

## **ORDIN**

**nr. 86/2009**

### **pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale**

Având în vedere prevederile art. 11 alin. (1), alin. (2) lit. u) și alin. (3) lit. h) din Legea energiei electrice nr. 13/2007, cu modificările și completările ulterioare, respectiv prevederile art. 8 alin. (1) lit. t) și alin. (2) din Legea gazelor nr. 351/2004, cu modificările și completările ulterioare;

în temeiul prevederilor art. 3 alin. (3) din Hotărârea Guvernului nr. 410/2007 pentru aprobarea Regulamentului de organizare și funcționare al Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei;

președintele Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei emite prezentul

## **ORDIN**

Art. 1 - Se aprobă Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2 - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei și titularii licențelor de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale vor aduce 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. 122/2008 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor casnici de energie electrică și gaze naturale, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 719 din 23 octombrie 2008.

Art. 4 - Prezentul Ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I și va intra în vigoare la data de 1 ianuarie 2010.

**PREȘEDINTELE  
AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI,  
PETRU LIFICIU**

**REGULAMENT  
PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR  
DE ENERGIE ELECTRICĂ ȘI GAZE NATURALE**

**CAPITOLUL I  
DISPOZIȚII GENERALE**

**SCOP**

Art. 1 - (1) Prezentul regulament are ca scop asigurarea informării consumatorilor de energie electrică și gaze naturale, stabilind totodată un sistem unitar de raportare de către titularii licenței de furnizare din sectorul energiei electrice și al gazelor naturale care activează pe piața reglementată către 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 consumatorilor de către titularii licenței de furnizare a energiei electrice și gazelor naturale, precum și crearea bazei de date și furnizarea de date și informații privind activitatea desfășurată.

**DOMENIU DE APLICARE**

Art. 2 – (1) Regulamentul se aplică activității de furnizare a energiei electrice în relația dintre titularii licenței de furnizare și consumatorii casnici și micii consumatori de energie electrică, astfel cum aceștia sunt definiți la art. 4 pct. 8 și art. 12 lit. b) din Hotărârea Guvernului nr. 1.004/2004 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la consumatori, denumiți în continuare consumatori.

(2) Regulamentul se aplică activității de furnizare a gazelor naturale în relația dintre titularii licenței de furnizare și categoriile B1 și B2 de consumatori de gaze naturale, astfel cum aceștia sunt prevăzuți în anexa nr. 1 la Criteriile și metodele pentru aprobarea prețurilor și stabilirea tarifelor reglementate în sectorul gazelor naturale, aprobate prin Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Gazelor Naturale nr. 1.078/2003, cu modificările și completările ulterioare, denumiți în continuare consumatori.

Art. 3 - Regulamentul stabilește, totodată, conținutul raportului și modul de transmitere către ANRE a datelor și documentelor referitoare la activitatea de informare desfășurată de titularii licenței de furnizare.

**CAPITOLUL II  
ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR  
REALIZAREA ACTIVITĂȚII DE INFORMARE**

Art. 4 - (1) Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a desfășura activități de informare a consumatorilor proprii.

(2) Pentru realizarea activității de informare a consumatorilor, furnizorii au obligația de a-și asigura resursele financiare necesare.

Art. 5 - Activitatea de informare a consumatorilor se realizează, în principal, prin următoarele modalități:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afișarea la punctele de relații cu clienții;
- c) publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- d) transmiterea de materiale informative către consumatori;
- e) răspunsuri, în scris, telefonic sau prin e-mail, la întrebările consumatorilor.

Art. 6 - Activitatea de informare a consumatorilor trebuie să aibă ca obiect următoarele domenii principale:

- a) drepturile și obligațiile consumatorilor;
- b) prețurile și tipurile de tarife reglementate 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 schimbare a furnizorului;
- g) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale;
- h) procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale;
- i) principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru consumatori;
- j) alte informații de interes pentru consumatori.

Art. 7 - (1) Furnizorii de energie electrică și gaze naturale, de două ori într-un an calendaristic, prin intermediul mass-mediei scrise, naționale și/sau locale, au obligația de a informa consumatorii asupra unuia sau mai multor domenii prevăzute la art. 6.

(2) Anexat raportului prevăzut la art. 17, furnizorii de energie electrică și gaze naturale transmit la ANRE copia contractului/contractelor încheiat/încheiate cu publicația/publicațiile prin intermediul căreia/cărorora s-a efectuat informarea consumatorilor, precum și copia materialului/materialelor informativ/informative publicat/publicate.

Art. 8 - (1) Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a elabora și de a distribui tuturor consumatorilor 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 prevăzut la art. 17, furnizorii de energie electrică și gaze naturale transmit la ANRE un exemplar al materialului informativ.

Art. 9 - La solicitarea ANRE, furnizorii au obligația de a distribui tuturor consumatorilor 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 de energie electrică și gaze naturale au obligația de a înființa, menține și actualiza periodic o pagină proprie de internet, în conținutul căreia să se regăsească, cel puțin, date și informații din domeniile 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 consumatorilor în legătură cu principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru consumatori, se face, cumulativ, prin publicarea pe pagina 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 reglementării, respectiv a principalelor modificări intervenite.

Art. 12 - Informarea consumatorilor 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 consumatorii, la doi ani, prin modalitățile prevăzute la art. 5 lit. a), b), d) și e) în legătură cu obligația acestora de a asigura și efectua, la intervalele corespunzătoare de timp, verificarea și revizia instalațiilor de utilizare a gazelor naturale, cu orice firmă autorizată de ANRE, pe cheltuiala proprie.

Art. 14 - Informațiile destinate consumatorilor 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 - (1) Dreptul consumatorului casnic de a fi informat trebuie adus la cunoștința acestuia de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale cel puțin prin intermediul unui afiș având conținutul prevăzut în anexa nr. 1, care face parte integrantă din prezentul Regulament, care va fi expus la toate punctele de relații cu clienții, în locuri ușor accesibile și vizibile.

(2) Dimensiunile afișului vor fi de 50X70 centimetri (lățimeXlungime). Fontul folosit pentru tipărirea afișului va avea dimensiunea de minim 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 va folosi un

fundal colorat (fotografie, elemente grafice, culoare plină), textul va fi tipărit cu o culoare contrastantă, care să permită citirea cu ușurință. Textul va respecta structura prezentată în anexa nr. 1 la prezentul Regulament.

Art. 16 - (1) În termen de 60 de zile de la data intrării în vigoare a prezentului regulament, furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a elabora o procedură internă, proprie, privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori, denumită în continuare *procedura internă*, și de a face public un extras al acesteia, care să conțină doar informațiile ce privesc consumatorii, prin următoarele mijloace, în mod cumulativ:

- a) oferirea în mod gratuit, la cerere, a unui exemplar tipărit;
- b) afișarea pe pagina proprie de internet;
- c) afișarea procedurii interne la toate punctele de relații cu clienții, în locuri ușor accesibile și vizibile;

(2) Procedura internă va cuprinde cel puțin următoarele categorii de informații:

- a) modalitățile prin care consumatorul poate înainta o petiție;
- b) un număr de telefon și o adresă de e-mail dedicate primirii petițiilor;
- c) denumirea, adresa și programul de lucru al compartimentului însărcinat cu primirea și înregistrarea petițiilor;
- d) programul audiențelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcție, zi și interval orar;
- e) categoriile de petiții, în funcție de obiectul acestora, cu indicarea:
  - termenului maxim pentru depunerea acestora, dacă este cazul;
  - termenului maxim de soluționare pentru fiecare categorie.
- f) posibilitatea consumatorului de a apela la ANRE, în cazul în care divergența precontractuală nu este soluționată pe cale amiabilă cu furnizorul sau la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a divergențelor ocazionate de interpretarea și aplicarea clauzelor contractuale; de asemenea, se va indica și posibilitatea consumatorului de a se adresa instanței competente.
- g) modul de întocmire și menținere a registrului unic de evidență a petițiilor adresate de către consumatori.

## **RAPORTAREA DATELOR ȘI INFORMAȚIILOR**

Art. 17 - Furnizorii au obligația să întocmească și să înainteze ANRE, un raport privind activitatea de informare a consumatorilor.

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 în care răspunsul de clarificare va fi înaintat ANRE este de 30 de zile de la data solicitării.

Art. 19 - (1) Raportul se întocmește conform modelului prevăzut în anexa nr. 2, parte integrantă a prezentului 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 va transmite atât pe suport de hârtie, cât și în format electronic, prin e-mail, la adresa anre@anre.ro.

Art. 20 - ANRE înregistrează în baza de date proprie datele și informațiile obținute și le face publice.

Art. 21 - ANRE poate solicita furnizorilor accesul la datele și informațiile raportate, în vederea verificării acestora.

### **CAPITOLUL III**

#### **COSTURI**

Art. 23 - (1) Costurile justificate aferente activității de informare prevăzute în prezentul regulament vor fi 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 vor fi recunoscute la fundamentarea prețurilor și a tarifelor reglementate din domeniul gazelor naturale, în limita a maximum 0,5 % din valoarea costurilor operaționale anuale, aferente activității de furnizare reglementată, în conformitate cu prevederile reglementărilor ANRE în materie.

### **CAPITOLUL IV**

#### **CONTRAVENȚII**

Art. 22 – (1) Neîndeplinirea sau îndeplinirea necorespunzătoare a obligațiilor prevăzute în prezentul regulament constituie contravenție, în conformitate cu dispozițiile art. 86 alin. (1) lit. h) din Legea energiei electrice nr. 13/2007, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 109 pct. 22 din Legea gazelor nr. 351/2004, cu modificările și completările ulterioare,

(2) Contravențiile se constată și se sancționează conform dispozițiilor Ordonanței Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contravențiilor, aprobată prin Legea nr. 180/2002, cu modificările și completările ulterioare.

**DREPTUL LA INFORMARE  
AL CONSUMATORULUI DE ENERGIE ELECTRICĂ/GAZE NATURALE**

Stimați consumatori,

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;
- penalitățile pe care trebuie să le plătiți dacă nu respectați prevederile contractuale.

Furnizorul dumneavoastră [*denumirea furnizorului*] are obligația de a vă oferi, la cerere, un extras tipărit al procedurii de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor primite de la consumatori.

Furnizorul dumneavoastră [*denumirea furnizorului*] este obligat să vă informeze în legătură cu orice modificări ale prețurilor, modului de facturare, de încasare 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 fără a plăti despăgubiri, 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 - ANRE.

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

str. Constantin Nacu, nr. 3, sector 2, București, România

telefon: 021.327.81.00; fax: 021.312.43.65

număr gratuit: 0800800410 (apelabil numai în rețeaua Romtelecom)

e-mail: info@anre.ro; website: www.anre.ro

**Anexa nr. 2 la Regulament**

**RAPORT**

**PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A CONSUMATORILOR**

**I.**

**Domeniul și modalitățile alese  
pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Domeniu</b>	<b>Modalitate</b>	<b>Nr. acțiuni</b>
1			
2			

**II.**

**Numărul consumatorilor care se informează**

<b>Compartimentul de informare</b>	<b>Pagina internet</b>	<b>Număr apeluri primite la numărul telefonic dedicat consumatorilor</b>

**III.**

**Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite în apelurile telefonice ale consumatorilor, primite la numărul dedicat consumatorilor și sinteza a modului de rezolvare a acestora**

<b>Nr. crt.</b>	<b>Subiect</b>	<b>Sinteza modului de rezolvare</b>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

**IV.**

**Primele 5 subiecte, cele mai des întâlnite  
în petițiile scrise ale consumatorilor și sinteza modului  
de soluționare a acestora**



<b>Nr. crt.</b>	<b>Subiect</b>	<b>Sinteza modului de rezolvare</b>
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		