

Noul regulament de furnizare a energiei electrice: Furnizorul are obligatia sa esaloneze la plata sumele datorate de client

Autoritatea Nationala de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) a aprobat modificari consistente la regulamentul de furnizare a energiei electrice la clientii finali, care întaresc drepturile acestora în scopul de a completa masurile de protectie, potrivit unui comunicat remis vineri AGERPRES.

Modificarile mentionate au fost aprobate în cadrul sedintei extraordinare a Comitetului de reglementare din data de 3 februarie 2023.

Noul regulament introduce o serie de beneficii, printre cele mai importante fiind faptul ca furnizorul are obligatia sa esaloneze la plata sumele datorate de catre client, în cazul emiterii facturii cu întârziere, pe o perioada cel putin egala cu perioada de facturare.

Totodata, clientul vulnerabil are dreptul sa beneficieze de esalonarea la plata a facturii curente, fara penalitati, la cerere, pe o perioada de minimum 3 luni sau convenita de parti. De asemenea, clientul final are dreptul sa i se notifice în mod corespunzator orice intentie de modificare a conditiilor/clauzelor contractuale.

Pe de alta parte, clientul final are dreptul sa fie informat cu privire la consumul real de energie electrica si la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât sa aiba posibilitatea sa își regularizeze propriul consum de energie electrica

Conform ANRE, clientul final are dreptul sa încheie contracte de energie electrica la preturi dinamice, cu conditia sa aiba un sistem de contorizare inteligenta.

"Furnizorul are obligatia de a detine o pagina de internet prin care pune la dispozitia clientului final prin acces parolat, gratuit, în timp real si securizat informatii esentiale la datele proprii privind valoarea facturilor emise si istoricul de consum aferent locului de consum propriu, transmiterea indexului autocitit, transmiterea si gestionarea solicitarilor/reclamatiiilor, respectiv un ghid cu explicatii privind elementele din continutul modelului de factura de energie electrica utilizat în relatia cu clientii", se mai precizeaza în document.

Prin aprobarea noului Regulament, am vizat inclusiv simplificarea continutului facturii la energie electrica si a anexei aferente acesteia, fiind astfel transpuse în integralitate prevederile Anexei 1 - Cerintele minime privind facturarea si informatiile referitoare la facturare din Directiva (UE) 944/2019 privind normele comune pentru piata interna de energie electrica si de modificare a Directivei 2012/27/UE.

În acest sens, conform noului Regulament, printre cele mai relevante elemente care vor fi cuprinse în viitoarele facturi ale clientilor finali de energie electrica sunt: datele de identificare si de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonica de asistenta pentru clienti, adresa de e-mail si un formular electronic online care sa permita înregistrarea automata a solicitarii, precum si informatii referitoare la intervalul de timp în care clientul poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile.

Totodata, se va preciza numarul de telefon pus la dispozitie de operatorul de distributie la care este racordat locul de consum la care clientul poate sesiza direct operatorului de distributie întreruperile în alimentarea cu energie electrica, precum si alte probleme în alimentarea cu energie electrica.

Pe de alta parte, se va mentiona data de încetare a contractului, daca contractul este încheiat pe perioada determinata, precum si intervalul de citire (în cazul clientilor casnici se va specifica "maxim 3 luni").

Totodata, pentru o mai buna înțelegere a facturii la energie electrica, clientii finali vor primi si o anexa care va cuprinde, obligatoriu, o serie de informatii utile, cele mai relevante dintre acestea referindu-se, printre altele, la comparatii între consumul actual de energie electrica al clientului si consumul clientului pentru aceeași perioada a anului anterior, sub forma grafica, în cazul în care facturile au la baza consumul real sau o citire de la distanta de catre operatorul de distributie.

Informatiile se refera si la comparatii cu un client mediu de energie, din aceeași categorie de consum, în cazul în care facturile au la baza consumul real sau o citire de la distanta de catre operatorul de distributie. De asemenea, se vor regasi date cumulative cel puțin pentru ultimii trei ani sau pentru perioada calculata de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, daca aceasta din urma este mai mica, în cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanta de catre operatorul de distributie.

"Datele trebuie sa corespunda intervalelor pentru care au fost emise informatiile de facturare frecvente", se mai precizeaza în document.

Potrivit ANRE, se vor regasi informatii privind drepturile clientului în ceea ce priveste solutionarea alternativa a disputelor, inclusiv datele de contact ale entitatii responsabile.

Prevederile noului regulament se aplica atât clientilor finali si furnizorilor de energie electrica, cât si operatorilor de distributie a energiei electrice si operatorului de transport si de sistem.