

**GHIDUL EXPLICATIV PRIVIND ELEMENTELE COMPONENTE  
 ALE FACTURII DE ENERGIE ELECTRICA**

**CUPRINS**

|       |   |    |
|-------|---|----|
| 1.    | Introducere.....  | 2  |
| 2.    | Drepturile și obligațiile clientului final de energie electrică .....                         | 3  |
| 2.1   | Drepturile clientului final de energie electrică .....  | 3  |
| 2.1.1 | Clienții activi.....  | 5  |
| 2.1.2 | Comunități de energie ale cetățenilor.....  | 6  |
| 2.1.3 | Protecția consumatorului vulnerabil .....   | 7  |
| 2.2   | Obligațiile clientului final de energie electrică .....                                       | 8  |
| 3.    | Ghid explicativ privind elementele componente ale facturii .....                              | 9  |
| 3.1   | Factura de energie electrică.....   | 9  |
| 3.1.1 | Definiții .....   | 9  |
| 3.1.2 | Principii generale privind facturarea energiei electrice .....                                | 9  |
| 3.1.3 | Perioada de facturare a energiei electrice .....  | 9  |
| 3.1.4 | Modul de determinare a energiei electrice furnizate aferente unei perioade de facturare ..... | 10 |
| 3.1.5 | Informațiile cuprinse în factură și/sau în documentele anexate facturii .....                 | 11 |
| 3.1.6 | Factura de energie electrică pe înțelesul tuturor.....  | 12 |
| 3.2   | Schema de sprijin introdusă de Ordonanță de Urgență Nr. 118/ 2021 .....                       | 14 |
| 3.2.1 | Schemă de sprijin clienți casnici .....   | 14 |
| 3.2.2 | Schemă de sprijin clienți noncasnici .....  | 16 |
| 4.    | Soluționarea plângerilor.....   | 18 |
| 4.1   | Definiții Specifice .....   | 18 |
| 4.2   | Prescurtări .....   | 18 |
| 4.3   | Modalități de preluare a reclamațiilor/ sesizărilor/ cererilor în organizație: .....          | 19 |
| 4.4   | Recepția, înregistrarea și distribuirea reclamațiilor/ sesizărilor scrise .....               | 19 |
| 4.5   | Gestionarea reclamațiilor/ sesizărilor verbale .....  | 19 |
| 4.6   | Tratarea reclamațiilor/ sesizărilor scrise.....   | 19 |
| 4.7   | Închiderea reclamațiilor/ sesizărilor scrise .....  | 20 |
| 4.8   | Monitorizarea reclamațiilor/ sesizărilor.....   | 20 |
| 5.    | Schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final .....                    | 21 |
| 5.1   | Definiții Specifice .....   | 21 |
| 5.2   | Prescurtări .....   | 21 |
| 5.3   | Descrierea procesului.....  | 21 |
| 5.4   | Etapele Procesului de Schimbare a Furnizorului .....  | 22 |
| 5.5   | Sistarea procesului de schimbare a furnizorului .....   | 23 |
| 5.6   | Regularizarea obligațiilor de plată după schimbarea furnizorului .....                        | 24 |
| 5.7   | Schimbarea furnizorului în cazul locului de consum cu mai mulți furnizori .....               | 24 |
| 6.    | Eficiență energetică - sfaturi utile pentru reducerea consumului de energie .....             | 25 |



## 1. Introducere

**East Wind Farm S.R.L.**, este o societate comercială cu sediul în București, sector 1, str. Elena Văcărescu, nr. 102C, deținătoare a unei licențe pentru exploatarea comercială a capacităților de producere a energiei electrice nr. 1041/06.10.2011 și a unei licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice nr. 1030/19.08.2011, reînnoită în anul 2021 cu licența de furnizare nr. 2275/28.07.2021.

Societatea deține o Centrală Electrică Eoliană ce produce energie electrică regenerabilă. Centrala electrică eoliană a fost pusă în funcțiune în anul 2011 și este formată din 15 grupuri generatoare eoliene marca Vestas tip V90 cu o putere instalată de 3 MW pe turbină, capacitatea totală a centralei electrice eoliene fiind de 45 MW.

Politica **East Wind Farm S.R.L.** de optimizare a serviciului de furnizare a energiei electrice se bazează pe:

- satisfacerea nevoilor curente și viitoare ale clienților săi prin servicii de înaltă calitate, realizate în condiții de siguranță a sănătății și de protejare a mediului înconjurător;
- îmbunătățirea continuă a calității serviciilor sale;
- decizii bazate pe asigurarea conformității cu cerințele legislative europene și naționale în domeniul furnizării energiei electrice, precum și pe principiile care guvernează acest sector;
- identificarea de mijloace adecvate de lucru și adaptarea continuă a procedurilor, în scopul satisfacerii exigentelor explicite sau implicite ale clienților;
- promovarea în serviciile furnizate a tehnologiilor performante și dezvoltate pe baze ecologice.

Ghidul clientului final este documentul prin care **East Wind Farm S.R.L.** pune la dispoziția clienților curenți și potențiali un cumul de informații esențiale în scopul consolidării unui parteneriat sustenabil.

Administrator,

03 februarie 2022

**James Colter Eadie**

## **2. Drepturile și obligațiile clientului final de energie electrică**

### **2.1 Drepturile clientului final de energie electrică**

În conformitate cu Legea nr. 123 din 10 iulie 2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, actualizată 31 decembrie 2021, art. 62, clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:

- să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare;
- să participe inclusiv acei clienți finali care oferă consum dispecerizabil prin agregare, pe toate piețele de energie electrică, alături de producători, într-un mod nediscriminatoriu;
- să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului de furnizare și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contracte, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- să solicite furnizorului sau operatorului de distribuție să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;
- să primească despăgubiri de la furnizor, operator de rețea sau alt client final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;
- să se asocieze voluntar în vederea reprezentării intereselor clienților, conform reglementărilor ANRE;
- să acționeze, individual sau în comun, în calitate de clienți activi, conform reglementărilor emise de ANRE;
- să achiziționeze energia electrică de la un furnizor de energie, indiferent de statul membru în care este înregistrat furnizorul, cu condiția să respecte normele aplicabile de comercializare și de echilibrare stabilite pe teritoriul României;
- să își schimbe furnizorul sau participantul la piață implicat în agregare, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la inițierea schimbării, conform unei proceduri aprobate de ANRE;
- să li se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a înceta contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor. Furnizorul și, după caz, alți operatori economici care au dreptul să încheie contracte bilaterale cu clienții finali notifică clienților orice modificare a tarifelor/prețurilor, în mod direct și în timp util, cu cel puțin treizeci de zile înainte de intrarea în vigoare a ajustării;
- să denunțe orice contract în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică;
- să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite și prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;
- să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
- să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic,

dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci furnizorul este obligat să restituie suma plătită de către client în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare. Orice diferență în ceea ce privește clauzele și condițiile trebuie să reflecte costurile pentru furnizor ale diferitelor sisteme de plată. Condițiile generale trebuie să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles, și să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților, ca de exemplu, dar fără a se limita la documentația contractuală excesivă. Clienții sunt protejați împotriva metodelor de vânzare incorecte sau înșelătoare;

- să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. Clienții au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și de soluționare a plângerilor de către furnizorul și, după caz, operatorii licențiați care încheie contracte cu clienții finali de energie electrică;
- să fie informați cu privire la drepturile de care dispun în materie de servicii universale, atunci când au acces la aceste servicii, în temeiul dispozițiilor prezentei legi;
- să dețină datele privind consumul propriu și să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și în mod gratuit, oricărui furnizor licențiat/agregator. Operatorii de rețea sunt obligați să furnizeze aceste date furnizorului sau agregatorului în cauză;
- să fie informați corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât aceștia să aibă posibilitatea să își regularizeze propriul consum de energie electrică. Informațiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se seama de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului și de produsul energetic în cauză. Furnizorul acordă astfel de facilități luând în considerare în mod corespunzător raportul eficiență-cost al acestor măsuri. Nu se pot percepe costuri suplimentare în sarcina consumatorilor pentru acest serviciu;
- să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului;
- să participe în cadrul unui sistem de schimbare colectivă a furnizorului;
- să cumpere energie electrică de la un furnizor la alegere și să încheie la alegere contracte cu unul sau mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, cu condiția de a se stabili punctele necesare de conectare și de măsurare;
- să încheie contracte de energie electrică la prețuri dinamice, cu cel puțin un furnizor și cu oricare furnizor care are peste 200.000 de clienți finali, cu condiția să aibă un sistem de contorizare inteligentă;
- să primească informații despre avantajele, costurile și riscurile unor astfel de contracte de energie electrică la prețuri dinamice, inclusiv cu privire la necesitatea de a avea un sistem de contorizare inteligentă;
- să supună soluționării ANRE divergențele rezultate din derularea contractelor încheiate în sectorul energiei electrice, inclusiv litigiile dintre participanții la piață implicați în agregare și alți participanți la piață, precum și cele rezultate din responsabilitatea pentru dezechilibre, în baza unor proceduri elaborate de ANRE;
- să beneficieze de serviciile unui mediator, în condițiile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare, în vederea soluționării extrajudiciare a litigiilor apărute pe piața de energie electrică;
- să denunțe unilateral contractul de furnizare, în condițiile art. 58 alin. (3) din lege.

- să încheie contracte de agregare cu participanții la piață implicați în agregare, inclusiv agregatori independenți, fiind deplin informați în prealabil cu privire la clauzele și condițiile contractuale oferite de aceștia, fără a fi necesar acordul furnizorului sau vreunui alt participant la piață. Furnizorul nu le poate impune clienților obligații, proceduri sau tarife tehnice și administrative discriminatorii în funcție de încheierea sau neîncheierea de către aceștia a unui contract cu un participant la piață implicat în agregare, nici nu poate impune plăți, sancțiuni sau alte restricții contractuale nejustificate în contractul de furnizare;
- să primească gratuit, cel puțin o dată pentru fiecare perioadă de facturare, în cazul în care clientul solicită acest lucru, toate datele relevante referitoare la consumul dispecerizabil sau datele referitoare la energia electrică furnizată și vândută;

Clienții casnici, întreprinderile mici și microîntreprinderile au dreptul să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piață implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare. Prin derogare, furnizorii de energie electrică sau participanții la piață implicați în agregare pot percepe clienților finali comisioane pentru încetarea contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe o durată determinată și cu prețuri fixe, în cazul rezilierii lor anticipate de către clientul final. Comisioanele de încetare trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele condiții:

- a) să fie comunicate în mod clar clientului înainte de încheierea contractului;
- b) să fie prevăzute în contractul de furnizare pe care clientul l-a semnat;
- c) să fie proporționale și să nu depășească suma pierderilor economice directe cauzate de client furnizorului sau participantului la piață implicat în agregare prin rezilierea contractului, inclusiv costurile oricărei investiții sau pachete de servicii deja furnizate clientului în temeiul contractului respectiv. Sarcina probei privind pierderile economice directe revine furnizorului sau participantului la piață implicat în agregare, iar respectarea de către furnizori sau participanții la piață implicați în agregare a principiilor de stabilire a comisioanelor prevăzute prin prezentul alineat este monitorizată de ANRE.

### **2.1.1      Clienții activi**

Clientul activ este clientul final (sau un grup de clienți finali) ce acționează împreună, care consumă sau stochează energia electrică produsă în spațiile pe care le deține situate în zone limitate sau care vinde propria energie electrică produsă sau care participă la programe de flexibilitate sau de eficiență energetică, identificate ca atare prin legislația aplicabilă, cu condiția ca activitățile respective să nu constituie principala lor activitate comercială sau profesională.

În conformitate cu Legea nr. 123 din 10 iulie 2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, actualizată 31 decembrie 2021, art. 63, clienții activi au următoarele drepturi:

- a) de a beneficia de aceleași drepturi și reguli de protecție a clienților ca acelea la care ar avea dreptul individual, fără să li se aplice obligații, proceduri și tarife tehnice sau administrative disproporționate sau discriminatorii și nici tarife de rețea care nu reflectă costurile;
- b) să opereze fie direct, fie prin agregare;
- c) să vândă energie electrică autoprodusă, inclusiv prin acorduri/contracte de cumpărare de energie electrică;
- d) să participe la mecanisme de flexibilitate care permit modificarea modelelor de producere și/sau consum și la scheme de eficiență energetică;
- e) să delege unui terț gestionarea instalațiilor necesare pentru desfășurarea activităților lor, inclusiv instalarea, exploatarea, prelucrarea datelor și întreținerea, fără ca terțul să fie considerat drept un client activ;

f) să beneficieze de aplicarea unor tarife de rețea transparente, nediscriminatorii și care reflectă costurile, calculate separat pentru energia electrică introdusă în rețea și pentru energia electrică consumată din rețea, conform reglementărilor ANRE, asigurându-se că acestea contribuie în mod adecvat și echilibrat la partajarea costurilor totale ale sistemului;

g) să dețină instalații de stocare a energiei.

Clienții activi care dețin instalații de stocare a energiei electrice au următoarele drepturi:

a) să fie racordați la rețea, cu condiția ca toate condițiile necesare să fie îndeplinite, cum ar fi responsabilitatea în materie de echilibrare și măsurarea adecvată;

b) să nu li se aplice taxe duble și nici tarife de rețea pentru energia electrică stocată rămasă în spațiile lor sau atunci când furnizează servicii de flexibilitate operatorilor de sistem;

c) să nu li se aplice obligații sau taxe disproporționate aferente acordării licențelor;

d) să furnizeze mai multe servicii simultan, dacă acest lucru este fezabil din punct de vedere tehnic.(3) Clienții activi au responsabilitatea din punct de vedere financiar pentru dezechilibrele pe care le produc în SEN; în acest sens, aceștia sunt părți responsabile cu echilibrarea sau delegează responsabilitatea lor în materie de echilibrare.

### **2.1.2 Comunități de energie ale cetățenilor**

Participarea la o comunitate de energie a cetățenilor este deschisă și voluntară, iar membrii sau acționarii săi își păstrează drepturile și obligațiile în calitate de clienți casnici sau clienți activi.

Comunitățile de energie ale cetățenilor sunt supuse procedurilor și tarifelor nediscriminatorii, echitabile, proporționale și transparente, inclusiv privind înregistrarea și acordarea licențelor, prevăzute în reglementările emise de ANRE.

Comunitățile de energie ale cetățenilor pot participa la activități din sectorul energetic și se pot angaja în producție, inclusiv din surse regenerabile, distribuție, furnizare, consum, agregare, stocare a energiei, servicii de eficiență energetică sau servicii de încărcare pentru vehicule electrice sau pot furniza alte servicii energetice către membrii sau acționarii săi, inclusiv prin efectuarea de activități integrate de acest fel.

Comunitățile de energie ale cetățenilor cooperează cu operatorii de distribuție pentru a facilita transferurile de energie electrică în cadrul comunităților de energie ale cetățenilor sub rezerva unei compensații echitabile stabilite prin reglementările ANRE.

Comunitățile de energie ale cetățenilor:

a) pot accesa toate piețele de energie electrică, direct sau prin agregare, într-un mod nediscriminatoriu și sunt deschise participării transfrontaliere;

b) sunt tratate într-un mod nediscriminatoriu și proporțional cu privire la activitățile, drepturile și obligațiile lor în calitate de clienți finali, producători, furnizori, operatori de sisteme de distribuție sau participanți la piață implicați în agregare;

c) sunt responsabile financiar pentru dezechilibrele pe care le cauzează în sistemul energetic;

d) pot acționa ca părți responsabile cu echilibrarea sau își pot delega responsabilitatea de echilibrare;

e) sunt asimilate clienților activi pentru consumul de energie electrică produsă;

f) li se aplică în mod transparent și nediscriminatoriu tarife de rețea calculate separat pentru energia electrică introdusă în rețea și pentru energia electrică consumată;

g) au dreptul să organizeze în cadrul comunității lor partajarea energiei electrice produse de unitățile de producere deținute de comunitate, între membrii acesteia, condiționat de menținerea drepturilor și obligațiilor membrilor în calitate de clienți finali cu respectarea prevederilor și fără modificarea tarifelor de rețea și taxelor stabilite, conform metodologiei ANRE;

h) li se aplică în mod transparent și nediscriminatoriu tarifele de rețea, conform metodologiei ANRE.

Comunitățile de energie ale cetățenilor au dreptul să dețină, să înființeze, să cumpere sau să închirieze rețele de distribuție și să le gestioneze în mod autonom, beneficiind de dispozițiile aplicabile sistemelor de distribuție închise prevăzute la art. 50 din lege.

Comunitățile de energie ale cetățenilor pot gestiona în mod autonom rețelele de distribuție situate în zona lor de consum, denumite în continuare «rețele comunitare», în conformitate cu reglementările emise de ANRE.

Comunitățile de energie ale cetățenilor care gestionează rețeaua comunitară:

a) au dreptul să încheie un acord privind funcționarea rețelei lor cu operatorul de sistem de distribuție sau operatorul de sistem de transport la care este racordată rețeaua;

b) sunt supuse unor tarife de rețea corespunzătoare la punctele de racordare dintre rețeaua lor și rețeaua de distribuție din afara comunității de energie a cetățenilor și că aceste tarife de rețea contabilizează separat energia electrică alimentată în rețeaua de distribuție și energia electrică consumată din rețeaua de distribuție din afara comunității de energie a cetățenilor;

c) nu discriminează și nu dăunează clienților care rămân conectați la sistemul de distribuție.

### **2.1.3 Protecția consumatorului vulnerabil**

Pentru stabilirea categoriilor de consumatori vulnerabili se au în vedere nivelurile veniturilor, ponderea cheltuielilor cu energia din venitul disponibil, eficiența energetică a locuințelor, dependența critică de echipamente electrice, din motive de sănătate, vârstă sau alte criterii.

Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

- a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- b) titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ condițiile prevăzute, acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii. În măsura în care autoritățile/instituțiile relevante/abilitate au stabilit criterii și reguli privind clienții vulnerabili pe motive de venituri reduse, precum și încadrarea clienților vulnerabili pe criterii de sănătate/vârstă, furnizorul trebuie să țină seama de acestea.

Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:

- a) acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- b) la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relația sa cu furnizorul se poate desfășura prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de acesta să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum;



- c) la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică.

## **2.2 Obligațiile clientului final de energie electrică**

În conformitate cu Legea nr. 123 din 10 iulie 2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, actualizată 31 decembrie 2021, art. 61, clientul final de energie electrică are următoarele obligații:

- (1) Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa.
- (2) Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:
  - a) penalizări;
  - b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
  - c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.
- (3) În cazul intervențiilor asupra instalațiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de rețea este îndreptățit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.
- (4) În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanție financiară, conform prevederilor art. 58 alin. (5) din lege.
- (5) Clientul final de energie electrică cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare de cel puțin 1.000 kVA este obligat să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relații contractuale, conform reglementărilor emise de autoritatea competentă.
- (6) Clienții finali au obligația plății contravalorii facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază la termenele scadente prevăzute în contractele încheiate între părți.
- (7) Pentru garantarea plăților facturilor la energia electrică, furnizorii de ultimă instanță pot solicita clienților constituirea de garanții financiare, numai în condițiile stabilite de reglementările emise de autoritatea competentă.
- (8) Clienții finali au obligația să contribuie, în mod transparent și nediscriminatoriu, la costurile asociate introducerii sistemelor de măsurare inteligentă, conform reglementărilor ANRE.
- (9) În vederea emiterii facturilor de regularizare, clientul final casnic are obligația de a permite accesul reprezentantului operatorului de distribuție la grupul de măsurare.





### **3. Ghid explicativ privind elementele componente ale facturii**

#### **3.1 Factura de energie electrică**

##### **3.1.1 Definiții**

În înțelesul Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali (Ordinul ANRE Nr. 235 din 20 decembrie 2019, actualizat iulie 2021) termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

**Client final noncasnic** - clientul final care cumpără energie electrică pentru uzul propriu, altul decât cel casnic; în această categorie intră și producători, furnizori sau operatori de rețea care cumpără energie electrică pentru consumul propriu;

**Client casnic** - clientul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale;

**Contract de rețea** - contract pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice și/sau contract pentru prestarea serviciului de transport;

**Contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență** – condiție rezultată din implementarea schemei de sprijin pentru promovarea cogenerării de înaltă eficiență, constituită ca obligație de includere la facturare;

**Interval de citire** - intervalul de timp între două citiri consecutive ale indicațiilor grupului de măsurare pentru determinarea consumului de energie electrică corespunzător aceluși interval;

**Perioada de facturare** - intervalul de timp pentru care se emite factura, pe baza energiei electrice furnizate în intervalul de timp respectiv și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice;

**Sistem de promovare prin certificate verzi** - sistemul de cote obligatorii combinat cu tranzacționarea certificatelor verzi.

##### **3.1.2 Principii generale privind facturarea energiei electrice**

Facturarea energiei electrice furnizate la locul de consum al clientului final se realizează de către furnizor pe baza consumului de energie electrică aferent perioadei de facturare și a prețului de furnizare prevăzut în contract, valabil în perioada de facturare și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.

Procesul de facturare a energiei electrice constă, în principal, în următoarele activități:

- a) preluarea și validarea datelor de consum;
- b) determinarea valorii facturii;
- c) întocmirea și emiterea facturilor;
- d) transmiterea facturilor;
- e) soluționarea plângerilor privind facturarea.

##### **3.1.3 Perioada de facturare a energiei electrice**

Factura pentru energia electrică furnizată la locul de consum al clientului final se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare și în intervalul de timp prevăzut prin contractul de furnizare a energiei electrice.

Furnizorul emite factura pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, pentru mai multe locuri de consum ale acestuia, indicând separat consumul de energie electrică facturat și valoarea de plată pentru fiecare loc de consum în parte.

Perioada de facturare este fixă, prevăzută în contractul de furnizare, după cum urmează:

- a) lunară pentru clienții finali alimentați în regim de serviciu universal;
- b) convenită de părți, pentru clienții finali alimentați în regim concurențial.

Factura pentru energia electrică furnizată se emite după fiecare perioadă de facturare, cu excepția cazului în care prin contract părțile implicate au convenit o altă periodicitate de emiteră a facturii. Intervalul de timp în care se emite factura, prevăzut în contract, poate fi modificat cu notificarea prealabilă a clientului final.

Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare poate fi mai mare de o lună, dar nu trebuie să depășească 6 luni, iar în cazul clientului final casnic operatorul de distribuție are obligația de a asigura citirea indexului grupului de măsurare la un interval de timp de maximum 3 luni.

#### **3.1.4 Modul de determinare a energiei electrice furnizate aferente unei perioade de facturare**

Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice.

Furnizorul emite factura reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, în cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum, pentru toate locurile sale de consum pentru care a încheiat contract de furnizare cu respectivul furnizor, după fiecare perioadă de facturare stabilită conform contractului de furnizare a energiei electrice.

Pentru determinarea cantității de energie electrică furnizate clientului final în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, operatorul de rețea la care este racordat locul de consum al clientului final are obligația să efectueze citirea indexului grupului de măsurare.

În cazul contoarelor inteligente, furnizorii au obligația de a factura consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de sistemul de măsurare inteligentă a energiei electrice și pentru care operatorul de rețea asigură accesul la aceste date, în conformitate cu reglementările specifice aprobate de ANRE.

Intervalul de citire de către operatorul de rețea a indexului grupului de măsurare, în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, poate fi mai mare de o lună, dar nu trebuie să depășească 6 luni.

În cazul clientului final casnic, în vederea emiterii facturii de regularizare, operatorul de distribuție are obligația de a asigura citirea indexului grupului de măsurare al clientului la un interval de timp de maximum 3 luni.

În cazul prosumatorilor, periodicitatea de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este o lună calendaristică.

În cazul în care intervalul de citire de către operatorul de rețea a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive se realizează, succesiv:

- a) pe baza consumului de energie electrică determinat prin autocitirea indexului grupului de măsurare de către clientul final și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor; atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii;
- b) în situația în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor, începând cu data de 1 ianuarie 2022, pe baza convenției de consum stabilite. Convenția de consum se încheie de către furnizor cu clientul final pentru un loc de consum, pentru fiecare dintre lunile ianuarie - decembrie la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, în baza consumului de energie electrică activă pus la dispoziția furnizorului de către operatorul de rețea.

Regularizarea consumului de energie electrică corespunzător valorilor citite se efectuează în prima factură emisă după citirea indexului grupului de măsurare de către operatorul de rețea.

### **3.1.5 Informațiile cuprinse în factură și/sau în documentele anexate facturii**

În conformitate cu Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali (Ordinul ANRE Nr. 235 din 20 decembrie 2019, actualizat iulie 2021), furnizorul trebuie să includă în factura emisă clientului final pentru locul de consum următoarele informații:

- datele de identificare și de contact ale furnizorului, inclusiv o adresă de email;
- datele de contact ale punctului unic de contact/punctelor de informare regională/locală ale furnizorului;
- datele de identificare ale clientului final, adresa locului de consum și adresa de facturare, în cazul în care aceasta este diferită față de adresa locului de consum;
- codul de identificare a locului de consum;
- codul unic de identificare a punctului de măsurare;
- numărul și data emiterii facturii;
- perioada de facturare;
- cantitatea de energie electrică facturată;
- data scadentă a plății;
- unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;
- prețul energiei electrice, exprimat în lei/MWh sau lei/kWh;
- componentele incluse în prețul unitar pentru furnizarea energiei electrice, cu precizarea celor care sunt reglementate sau o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;
- valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat;
- penalități de întârziere specificate în contract pentru întârzierea la plată a facturii;
- indexul grupului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de energie electrică; în cazul clientului final la care intervalul de citire este mai mare decât perioada de facturare se va preciza modul prin care a fost determinat indexul, respectiv citire de către operatorul de rețea/autocitire de către clientul final/estimare pe baza convenției de consum/istoric de consum;
- certificate verzi, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;
- valoarea totală de plată, inclusiv cu TVA;
- modalitățile de plată a facturii;
- obligații de plată neachitate, dacă este cazul.



### **3.1.6 Factura de energie electrică pe înțelesul tuturor**

#### **3.1.6.1 Elemente componente cuprinse în factură**

Secțiunea facturii referitoare la datele de identificare prezintă:

- Număr factură;
- Data emiterii;
- Date despre furnizor: nume, cod fiscal, număr înregistrare în Registrul Comerțului, adresă, capital social, conturi bancare în care se poate face plata;
- Date despre client: cod client, nume, cod unic de înregistrare (persoane juridice)/CNP (casnici), adresă sediu, adresa de corespondență facturare;
- Cota TVA;

Articolele din factură sunt dispuse în prezentare tabelară, având următoarea structură a coloanelor:

- Număr curent: înregistrează numărul de linii introduse în factură;
- Denumire produse/servicii: energie activă consumată, energie reactivă inductivă consumată, energie reactivă capacitivă consumată, tarif distribuție (specificat pe nivel de tensiune și operator distribuție), servicii sistem, certificate verzi, taxă cogenerare, acciza. Fiecare dintre aceste elemente are precizată perioada de furnizare aferentă, în cadrul perioadei de facturare, cantitățile fiind detaliate pe perioade funcție de modificările de preț ale energiei active, conform contract;
- Unitatea de măsură: MWh atât pentru cantitățile de energie activă furnizate, cât și aferent aplicării tarifelor și kVARh aferent cantităților de energie reactivă;
- Preț unitar: prețul de contract al energiei, respectiv prețul tarifelor/taxelor;
- Valoare: produsul dintre cantitate și prețul unitar;
- Valoare TVA: rezultă în urma aplicării cotei de TVA de 19% fiecărei valori din coloana anterioară a tabelului.

Secțiunea de final a facturii include:

- Termenul scadent de plată;
- Modalitatea de plată;
- Total factură curentă fără TVA;
- Total valoare TVA factură curentă;
- Acciza factură curentă;
- Totalul de plată factură curentă.
- Soldul precedent;
- Total de plată inclusiv soldul precedent.

#### **3.1.6.2 Elemente componente cuprinse în anexa**

##### Anexă Date de Consum:

Indică numărul facturii și data emiterii;

Prezintă datele structurate tabelar, în mod specific, pe fiecare loc de consum.



În cadrul perioadei de facturare, cantitățile sunt detaliate pe perioade funcție de modificările de preț ale energiei active, conform contract.

De asemenea, datele referitoare la tarife și taxe sunt evidențiate pe perioade funcție de modificările intervenite conform ordinelor ANRE de reglementare.

Codul locului de consum și operatorul de distribuție sunt indicate, iar tabelul aferent fiecărui loc de consum include următoarele coloane:

- Nume articol;
- Citire de la;
- Citire până la;
- Energie măsurată (cantitate exprimată în MWh);
- Unitatea de măsură: MWh;
- Prețul unitar (Ron/MWh);
- Valoare fără TVA (Ron).

Articolele sunt: energie activă, energie reactivă inductivă, energie reactivă capacitivă, tarif introducere rețea (TG), tarif extragere rețea (TL), servicii sistem, tarif distribuție (specific pe nivelul de tensiune), contribuție cogenerare, certificate verzi, acciza.

Pentru fiecare loc de consum se indică și Totalul valorii fără TVA.

**Anexa Date Măsurare:**

Indică numărul facturii și data emiterii;

Prezintă datele structurate tabelar, în mod specific, pe fiecare loc de consum.

Codul locului de consum și operatorul de distribuție sunt indicate, iar tabelul aferent fiecărui loc de consum include următoarele coloane:

- Serie contor;
- Modul de determinare (măsurare/ estimare/ corecție);
- Constantă grup măsurare;
- Citire de la;
- Citire până la;
- Index precedent energie activă;
- Index curent energie activă;
- Cantitate energie activă (MWh);
- Index precedent energie reactivă inductivă;
- Index curent energie reactivă inductivă;
- Cantitate energie reactivă inductivă (kVARh);
- Index precedent energie reactivă capacitivă;

- Index curent energie reactivă capacitivă;
- Cantitate energie reactivă capacitivă (kVARh).

### **3.2 Schema de sprijin introdusă de Ordonanță de Urgență Nr. 118/ 2021**

Pentru perioada 1 noiembrie 2021 - 31 martie 2022 s-a stabilit o schemă de sprijin pentru plata facturilor aferente consumului de energie electrică.

În baza actualizărilor introduse de OUG nr. 3/2022, la data de 1 februarie 2022 schema de sprijin cuprinde următoarele măsuri:

#### **3.2.1 Schemă de sprijin clienți casnici**

Pentru clienții casnici - în cazul energiei electrice, acordarea unei compensații unitare în valoare de cel mult 0,291 lei/kWh.

**Compensația acordată clienților casnici este evidențiată distinct cu semnul "minus" în facturile/anexele la facturile emise de furnizorul de energie electrică.**

Prețul de referință al energiei electrice este de 0,68 lei/kWh și include tarifele reglementate pentru servicii de rețea, contribuția pentru cogenerare de înaltă eficiență, contravaloarea certificatelor verzi, acciză și TVA, aplicabile la data de 30 octombrie 2021.

Prin aplicarea compensațiilor prețul final achitat de clientul casnic pentru furnizarea de energie electrică nu poate scădea sub prețul de referință stabilit.

Limita maximă a consumului pentru perioada de aplicare a ordonanței de urgență este: 1.900 kWh energie electrică, alocat în tranșe lunare, conform anexei OUG 118/2021 actualizate;

La limitele prevăzute se acceptă o abatere în favoarea beneficiarului a compensației de maximum 10%.

Pentru a beneficia de compensație consumul de energie electrică al clienților casnici nu poate fi mai mic de 1 kWh pe zi energie electrică în perioada de facturare și nu trebuie să depășească consumul de referință.

**Pentru consumul realizat în perioada 1 februarie 2022 - 31 martie 2022, prețurile la energie electrică se plafonează după cum urmează:**

a) prețul final facturat al energiei electrice se plafonează la cel mult 0,8 lei/kWh, TVA inclus, din care componenta de preț a energiei electrice va fi în valoare de maximum 0,336 lei/kWh;

Plafioanele prevăzute reprezintă prețul final facturat pentru clientul casnic, având incluse:

a) pentru energie electrică - componenta de preț al energiei electrice, acciza, tarifele reglementate de transport și distribuție, serviciile de sistem, certificatele verzi, contribuția de cogenerare de înaltă eficiență energetică, costurile de furnizare și TVA;

Componenta de preț al energiei electrice nu include TVA.

Anexa OUG 118/2021 (actualizată) prevede consumul zilnic de referință la energie electrică

**Tabel 1. Energie electrică**

| Luna și anul  | Noiembrie 2021<br>(30 de zile) | Decembrie 2021<br>(31 de zile) | Ianuarie 2022<br>(31 de zile) | Februarie 2022<br>(28 de zile) | Martie 2022<br>(31 de zile) |
|---|--------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|--------------------------------|-----------------------------|
| Consum zilnic de referință (kWh)                          | 9,93 kWh                       | 9,93 kWh                       | 9,93 kWh                      | 16,72 kWh                      | 16,72 kWh                   |
| Consum zilnic de referință cu abatere maximă de 10% (kWh) | 10,92 kWh                      | 10,92 kWh                      | 10,92 kWh                     | 18,39 kWh                      | 18,39 kWh                   |
| Consum lunar maxim (kWh) (+ maxim 10%)                    | 297,9 kWh<br>(327,69 kWh)      | 307,83 kWh<br>(338,61 kWh)     | 307,83 kWh<br>(338,61 kWh)    | 468,16 kWh<br>(514,97 kWh)     | 518,32 kWh<br>(570,09 kWh)  |

### 3.2.1.1 Exemple de calcul al compensației acordate

#### A. Energie electrică

##### Exemplul explicitat:

Emitere factură în data de 25.03.2022

Perioada de facturare 25.02 - 24.03.2022

Valoarea unitară a compensației 0,291 lei/kWh

##### Cazul 1

Consumul aferent perioadei de facturare 462 kWh

Perioada de aplicare a compensației este egală cu perioada de facturare 25.02 - 24.03.2022 = 28 de zile, deoarece întreaga perioadă este cuprinsă în perioada reglementată de aplicare a schemei de sprijin.

Consumul de referință (inclusiv abaterea de 10%): 18,39 kWh/zi x 28 de zile = 514.92 kWh/ perioada de facturare

Consum minim zilnic: 1 kWh/zi

Consum minim total în perioada de facturare: 1 kWh x 28 de zile = 28 kWh

Consumul zilnic realizat în perioada 25.02 - 24.03.2022 se calculează împărțind cantitatea de energie activă consumată de 462 kWh la numărul de zile din perioadă: 462 kWh : 28 zile = 16,5 kWh/zi

Se verifică condiția:

Consum minim total trebuie să fie mai mic decât Consumul aferent perioadei de facturare, care trebuie să fie mai mic sau egal cu Consumul de referință (inclusiv abaterea de 10%).

Condiția este îndeplinită: 28 kWh < 462 kWh < 514.92 kWh



Valoarea maximă a compensației acordate  $462 \text{ kWh} \times 0,291 \text{ lei/kWh} = 134,44 \text{ lei}$

Valoarea finală a compensației nu poate reduce prețul final al clientului sub  $0,68 \text{ lei/kWh}$  cu toate taxele incluse.

### Cazul 2

Consumul aferent perioadei de facturare =  $580 \text{ kWh}$

Perioada de aplicare a compensației este egală cu perioada de facturare  $25.02 - 24.03.2022 = 28$  de zile.

Consumul de referință (inclusiv abaterea de 10%):  $18,39 \text{ kWh/zi} \times 28 \text{ de zile} = 514,92 \text{ kWh/}$  perioada de facturare

Consum minim:  $1 \text{ kWh/zi}$

Consum minim zilnic:  $1 \text{ kWh/zi}$

Consum minim total în perioada de facturare:  $1 \text{ kWh} \times 28 \text{ de zile} = 28 \text{ kWh}$

Se verifică condiția:

Consum minim total trebuie să fie mai mic decât Consumul aferent perioadei de facturare, care trebuie să fie mai mic sau egal cu Consumul de referință (inclusiv abaterea de 10%).

Condiția nu este îndeplinită:  $28 \text{ kWh} < 580 \text{ kWh} > 514,92 \text{ kWh}$

Valoarea compensației acordate =  $0 \text{ lei}$

### **3.2.2 Schemă de sprijin clienți noncasnici**

Această schemă de sprijin se aplică clienților noncasnici **cu excepția**:

- clienților noncasnici care au beneficiat de prevederile OUG nr. 81/2019 pentru modificarea și completarea OUG nr. 115/2011 privind stabilirea cadrului instituțional și autorizarea Guvernului, prin Ministerul Finanțelor Publice, de a scoate la licitație certificatele de emisii de gaze cu efect de seră atribuite României la nivelul Uniunii Europene, precum și pentru instituirea unei scheme de ajutor de stat privind sprijinirea întreprinderilor din sectoarele și subsectoarele expuse unui risc important de relocare ca urmare a transferului costului emisiilor de gaze cu efect de seră în prețul energiei electrice, aprobată cu modificări prin Legea nr. 262/2021;
- unităților administrativ-teritoriale beneficiare (pentru perioada cuprinsă între 1 noiembrie 2021 și 31 martie 2022) de subvenție pentru acoperirea creșterii prețului gigacaloriei în cuantum de 50% din diferența rezultată între prețul de achiziție al gazelor naturale și prețul plafonat al gazelor naturale de  $0,250 \text{ lei/kWh}$ , prevăzut în OUG nr. 118/2021;
- producătorilor de energie electrică.

**Schema de sprijin pentru clienții noncasnici prevede plafonarea prețurilor pentru energie electrică pentru consumul realizat în perioada 1 februarie - 31 martie 2022, după cum urmează:**

a) prețul final facturat al energiei electrice se plafonează la cel mult  $1 \text{ leu/kWh}$ , TVA inclus, din care componenta de preț al energiei electrice va fi în valoare de maximum  $0,525 \text{ lei/kWh}$ ;

Plafioanele prevăzute reprezintă prețul final facturat pentru clientul final, având incluse:

a) pentru energie electrică - componenta de preț al energiei electrice, acciza, tarifele reglementate de transport și



**East Wind**  
FARM

RC J40/13024/2011  
**CIF RO17856050**  
BUCURESTI sect. 1 str. ELENA VACARESCU nr. 102C  
fosta Soseaua Nordului nr. 102C  
Banca RAIFFEISENBANK ROMANIA  
IBAN RO44RZBR0000060012510176

distribuție, serviciile de sistem, certificatele verzi, contribuția de cogenerare de înaltă eficiență energetică, costurile de furnizare și TVA;

Componenta de preț al energiei electrice nu include TVA.

#### 4. Soluționarea plângerilor

Procedura - cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali este reglementată prin Ordinul ANRE nr. 16/2015.

În cadrul East Wind Farm S.R.L. Procedura de soluționare a plângerilor clienților finali stabilește metoda de lucru aferentă gestionării reclamațiilor venite de la clienți, cu scopul de a oferi acestora servicii/ produse de o calitate corespunzătoare, în conformitate cu parametrii specificați, precum și asigurarea capacității de soluționare a reclamațiilor.

Procedura se aplică în procesul de rezolvare a reclamațiilor/ sesizărilor care privesc:

- a) calitatea și continuitatea serviciului furnizat de prestatori și a serviciului de distribuție;
- b) serviciul comercial de furnizare, contractarea, măsurarea/calcularea și facturarea consumului de energie;
- c) alte aspecte legate de desfășurarea activității comerciale de furnizare.

Procedura nu se aplică pentru reclamațiile/ sesizările privind situațiile în care există alte proceduri specifice, cum ar fi: acordarea de despăgubiri pentru deteriorarea aparaturii electrocasnice, cazurile de nerespectare a normelor legale de consum a energiei electrice, soluționarea/ medierea neînțelegerilor apărute în timpul derulării contractelor în domeniul energiei.

##### 4.1 Definiții Specifice

**Petiție:** cerere formulată în scris pe care un cetățean sau o organizație legal constituită o poate adresa autorităților și instituțiilor.

**Reclamație:** plângere prin care se aduc anumite învinuiri cuiva; în sensul prezentei proceduri, prin reclamație se înțelege plângerea formulată de către orice persoană fizică sau juridică nemulțumită pentru faptul de a nu i se fi răspuns unei cereri, de a nu i se fi prestat un serviciu sau căreia i s-a prestat un serviciu necorespunzător.

**Sesizare:** înștiințare despre un caz care trebuie cercetat, informare.

**Cerere:** solicitare scrisă formulată de orice persoană fizică sau juridică, de a face sau de a nu face ceva.

**Client existent:** persoană fizică sau juridică care deține contract de furnizare.

**Document:** informație împreună cu mediul său suport.

**Înregistrare:** document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activității desfășurate.

**Clasare:** încetarea unui proces/unei acțiuni, imposibil de urmat, din cauza existenței unei cauze legale, care împiedică continuarea sa.

##### 4.2 Prescurtări

**CF** - client final;

**FUI** - furnizor de ultimă instanță;

**OR** - operator de rețea;

**OM** - operator de măsurare;

**ANRE** - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

**ANPC** - Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorului;

**ANSPDCP** - Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal.

#### **4.3 Modalități de preluare a reclamațiilor/ sesizărilor/ cererilor în organizație:**

- prin posta, la adresa din str. Elena Vacarescu, nr. 102C, Sector 1, București;
- prin fax la nr. 0314100191;
- pe e-mail la adresa de [office@eastwind.ro](mailto:office@eastwind.ro);
- telefonic in intervalul orar 8.30 – 17.00 la numărul de telefon 0318053636.

#### **4.4 Recepția, înregistrarea și distribuirea reclamațiilor/ sesizărilor scrise**

La data primirii, toate reclamațiile, sesizările și contestațiile primite sunt înregistrate cu număr de intrare în Registrul Unic de Evidență a Reclamațiilor.

Reclamațiile sunt repartizate către Gestionarul de Contract responsabil.

Reclamațiile preluate telefonic, în afara orelor de program, de către personal din afara departamentului responsabil, vor fi gestionate prin intermediul listelor cu datele de contact ale operatorilor din rețeaua de distribuție energie electrică. În ziua lucrătoare următoare informațiile se vor preda Gestionarului de Contract pentru a asigura înregistrarea și administrarea reclamației în conformitate cu aceasta procedură.

#### **4.5 Gestionarea reclamațiilor/ sesizărilor verbale**

Pentru reclamațiile telefonice, secretara face legătură clientului cu Responsabilul de Contract.

În cazul deranjamentelor în alimentare, se procedează în felul următor:

- Consumatorul este îndrumat din secretariat să sune la numărul de call-center din zona de distribuție pe raza căreia își desfășoară activitatea, menționează **că este consumator eligibil** (adică în cazul energiei electrice și-a exprimat dreptul de a-și alege furnizorul de pe piața liberă), și ca este **client al East Wind Farm**, pentru ca operatorul să știe în ce baza de date îl caută.

- După înregistrarea deranjamentului, consumatorul transmite numărul de sesizare la adresa [office@eastwind.ro](mailto:office@eastwind.ro), urmând ca East Wind să solicite informații la gestionarul contractului de distribuție (adică la Operatorul de Distribuție) despre respectivul incident.

În cazul în care din varii motive consumatorul nu poate reclama direct la distribuitor întreruperea sau solicită asistență reprezentanților East Wind Farm, atunci Responsabilul de Contract va prelua sesizarea întreruperii energiei electrice și va înregistra telefonic la distribuitor sesizarea în numele consumatorului, va nota numărul de înregistrare a sesizării primit de la distribuitor și va comunica apoi consumatorului răspunsul primit din partea distribuitorului.

Răspunsul va include cauzele care au dus la apariția deranjamentului, termenul de remediere/ intervenție, numărul de înregistrare a deranjamentului la distribuitor și numărul de înregistrare în Registrul Unic de Înregistrare a Reclamațiilor al East Wind Farm.

Dacă răspunsul de la distribuitor este ambiguu, atunci Responsabilul de Contract va întocmi o adresă către Distribuitor în vederea primirii unui răspuns scris cu privire la situația semnalată, și va transmite în scris via email, responsabilului de contract din partea consumatorului, răspunsul primit din partea distribuitorului.

#### **4.6 Tratarea reclamațiilor/ sesizărilor scrise**

După repartizarea către Responsabilul de Contract a reclamațiilor/ sesizărilor scrise, în vederea soluționării aceștia vor parcurge următoarele etape:

- identificarea cerințelor consumatorului;

- analizarea reclamației/ sesizării;
- în cazul în care de la distribuitor există suficiente informații, se formulează răspunsul scris către petent/ consumator;
- în cazul în care sunt necesare informații suplimentare, reclamația/ sesizarea se transmite către distribuitorul zonal, în termenul prevăzut de standard, pentru a obține un răspuns și a-l transmite consumatorului.

Transmiterea răspunsurilor către petenți/consumatori se va realiza în termenele stabilite de ANRE, termenele fiind derulate de la data înregistrării reclamației/ sesizării (conform prevederi secțiune 6.2), indiferent dacă soluția este favorabilă sau nefavorabilă.

În cazul în care pentru analiza aspectelor semnalate de petent/consumator, este nevoie de un termen mai mare față de termenele stabilite, se va transmite un răspuns intermediar prin care petentul/consumatorul va fi informat despre stadiul soluționării reclamației/ sesizării.

Noul termen alocat pentru elaborarea răspunsului final trebuie respectat conform standardului de performanță al serviciului de furnizare.

#### **4.7 Închiderea reclamațiilor/ sesizărilor scrise**

După întocmirea și transmiterea răspunsului către petent/consumator, responsabilul închide reclamația/ sesizarea și atașează răspunsul, ca document.

Responsabilul de Contract arhivează răspunsurile și documentele care au legătura cu reclamația/ sesizarea, timpul de păstrare fiind de trei ani de la data înregistrării reclamației/ sesizării.

#### **4.8 Monitorizarea reclamațiilor/ sesizărilor**

Monitorizarea procesului de tratare a reclamațiilor/ sesizărilor se face lunar și anual la nivel corelat, prin intermediul rapoartelor, cu scopul de îmbunătățire a calității serviciilor oferite clienților.

## 5. Schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final

Procedura East Wind Farm S.R.L. privind schimbarea furnizorului de către clientul final stabilește etapele procesului de schimbare, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată, precum și schimbul de date dintre clientul final și operatorii economici implicați în procesul de schimbare a furnizorului.

### 5.1 Definiții Specifice

**Contract de rețea/acces la sistem** - contract pentru prestarea serviciului de distribuție/ transport a energiei electrice/ al gazelor naturale, după caz;

**Data schimbării efective a furnizorului** - data de la care produce efecte contractul de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale încheiat cu furnizorul nou;

**Furnizor actual** - furnizorul care desfășoară activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale pentru clientul final până la data schimbării efective a furnizorului;

**Furnizor nou** - furnizorul care desfășoară activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale pentru clientul final de la data schimbării efective a furnizorului;

**Operator de rețea** - operatorul de transport și de sistem, operatorul de distribuție, inclusiv al unui sistem de distribuție închis, operatorul conductelor de alimentare din amonte aferente producției de gaze naturale, în sistemul/rețeaua/conducta căruia este racordat locul de consum al clientului final pentru care se solicită schimbarea efectivă a furnizorului de energie electrică/gaze naturale;

**Procesul de schimbare a furnizorului** - totalitatea etapelor prin care, pe parcursul derulării unui contract de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, clientul final decide denunțarea unilaterală a contractului încheiat cu furnizorul actual și încheie un contract de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale cu un furnizor nou;

**Sistarea procesului de schimbare a furnizorului** - încetarea procesului de schimbare a furnizorului în situația în care, pe parcursul derulării procedurii de schimbare a furnizorului, clientul final anunță furnizorul nou că renunță la contractul încheiat.

### 5.2 Prescurtări

FA - furnizor actual;

FN - furnizor nou;

OR - operator de rețea;

POD - punct de livrare energie electrică;

PRE - parte responsabilă cu echilibrarea (aferent energiei electrice).

### 5.3 Descrierea procesului

La schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final trebuie urmate etapele reglementate ale procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată, precum și schimbul de date dintre clientul final și operatorii economici implicați în procesul de schimbare a furnizorului.

Prezenta procedură nu se aplică în cazul:

- preluării clientului final de către furnizorul de ultimă instanță pentru furnizarea energiei electrice în regim de ultimă instanță;

Inițierea procesului conform procedurii de schimbare a furnizorului nu poate avea loc:

- în situația pierderii dreptului de folosință al titularului contractului de furnizare a energiei electrice asupra locului de consum;
- în ultimele 21 de zile înainte de expirarea duratei de valabilitate a contractului de furnizare, prevăzute în acesta.

Procesul de schimbare a furnizorului se desfășoară pentru unul sau mai multe locuri de consum ale unui client final. În procesul de schimbare a furnizorului de către un client final sunt implicați: clientul final, FA, FN, OR și PRE, după caz, care au obligația de a acționa astfel încât schimbarea efectivă a furnizorului să se producă în termen de maximum 21 de zile calendaristice de la data notificării de către clientul final, cu respectarea condițiilor contractuale.

Schimbările de informații între FN, OR și FA sunt efectuate în format electronic de tip XML sau prin intermediul aplicației web, pusă la dispoziție de OR.

În numele clientului final, în orice zi lucrătoare, FN notifică OR inițierea schimbării efective a furnizorului. Data schimbării efective a furnizorului poate fi orice zi calendaristică, fără a se depăși termenul de 21 de zile prevăzut.

În vederea schimbării furnizorului, odată cu încheierea contractului de furnizare cu FN, clientul final completează și depune la FN notificarea privind schimbarea furnizorului, conform modelului prevăzut. Prin aceasta notificare clientul final împuternicește FN să notifice OR schimbarea furnizorului la locul său de consum și să notifice FA denunțarea unilaterală a contractului de furnizare încheiat de clientul final cu FA, cu respectarea condițiilor contractuale. După primirea notificării FN este responsabil să informeze clientul final cu privire la derularea procesului de schimbare a furnizorului. La solicitarea clientului final, FN are obligația de a-i transmite datele și informațiile primite de la OR și FA, în termen de maximum două zile lucrătoare de la data la care a intrat în posesia acestora.

#### **5.4 Etapele Procesului de Schimbare a Furnizorului**

Inițierea procesului de schimbare a furnizorului are loc la data la care clientul final a solicitat schimbarea furnizorului prin transmiterea notificării prevăzute.

Contractul de furnizare încheiat cu FN produce efecte de la data schimbării efective a furnizorului. Pe baza contractului de furnizare încheiat cu clientul final, FN are obligația de a întreprinde demersurile necesare încheierii contractului de rețea/acces la sistem.

Contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu FA încetează la data schimbării efective a furnizorului. Încetarea contractului de furnizare prin denunțare unilaterală de către clientul final nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

La solicitarea clientului final adresată FN odată cu încheierea contractului de furnizare, clientul final își poate realiza direct demersurile necesare încheierii cu OR a contractului de rețea/acces la sistem.

Anterior încheierii contractului de furnizare a energiei electrice și numai cu acordul scris și explicit al clientului final, potențialul FN poate solicita OR o verificare a datelor de identificare ale clientului final și ale locului de consum al acestuia și transmiterea capacității rezervate și a istoricului de consum lunar pentru ultimele 12 luni. OR verifică datele transmise de potențialul FN și în termen de maximum două zile lucrătoare de la primirea solicitării confirmă/infirmă corectitudinea acestora și transmite FN capacitatea rezervată și istoricului de consum lunar pentru ultimele 12 luni aferente locului de consum.

Dacă în urma verificării efectuate de OR se constată că datele nu corespund cu cele din baza de date a OR, potențialul FN comunică clientului final acest rezultat în termen de maximum două zile lucrătoare de la data la care a intrat în posesia acestor date. Procedura se reia numai după soluționarea de către clientul final a problemelor referitoare la neconcordanța acestor date.

În termen de maximum o zi lucrătoare de la înregistrarea notificării FN are obligația să transmită la OR, în format electronic, notificarea de schimbare a furnizorului pentru locul de consum al clientului final.



OR are obligația să confirme FN în maximum o zi lucrătoare primirea notificării și să transmită numărul cu care a fost înregistrată aceasta.

Notificarea de schimbare a furnizorului transmisă de FN către OR trebuie să conțină cel puțin următoarele informații corecte și complete:

- a) datele de identificare ale clientului final;
- b) adresa locului de consum și POD/CLC;
- c) denumirea FN;
- d) perioada de valabilitate a contractului încheiat cu FN;
- e) tipul contractului de furnizare încheiat cu FN, respectiv cu servicii sau fără servicii reglementate incluse;
- f) data propusă pentru schimbarea efectivă a furnizorului.

OR verifică și validează corectitudinea datelor și transmite FN și FA, în format electronic, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la primirea notificării de schimbare a furnizorului, o notificare cu privire la efectuarea schimbării furnizorului prin care confirmă data schimbării efective a furnizorului. Această notificare constituie pentru FA notificare pentru încetarea contractului de rețea/acces la sistem pentru acel loc de consum de la data schimbării efective a furnizorului și pentru FN notificare pentru încheierea contractului de rețea/acces la sistem pentru acel loc de consum de la data schimbării efective a furnizorului.

Dacă echipamentul de măsurare/contorul este cu telecitire, integrat într-un sistem de transmitere la distanță a indexurilor, OR preia indexul teletransmis aferent datei schimbării efective a furnizorului.

Indexul echipamentului de măsurare este transmis de către OR la FA și FN, în termen de maximum 8 zile lucrătoare; acest index stă la baza regularizării obligațiilor de plată după data schimbării efective a furnizorului.

OR are obligația să încheie cu FN ori, după caz, direct cu clientul final, în termen de maximum 5 zile de la transmiterea datelor, contractul de rețea/de acces la sistem, care produce efecte la data intrării în vigoare a noului contract de furnizare. În cazul în care OR are încheiat contract de rețea cu FN pentru alte locuri de consum, în termen de maximum 5 zile se încheie un act adițional la contractul de rețea/de acces la sistem existent. În cazul în care pentru locul de consum respectiv clientul final este titularul contractului de rețea/de acces la sistem și nu solicită preluarea acestuia de către FN, contractul de rețea/de acces la sistem existent rămâne în vigoare.

După încheierea contractului de rețea, în termen de maximum două zile lucrătoare, PRE a FN de energie electrică solicită operatorului de transport și de sistem înregistrarea locului de consum în PRE respectivă. Operatorul de transport și de sistem are obligația de a efectua toate operațiunile necesare astfel încât data schimbării PRE sau a structurii PRE să coincidă cu data de la care contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu FN începe să producă efecte.

## **5.5 Sistarea procesului de schimbare a furnizorului**

Procesul de schimbare a furnizorului este sistat dacă:

- a) în termen de maximum 14 zile de la data înregistrării la FN a notificării de schimbare a furnizorului contractul de furnizare cu FN nu a produs efecte, iar clientul final revine asupra notificării de schimbare a furnizorului prin transmiterea FN a unei notificări în acest sens. FN transmite notificarea la OR și FA în maximum o zi de la primirea acesteia de la clientul final;
- b) pe parcursul derulării acestuia, OR primește de la alt furnizor decât FN o altă notificare de schimbare a furnizorului pentru același loc de consum.

În aceste situații OR are obligația ca în termen de o zi lucrătoare de la primirea și înregistrarea notificărilor să transmită tuturor părților implicate, în format electronic, o notificare de sistare a procesului de schimbare a furnizorului, întocmită conform modelului prevăzut.

#### **5.6 Regularizarea obligațiilor de plată după schimbarea furnizorului**

Următoarele operațiuni au loc pe baza datelor de consum determinate:

- a) FA emite factura cu decontul final de lichidare și o transmite clientului final în termen de maximum 42 de zile de la data schimbării efective a furnizorului.
- c) OR emite factura de regularizare pentru serviciul prestat pentru FA până la data schimbării efective a furnizorului în cazul schimbării partenerului contractual;
- d) OR determină cantitatea de energie electrică vehiculată pe care o va folosi la emiterea primei facturi pentru serviciul prestat noului partener contractual în baza contractului de rețea/acces la sistem.

După încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către FA clientului final în termenele și condițiile prevăzute de actele normative în vigoare.

În situația în care factura de lichidare și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi conțin un sold pozitiv, clientul final are obligația să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent.

În situația în care factura de lichidare și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi conțin un sold negativ, FA are obligația să returneze clientului final sumele datorate, în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 5 zile de la data emiterii acestora.

#### **5.7 Schimbarea furnizorului în cazul locului de consum cu mai mulți furnizori**

În cazul în care pentru un singur loc de consum clientul final de energie electrică are achiziționată energia electrică simultan de la mai mulți furnizori, schimbarea unuia dintre furnizorii actuali se realizează astfel:

- a) cu respectarea prevederilor prezentei proceduri, dacă are loc schimbarea furnizorului care asigură echilibrarea consumului de energie electrică pentru locul de consum respectiv;
- b) doar cu notificarea, cu cel puțin 21 de zile înainte de data schimbării, dacă se schimbă oricare dintre furnizorii care nu asigură echilibrarea consumului de energie electrică pentru locul de consum respectiv.

În cazul în care un loc de consum, pentru care clientul final de energie electrică are încheiat contract de furnizare cu un singur furnizor de energie electrică, și îndeplinește condițiile:

- ca alimentarea cu energie electrică să se realizeze simultan pe baza mai multor contracte de furnizare a energiei electrice negociate

și

- clientul final optează pentru mai mulți furnizori,

atunci schimbarea furnizorului actual se va efectua cu acel furnizor care va asigura și echilibrarea consumului de energie electrică, respectiv care va asigura compensarea abaterilor consumului față de cantitatea totală contractată.



## **6. Eficiență energetică - sfaturi utile pentru reducerea consumului de energie**

Eficiența energetică tratează modalitățile prin care se poate reduce consumul de energie fără diminuarea confortului.

O reducere semnificativă la electricitate se poate face prin izolare termică, ceea ce implică termoizolarea pereților, subsolului și acoperișului conform standardelor în vigoare, montarea de tâmplărie termoizolantă și modernizarea instalațiilor de încălzire.

Un alt aspect îl reprezintă utilizarea la maximum a aportului de lumină naturală, pornind iluminatul artificial numai la nevoie și închizându-l la plecarea din respectivul spațiu.

Utilizarea surselor de iluminat economice (preferabil LED) asigură o nouă reducere a consumului de energie electrică, iar instalarea senzorilor de mișcare în spațiile exterioare și în zonele de circulație eficientizează la maximum sistemul de iluminat.

Selectarea aparatelor electrocasnice și a instalațiilor de condiționare a aerului funcție de clasa de consum (clasă energetică superioară A, A+, A++) aduce o nouă treaptă de economie.

Conform reglementărilor UE aparatele electrocasnice sunt marcate cu eticheta unitară de energie, clasa A desemnează un consum de energie scăzut, iar clasa G un consum de energie foarte ridicat.

Regimul de utilizare a aparatelor electrocasnice poate fi optimizat – de asemenea în scopul reducerii consumurilor.

Setarea termostatului frigiderului la o temperatură foarte joasă nu face decât să îl solicite inutil de mult, fără avantaje suplimentare din punct de vedere al duratei de menținere a prospețimii alimentelor.

Aparatura electronică (televizor, calculator, imprimantă, etc.) consumă energie electrică și în modul stand-by, minimum 40% din energia pe care ar consuma-o dacă ar fi în funcțiune.

La plecarea în concediu aceste aparate pot fi deconectate de la priza de alimentare. Folosirea prizelor programabile sau prelungitoarelor cu întrerupător asigură o deconectare facilă.

Și regimul de poziționare a electrocasnicelor poate fi corelat cu reducerea consumurilor.

Astfel, poziționarea frigiderului departe de sursele de căldură este importantă întrucât apropierea de calorifer sau aragaz va urca semnificativ consumul.

Comisia Europeană a desfășurat o campanie prin care informează cetățenii cu privire la modalitățile de reducere a consumului de energie și a facturilor, fără a afecta confortul personal.