

Certificatul verde este un titlul care atestă producerea de energie electrică din surse regenerabile de energie. Certificatul se poate tranzacționa, distinct de cantitatea de energie electrică pe care acesta o reprezintă, pe o piață organizată, în condițiile legii și reprezintă schema suport de promovare. Statul român sprijină investitorii în energie verde (regenerabilă) prin intermediul certificatelor verzi și prin asigurarea cadrului legal de comercializare a acestora. În prezent, fiecare MWh de energie verde produs din surse regenerabile este recompensat cu un număr de certificate verzi. Aceste certificate verzi sunt cumpărate de furnizorii de energie electrică, companiile de profil fiind obligate să aibă o anumită cotă de energie regenerabilă în coșul de energie electrică livrată consumatorilor.

12. Ce se întâmplă la finalul contractului de furnizare în caz că am schimbat furnizorul?

Potrivit legislației în vigoare și a contractului, în termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația de a transmite clientului factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, iar factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către furnizor clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare la momentul respectiv. Dacă soldul este negativ și aveți de recuperat bani, în calitate de furnizor vom returna sumele aferente în termen de maximum 15 zile de la data primirii de la client a informațiilor necesare plății.