

## **ORDIN Nr. 96 din 25 iunie 2015**

pentru aprobarea Regulamentului 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

Având în vedere prevederile art. 57 alin. (1), art. 58, art. 62 alin. (1), art. 143 alin. (1) și art. 145 alin. (4) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 11 alin. (5) lit. d) și f) din Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

### ART. 1

Se aprobă Regulamentul privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

### ART. 2

Compartimentele de specialitate din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei și titularii licențelor pentru activitatea de furnizare din sectorul energiei electrice și, respectiv, al gazelor naturale duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin.

### ART. 3

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 86/2009 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 793 din 20 noiembrie 2009.

### ART. 4

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale  
de Reglementare în Domeniul Energiei,  
Niculae Havrileț

București, 25 iunie 2015.

Nr. 96.

## ANEXĂ

### REGULAMENT

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

#### CAPITOLUL I

Scop și domeniu de aplicare

##### ART. 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.

##### ART. 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.

##### ART. 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

##### ART. 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.

##### ART. 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.

#### ART. 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.

#### ART. 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.

#### ART. 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).

#### ART. 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.

#### ART. 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.

#### ART. 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.

#### ART. 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.

#### ART. 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.

#### ART. 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.

#### ART. 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.

#### ART. 16

Dimensiunile afișului prevăzut la art. 15 sunt de 50 x 70 centimetri (lățime x lungime). Fontul folosit pentru tipărirea afișului 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 funcție de spațiul 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 ușurință.

## CAPITOLUL III

### Raportarea datelor și informațiilor

#### ART. 17

Furnizorii au obligația să întocmească și să înainteze ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali.

#### ART. 18

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

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

#### ART. 19

(1) Raportul privind activitatea de informare a clienților finali se întocmește conform modelului prevăzut în anexa nr. 2, care face parte integrantă din prezentul regulament, și, 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 întocmește pentru fiecare domeniu de activitate și se transmite atât pe suport hârtie, cât și în format electronic editat în Microsoft Word sau Microsoft Excel, prin e-mail, la adresele [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro) și [rapinfocons@anre.ro](mailto:rapinfocons@anre.ro).

#### ART. 20

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

#### ART. 21

ANRE poate solicita furnizorilor accesul la datele și informațiile raportate, în vederea verificării acestora.

## CAPITOLUL IV

### Costuri

#### ART. 22

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

(2) Costurile justificate aferente activității de informare prevăzute în prezentul regulament sunt recunoscute la fundamentarea prețurilor reglementate din domeniul gazelor naturale, în limita a maximum 0,5% din valoarea costurilor operaționale anuale fundamentate și recunoscute pentru activitatea de furnizare în regim reglementat, din care se exclude valoarea costurilor aferente activității 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, aveți dreptul de a fi informat, în relația dumneavoastră cu .....  
(denumirea furnizorului) .....

Aveți dreptul să cereți și să primiți, gratuit, înainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia și a condițiilor standard de furnizare a serviciului, după caz.

Înainte de semnarea contractului de furnizare, ..... (denumirea furnizorului)  
..... are obligația de a vă pune la dispoziție, în scris, următoarele informații:

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

Verificați înainte de semnare dacă în contractul primit sunt incluse cel puțin următoarele informații:

- 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/tarifal 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 încălzire 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 regulament

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.		