



Informare privind dreptul clientului de a alege furnizorul

In contextul pietei deschise de energie electrica, toti clientii au dreptul de a alege prin optiune liber exprimata sa inceteze raportul contractual cu furnizorul actual si sa incheie contract de furnizare cu un alt furnizor.

Indiferent de domeniul de activitate, o schimbare de contract implica anumite riscuri specifice industriei respective. De aceea, odata cu o oferta competitiva cu pret avantajos sau servicii suplimentare, **clientul trebuie sa acorde atentie aspectelor care ii pot aduce o serie de dezavantaje, gradul de satisfactie si confort in relatia cu furnizorul fiind astfel diminuat:**

- Furnizorii care nu dispun de personal suficient pentru gestionarea unui numar mare de clienti si implicit a solicitarilor acestora (care pot fi de natura diversa: cu privire la sold factura, intreruperi planificate sau accidentale, etc) pot crea nemulumiri in randul consumatorilor - pot aparea intarzieri in rezolvarea solicitarilor clientilor pe diverse teme si nu sunt dimensionati corespunzator pentru a raspunde cu promptitudine nevoilor acestora;
- Pentru furnizorii care nu sunt pregatiti sa gestioneze un numar mare de clienti, accesul la platformele informatice pentru confortul clientului poate fi ingreunat din cauza suprasolicitarii;
- Contractele de furnizare nu contin clauze detaliate si prin comparatie cu serviciul universal pentru care se utilizeaza contracte reglementate, clientii trebuie sa fie mai atenti pentru a-si proteja drepturile;
- In cazul schimbarii furnizorului de serviciu universal, termenul de scadenta a facturii de energie electrica se diminueaza;

Pentru client, cele mai importante **avantaje** de care poate beneficia se regasesc in oferta, respectiv in noul contract incheiat cu furnizorul ales:

- Pret mai mic;
- Conditii de plata ;
- Servicii noi;
- Acces la diverse instrumente de plata online;



ELSID
CARBON ENGINEERING

- Acces la canale de tip „self care”, care eficientizeaza relatia intre client si furnizor. Prin intermediul acestora, se pot transmite sau pot fi vizualizate diverse informatii despre contract sau factura prin intermediul unui portal.

Este utila diferentierea corecta intre serviciul de furnizare si cel de distributie a energiei electrice. De asemenea, este important de precizat ca schimbarea furnizorului nu va afecta frecventa sau durata intreruperilor programate sau accidentale in alimentarea cu energie electrica.

In ceea ce priveste accesul la reseaua electrica de distributie a energiei electrice, conform reglementarilor legale in vigoare, orice utilizator (atat consumatorul final, cat si furnizorul) are dreptul de a beneficia de acces nediscriminatoriu.

Reteaua de distributie a energiei electrice este declarata monopol natural, iar activitatea comerciala desfasurata este reglementata in proportie de 100%. Operatiunile comerciale se desfasoara conform unor norme legislative emise de catre Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei sau in conformitate cu legile emise de Parlamentul, respectiv Guvernul Romaniei.

Reteaua de distributie, precum si echipamentele de masurare se afla in proprietatea operatorului de distributie. Chiar daca un client alege schimbarea furnizorului, acesta ramane in continuare in aria de acoperire a operatorului de distributie aferent, iar instalatia de distributie nu se modifica.

Desigur, pot exista cazuri in care clientii solicita servicii suplimentare in urma carora este necesara schimbarea grupurilor de masura sau chiar a solutiilor de alimentare, dar acestea sunt independente de procesul de schimbare a furnizorului.

Conditii generale pentru contractarea si furnizarea energiei electrice

Pentru incheierea unui contract de furnizare sunt necesare urmatoarele documente:

- Actul de proprietate/ alt document care atesta dreptul de folosinta asupra spatiului care face obiectul locului de consum - copie
- Act de identitate - copie
- Aviz Tehnic de Racordare / Certificat de Racordare, dupa caz
- Dosarul instalatiei electrice de utilizare (interioare) – dupa caz.



Rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice

Rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice poate fi facuta la cererea consumatorului si la initiativa furnizorului de energie electrica.

Rezilierea contractului de catre consumator se face cu anuntarea in scris a furnizorului, inainte de data rezilierii, cu cel putin:

- a) 7 zile la consumatorii in regim reglementat;
- b) 21 de zile la consumatorii eligibili.

Clientul poate depune formularul „[Model cerere de reziliere contract furnizare energie electrica clienti casnici/ noncasnici](#)”, insotit de copia actului de identitate a titularului contractului de furnizare a energiei electrice, prin unul din urmatoarele canale de comunicare:

- prin email, la adresa de email : office@elsid.ro sau elsidenergy@elsid.ro ;
- prin servicii de corespondenta, la adresa: Snagov, Vila 11, str.. Nufarului nr.15H, Ilfov, camera 4, Romania, cod postal 077165
- prin fax, la numarul 031.438.1709

Furnizorul de energie electrica este indreptatit sa rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice in urmatoarele cazuri:

- in caz de consum fraudulos;
- in caz de neplata repetata;
- pentru intarzieri ale consumatorului la plata facturii aferente activitatii de furnizare a energiei electrice, dupa aplicarea, in mod succesiv, a urmatoarelor masuri:
 - aplicarea de penalitati;
 - limitarea furnizarii energiei electrice, daca aceasta masura este prevazuta in contract;
 - transmiterea unui preaviz de sistare a livrarii energiei electrice;



ELSID
CARBON ENGINEERING

- sistarea furnizarii energiei electrice.

Prin consum fraudulos se intelege:

- conectarea oricarui receptor sau a instalatiei de utilizare inainte de grupul de masurare;
- orice interventie in instalatia electrica, ce afecteaza functionarea corecta a grupului de masurare;
- consumatorul refuza incheierea unui nou contract sau a unor acte aditionale la contractul existent atunci cand intra in vigoare reglementari noi care necesita aceasta actiune, cu un preaviz de 30 de zile;
- consumatorul pierde calitatea legala pe baza careia s-a incheiat contractul de furnizare, cu un preaviz de 5 zile lucratoare.

Neplata repetata se considera atunci cand consumatorul ajunge de doua ori in ultimele 12 luni in situatia de a fi deconectat pentru neplata facturii pentru energia electrica consumata.