

Intrebari frecvente

La schimbarea furnizorului, există vreun risc de deconectare?

Nu, pe durata derulării procesului de schimbare a furnizorului de energie electrică este asigurată continuitatea în alimentarea cu energie electrică a locului de consum.

Care sunt motivele care ar putea să mă împiedice să schimb furnizorul?

Odata cu deschiderea catre concurenta a pietelor de energie, a fost implementat cadrul legal care sa permita tuturor consumatorilor de energie electrica, indiferent de natura consumului (casnic sau noncasnic), sa uzeze de dreptul de eligibilitate, adica sa isi aleaga furnizorul dorit si sa incheie cu acesta contracte pentru furnizarea energiei electrice pentru locul sau locurile sale de consum.

Procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia. De asemenea, schimbarea furnizorului nu implică modificări de ordin tehnic.

Care este perioada maximă de valabilitate pentru care se poate încheia un contract de furnizare?

Contractul de furnizare a energiei electrice poate fi încheiat pe perioadă determinată sau nedeterminată.

Pe cine aş putea contacta în cazul în care cred că mi s-au perceput taxe pentru schimbarea furnizorului?

Contactați furnizorul dvs. de energie electrică. Dacă nu sunteți mulțumit de răspunsul primit vă puteți adresa ANRE accesând pe pagina de internet www.anre.ro .

Când se efectuează citirea de către operatorul de distribuție?

Operatorul de distribuție are obligația de a efectua citirea indexului contoarelor energie electrică odată la 3 luni. Este important să permiți accesul reprezentantului operatorului de distribuție la contor pentru a putea realiza citirea indexului de energie.

Am trimis o solicitare. În cât timp mi se va răspunde?

Termenul de răspuns poate fi influențat de mai mulți factori printre care complexitatea solicitării sau implicarea unor alți părți precum distribuitori, furnizori, prestatori de servicii etc. în rezolvarea solicitării.

Cu toate acestea, există un termen maxim pentru primirea unui răspuns, conform standardului de performanță pentru furnizarea energiei.

- Solicitări **oferte**: 15 zile lucrătoare pentru solicitările de ofertă energie electrică.
- Solicitări **contracte**: 5 zile lucrătoare de la comunicarea tuturor informațiilor și documentelor necesare.
- Solicitări **facturi**: 5 zile lucrătoare pentru cazurile în care nu este necesar suport din partea distribuitorului.