

Intrebari frecvente utilizatori energie electrica

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

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

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

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

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

Pentru a compara tarifele furnizorilor de energie electrică și a găsi cel mai bun furnizor pentru nevoile dumneavoastră, puteți utiliza un site de comparație a tarifelor pus al dispoziție de ANRE sau puteți verifica direct tarifele și ofertele furnizorilor de energie electrică prin intermediul site-ului lor web sau al contului dumneavoastră de energie electrică. Înainte de a face o alegere, verificați termenii și condițiile fiecărui furnizor și asigurați-vă că alegeți un furnizor cu o reputație bună și cu o istorie solidă de furnizare a energiei electrice.

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

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

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

Dacă aveți o întrebare sau o problemă legată de facturarea sau consumul dumneavoastră de energie electrică, puteți contacta furnizorul dumneavoastră de energie electrică prin mijloacele de comunicare indicate pe pagina de internet <https://www.axpo.com/ro/ro/afaceri/Informatii-clienti.html>

- Cum pot depune o plangere si care e procedura?

Procedura de solutionare este stabilita de Ordinul ANRE nr. 16/2015 care include modul de gestionare a oricarei plângeri adresate printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă. Pentru a depune o plangere recomandam utilizarea oricare din canalele de comunicare puse la dispozitie pe site.

- In ce termen voi primi un raspuns la intrebarile, solicitarile, sesizarile adresate furnizorului?

Termenele si despagubirile la care puteti fi indreptatit in cazul depasirii duratelor standard de raspuns sunt stabilite prin Ordinul ANRE nr. 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale. Pentru valorile exacte si timpii de raspuns va rugam sa consultati site-ul nostru la rubrica dedicata intitulata "Legislatie" si "Standrad de performanta", unde veti putea gasi si activitatea noastra din anii anteriori.

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

Drepturile dumneavoastră în calitate de client de energie electrică includ dreptul la informații precise și complete despre serviciile furnizate, la alegerea furnizorului de energie electrică, la prețuri juste și competitive, la asistență pentru clienți și la raportarea problemelor și a plângerilor. Pentru a exercita aceste drepturi, contactați furnizorul dumneavoastră de energie electrică și discutați problemele dumneavoastră cu aceștia sau accesați <https://www.axpo.com/ro/ro/afaceri/Informatii-clienti/> pentru mai multe detalii, inclusiv actele normative care stau la baza acestor drepturi

- Cum pot să mă asigur că am un consum eficient de energie electrică la punctele mele de consum?

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

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

Dacă aveți o problemă cu alimentarea cu energie electrică, trebuie să contactați furnizorul dumneavoastră de energie electrică gaze naturale. sau operatorul de rețea de distribuție. Aceștia pot să vă ofere informații despre orice probleme cunoscute din zona

dumneavoastră, să identifice problemele de alimentare la nivelul rețelei și să ofere estimări ale timpului de remediere a problemelor.

Mai jos, regasiti lista intreruperilor planificate si numerele de contact de urgenta pentru toti operatorii de retea de energie electrica din tara:

E-Disitributie Muntenia număr urgențe 0800.070.888
<https://www.e-distributie.com/ro/intreruperi-curent.html>
E-Disitributie Banat număr urgențe 0800.070.444
<https://www.e-distributie.com/ro/intreruperi-curent.html>
E-Disitributie Dobrogea număr urgențe 0800.070.555
<https://www.e-distributie.com/ro/intreruperi-curent.html>
Distributie Oltenia număr urgențe 0800.500.000
<https://www.distributieoltenia.ro/ro/suport/harta-intreruperi.html>
Delgaz Grid număr urgențe 0800.800.929
<https://portal.delgaz.ro/intreruperi-programate#!/>
SDEE Muntenia Nord distributie-energie.ro număr urgențe 0800.500.205
<https://intreruperi.edmn.ro/intreruperi.aspx>
SDEE Transilvania Sud număr urgențe 0800.500.929
<https://intreruperi.edmn.ro/intreruperiTS.aspx>
SDEE Transilvania Nord număr urgențe 0800.400.929
<https://www.distributie-energie.ro/suport/intreruperi/>

In continuare veti regasi datele de contact de urgenta pentru toti operatorii de retea de distributie gaze naturale din tara:

BERG SISTEM GAZ S.A. 0262 310 000 / 0800 800 581
CORDUN GAZ S.A. 0800 800 509 / 0233 765 966 / 0755 016 980 / 0755 016 981
/ 0751 056 459
C.P.L. CONCORDIA FILIALA CLUJ
ROMANIA S.R.L.
0800 800 417
DELGAZ GRID S.A. GN 0800 800 928 / 0265 200 928
DESIGN PROIECT S.R.L. 0232 221 051 / 0744 501 892 / 0745 450 829
DISTRIGAZ SUD RETELE S.R.L. 0800 877 778 / 0219 281
DISTRIGAZ VEST S.A. ORADEA 0800 800 428 / 0760 678 818 / 0259 406 559
EURO SEVEN INDUSTRY S.R.L. 0800 672 458 / 0752 219 562
EURO SEVEN INDUSTRY S.R.L. 0800 672 458 / 0757 578 892
GAZ EST S.A. 0800 802 040 / 0235 324 141 / 0235 471 000 / 0235 458 400
GAZ NORD EST S.A. 0800 800 907 / 0232 722 200
GAZ VEST S.A. 0800 842 983 / 0257 348 400
GAZMIR IAȘI S.R.L. 0800 800 528 / 0752 029 901
GAZMIR IAȘI S.R.L. 0800 800 528 / 0755 740 097
GAZMIR IAȘI S.R.L. 0800 800 528 / 0752 029 911
GAZMIR IAȘI S.R.L. 0800 800 528 / 0752 029 912 / 0752 029 917
HARGAZ HARGHITA GAZ S.A. 0800 842 742 / 0266 219 065
INSTANT CONSTRUCT COMPANY 0800 800 083
MĂCIN GAZ S.R.L. 0800 862 246 / 0240 572 769
MEGA CONSTRUCT S.A. 0800 863 422 / 0720 220 616
MEGA CONSTRUCT S.A. 0800 863 422 / 0720 220 611
MEGA CONSTRUCT S.A. 0800 863 422 / 0730 220 648
MEGA CONSTRUCT S.A. 0800 863 422 / 0720 220 632
MEGA CONSTRUCT S.A. 0800 863 422 / 0720 220 646
MEGA CONSTRUCT S.A. 0800 863 422 / 0726 777 360
MEGA CONSTRUCT S.A. 0800 863 422 / 0720 220 609

MEGACONSTRUCT S.A. 0800 863 422 / 0720 220 603
MEHEDINȚI GAZ S.A. 0330 228 001
MEHEDINȚI GAZ S.A. 0800 800 544 / 0737 837 697 / 0352 228 003 / 0252 326 388
MIHOC OIL S.R.L. 0800 864 462 / 0757 258 541 / 0733 004 689 / 0722 164 257
MM Data 0800 800 481
NORD GAZ S.R.L. 0800 800 239 / 0230 206 208 / 0330 228 001 / 0740 177 110
NOVA POWER&GAS S.R.L. 0800 801 810 / 0230 533 533 / 0733 733 805
OLIGOPOL S.R.L. 0723 272 806 / 0731 909 669 / 0268 534 332 (08:00 - 16:00)
PREMIER ENERGY S.R.L. 0800 080 003
PREMIER ZIMNICEA 0372 722 927
PRISMA SERV COMPANY S.R.L. 0800 410 409 / 0232 258 977 / 0332 409 775
PROD GAZ P & D 0800 877 642
S.N.T.G.N. TRANSGAZ S.A. 0800 872 674
SALGAZ S.A. 0800 800 575 / 0259 373 928
SALGAZ 0800 800 575 / 0752 079 063
ROMGAZ 0800 801 007
TEHNOLOGICA RADION 0248 960 / 0762 251 811
TULCEA GAZ S.A. 0743 157 731

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

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

- Cum pot să actualizez datele de identificare din contract?

În calitate de client, dumneavoastră sunteți obligat să comunicați în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de maximum 30 de zile de la modificare.

Pentru actualizarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor este suficient să anunțați acest fapt în scris folosind adresa office.ro@axpo.com

Alternativ, în cazul în care Axpo își va schimba propriile date de contract, veți fi notificat cu ocazia primei facturi emise după modificare.

- Cum pot modifica contractul de furnizare

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

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

- Când și cum pot contesta o factură de consum?

În cazul în care aveți nelămuriri sau întrebări privind factura de consum, indiferent dacă factura a fost sau nu achitată, puteți să ne comunicați acest lucru în termen 30 zile

lucratoare de la primirea facturii, iar termenul de raspuns potrivit standardului de performanta este de 5 zile lucratoare.

- Care sunt conturile bancare în care pot plăti facturile?

Conturile bancare sunt disponibile în copia contractului de furnizare, anexa 1.

Plângerea referitoare la factura de energie electrică poate fi transmisă:

Prin secțiunea Trimite o petiție din contul MyElectrica;
La adresa de e-mail afișată pe factură;
Prin intermediul formularului online

- Cum pot obtine o nouă ofertă personalizata de furnizare?

Pentru a beneficia de o oferta personalizata, trebuie sa furnizati datele/informațiile strict necesare pe care trebuie să le puneti la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate, acestea fiind disponibile pe pagina de internet <https://www.axpo.com/ro/ro/afaceri/Informatii-clienti/>.

Solicitarea o puteti face prin corespondenta, preferabil online la adresa office.ro@axpo.com sau folosind formularul de contact de pe site.

Potrivit standardului de performanta in domeniul furnizarii, aveti dreptul de a primi un raspuns la o solicitare privind o oferta de furnizare in decurs de 15 zile pentru energie electrica si 5 zile pentru gaze naturale.

- Ce sunt certificatele verzi?

Certificatul verde este un titlul care atesta producerea de energie electrica din surse regenerabile de energie. Certificatul se poate tranzactiona, distinct de cantitatea de energie electrica pe care acesta o reprezinta, pe o piata organizata, in conditiile legii si reprezinta schema suport de promovare a producerii energiei din surse regenerabile. Statul roman sprijina investitorii in energie verde (regenerabila) prin intermediul certificatelor verzi si prin asigurarea cadrului legal de comercializare a acestora. In prezent, fiecare MWh de energie verde produs din surse regenerabile este recompensat cu un numar de certificate verzi. Aceste certificate verzi sunt cumparate de furnizorii de energie electrica, companiile de profil fiind obligate sa aiba o anumita cota de energie regenerabila in cosul de energie electrica livrata consumatorilor.

- Ce se intampla la finalul contractului de furnizare in caz ca am schimbat furnizorul?

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