

ANRE - Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali Ordinul 5/03.02.2023 cu modificările și completările ulterioare

Informațiile cuprinse în factură și/sau în documentele anexate facturii

Art. 24. (7) - Factura de energie electrică cuprinde cel puțin următoarele informații:

- a) seria, numărul și data emiterii facturii;
- b) datele de identificare și de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistență pentru clienți, o adresă de e-mail și o trimitere către un formular electronic online care să permită înregistrarea automată a solicitării, precum și datele de contact ale punctului unic de contact pus la dispoziție de furnizor;
- c) datele de identificare și de contact ale clientului final;
- d) codul de client atribuit de furnizor;
- e) data de încetare a contractului, dacă contractul este încheiat pe perioadă determinată;
- f) data de începere și de sfârșit a perioadei de facturare;
- g) cantitatea de energie electrică activă și, după caz, reactivă facturată clientului pentru perioada de facturare;
- h) valoarea totală de plată, cu TVA, a facturii curente;
- i) data scadentă a plății;
- j) informații privind obligațiile de plată neachitate, dacă este cazul;
- k) informații privind dobânzile penalizatoare pentru întârziere la plata facturii, conform contractului, dacă este cazul;
- l) numărul de telefon pus la dispoziție de către OD la care este racordat locul de consum la care clientul poate sesiza direct OD întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și alte probleme în alimentarea cu energie electrică; pentru clienții care au încheiat contract de furnizare a energiei electrice pentru mai multe locuri de consum, racordate la rețele de distribuție aparținând unor operatori de distribuție diferiți, această informație va fi cuprinsă în detaliile aferente fiecărui loc de consum, iar factura va include o referință cu privire la locul din anexă unde pot fi găsite aceste detalii;

m) intervalul de timp în care clientul poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile; pentru clienții care au încheiat un contract de furnizare pentru mai multe locuri de consum, această informație va fi cuprinsă în detaliile aferente fiecărui loc de consum, iar factura va include o referință cu privire la locul din anexă unde pot fi găsite aceste detalii;

n) modalitatea de transmitere a indexului autocitit (linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului și alte mijloace de transmitere a indexului, ca, de exemplu, dar fără a se limita la acestea, mijloace electronice);

o) intervalul de citire de către OD a indexului echipamentului de măsurare (în cazul clienților casnici se va înscrie în mod specific în factură mențiunea «maximum 3 luni»); pentru clienții care au încheiat un contract de furnizare pentru mai multe locuri de consum, această informație va fi cuprinsă în detaliile aferente fiecărui loc de consum, iar factura va include o referință cu privire la locul din anexă unde pot fi găsite aceste detalii.

(8) Detaliile de facturare sunt prevăzute în factură/anexa la factură și cuprind cel puțin următoarele informații:

a) denumirea produsului contractat;

b) date de identificare a locului de consum (adresa, cod de identificare, POD);

c) seria contorului;

d) indexul grupului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de energie electrică și modul prin care a fost determinat indexul, respectiv: citire de către OD/autocitire de către client/estimare conform convenției de consum;

e) cantitatea de energie electrică activă și, după caz, reactivă facturată pe loc de consum pentru perioada de facturare;

f) prețul energiei electrice active și reactive, după caz;

g) componentele incluse în prețul final de facturat, cu precizarea celor care sunt reglementate și o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora;

h) valoarea unitară a certificatelor verzi, contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență, TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare;

- i) prețul final facturat al energiei electrice active;
- j) valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat;
- k) intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către OD;
- l) modalitățile de plată a facturii;
- m) un link sau o trimitere la aplicația «Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice»;
- n) informații referitoare la temeiul legal privind schimbarea furnizorului;
- o) comparații între consumul actual de energie electrică al clientului și consumul clientului pentru aceeași perioadă a anului anterior, sub formă grafică, în cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către OD;
- p) informații de contact ale organizațiilor consumatorilor, ale agențiilor pentru energie sau ale organismelor similare, inclusiv adrese de site-uri internet, de unde se pot obține informații cu privire la măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice pentru echipamentele care utilizează energie, în cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către OD;
- q) informații privind modalitățile de transmitere a plângerilor de către clienți, precum și privind opțiunile pe care le au aceștia în cazul în care nu sunt satisfăcuți de modul de soluționare a plângerii de către furnizor, conform procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de soluționare a plângerilor clienților finali, aprobată de ANRE;
- r) informații privind măsurile pe care furnizorul are dreptul să le ia, conform contractului de furnizare a energiei electrice încheiat, în situația în care clientul nu achită factura în termenul scadent;
- s) informații privind dreptul clientului de a beneficia de un nivel minim de calitate a activității de furnizare și a serviciilor aferente alimentării cu energie electrică, a cărui nerespectare atrage plata de către prestatorul activității/serviciului respectiv a unei penalități/compensații clientului afectat, conform standardelor de performanță aprobate de ANRE;
- t) comparații cu un client mediu de energie normalizat sau etalonat, din aceeași categorie de consum, în cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către OD;

u) locația/modalitatea de accesare a datelor cumulative cel puțin pentru ultimii trei ani sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică, în cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către OD. Datele trebuie să corespundă intervalelor pentru care au fost emise informațiile de facturare frecvente;

v) locația/modalitatea de accesare a datelor detaliate în funcție de ora utilizării, pentru orice zi, săptămână, lună și an, care se pun la dispoziție clienților finali neîntârziat, prin internet sau prin interfața contorului, cel puțin pentru ultimele 24 de luni sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această perioadă este mai mică, în cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către OD;

w) informații privind drepturile clientului în ceea ce privește soluționarea alternativă a disputelor, inclusiv datele de contact ale entității responsabile;

x) contribuția fiecărei surse de energie la mixul de energie al furnizorului în anul precedent, în mod inteligibil și ușor de comparat;

y) informații despre impactul asupra mediului, cel puțin în ceea ce privește emisiile de CO₂ și deșeurile radioactive rezultate din producerea de energie electrică pe baza mixului de energie global al furnizorului din anul precedent.