



Ghid explicativ privind elementele componente ale facturii de

Energie Electrica



Furnizor: MET ROMANIA ENERGY SA
 Nr. Reg. Com: J40/5516/1996
 Cod Fiscal: RO1877048
 Sediul: Bucuresti, Sector 1, str. EMANUIL PORUMBANU, Nr. 93-95, et. 1, Cod postal: 011424
 Capital social: 99934140.34 Lei
 Telefon: +40 21 30 30 600
 Fax: +40 21 30 30 602
 E-mail: info.metro@met.com
 Pagina web: https://ro.met.com/
 Cont: RO49250000000018751050
 Banca: Raiffeisen Bank - Sucursala Victoriei
 Căi de contact furnizor: 12/24 - 40 08 008 00251
 Cost TVA: 19.00 %
 Perioada: [01.11.2021-30.11.2021]
 Interval citire de regularizare: 6 luni-3/9

Consumator: Titular activitate: Titular activitate
Companie: Nr. Ser. Com: Cod fiscal: Sediul:
 Com: Banca:

Cod POD: _____
 Numar contract: _____

Tip factura: Estimata
Punct de Consum: Locuinta
Adresa:
 Cod POD: _____
 Numar contract: _____

Factura curenta

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor	U.M.	Cantitate	Pret unitar (Lei)	Valoarea (Lei)	Valoarea TVA (Lei)
1	Pret de baza energie electrica cu Tg	MWh	0.401	512.28	205.83	39.11
2	Tarif transport GENERAL	MWh	0.401	30.04	12.05	2.29
3	Tarif cogenerare	MWh	0.401	25.54	10.24	1.95
4	Tarif distributie energie electrica activa JT	MWh	0.401	173.93	69.75	13.25
5	Certificata verdei conform Legii 220/2008 actualizata	MWh	0.401	64.055204	25.69	4.88
6	Acciza conform Codului Fiscal, articelei 205, aliniatei (2)	MWh	0.401	5.23	2.10	0.40

In conformitate cu prevederile Ord. ANRE 187/2018 privind procedura de facturare a CV, pretul unitar al CV se calculeaza rotunjind la suta de suta (Pw: 72.558916), iar calcularea CV atentiona energia electrica facturata in intervalul de facturare se rotunjeste la doua zecimale.

Facturarea CV conf. Ord. ANRE 151/2021 - casa obligatiunea CV activata 0.5014513

Pret mediu ponderat OPCV utilizat - 144.6928 lei/MWh

Valoarea acciza: 5.23 Lei/MWh
 Termen scadent:
 Inlocuit:

FACTURA CURENTA (Lei)
 TOTAL FARA TVA: 325.64
 Din care acciza: 2.10
 TVA: 61.88
Total factura curenta: 387.54

Sumele sold la data emiterei facturii curente (Lei)
 Sold anterior client (facturi restante sau credit): -67.50
 Total facturi emise in data curenta: 387.54
Sold sold client (sold anterior + facturi curente): 320.04
 Suma achitata in avans pentru energie: 39.81
Sold client

Semnarea si stampilarea facturilor nu constituie elemente obligatorii pe care trebuie sa le contina factura de art. 319, alin. (29), Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal.

Factura de ENERGIE ELECTRICA

MET ROMANIA ENERGY in calitate de furnizor, determina valoarea facturii pentru energia electrica consumata pe baza consumului masurat sau estimat conform reglementarilor si pe baza tarifului/prețului prevazut in contract.

In prima pagina a facturii sunt afisate toate informatiile necesare, iar detaliile sunt specificate in paginile urmatoare.

1

Datele facturii curente: seria si numarul facturii, data de emitere si data scadenta

2

Datele de identificare ale companiei si datele de contact. Perioada facturata si intervalul de citire al indexului.

3

Datele de identificare ale consumatorului
 Tipul facturii: Estimata sau Regularizare
 Datele punctului de consum: denumirea, adresa si codul unic de identificare (Cod POD)
 Datele contractului: numar si data semnare

4

In aceasta sectiune sunt listate denumirile produselor sau a serviciilor facturate. In cazul in care factura cuprinde mai multe locuri de consum, pe prima pagina a facturii se regasesc valorile cumulate pentru a se calcula totalul facturii curente. In paginile urmatoare apar listate tarifele pe fiecare loc de consum.

1. **Pretul de baza al energiei electrice** este pretul energiei active negociat intre furnizor si consumator

Tarife reglementate prin lege colectate de catre furnizor si platite mai departe catre operatori/stat:

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor
1	Pret de baza energie electrica cu Tg
2	Tarif transport GENERAL
3	Tarif cogenerare
4	Tarif distributie energie electrica activa JT
5	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata
6	Acciza conform Codului Fiscal, articolul 358, aliniatul (2)

1. **Tariful mediu de injectie in retea** (Tg) este un tarif reglementat inclus in pretul de baza pe factura
2. **Tarif transport** – aceasta linie include tarifele reglementate de extragere din retea si de servicii de sistem; tariful de injectie, tariful de extragere si tariful serviciilor de sistem sunt colectate de furnizor si platite catre Transelectrica - operatorul de transport si de sistem din Romania – responsabil pentru transportul energiei electrice, functionarea sistemului si a pietei, asigurarea sigurantei Sistemului Electroenergetic National (SEN)
3. **Tarif cogenerare** – tarif reglementat colectat de furnizor si platit catre Transelectrica; taxa sustine promovarea cogenerarii de inalta eficienta (producerea combinata a energiei electrice si termice)
4. **Tarif distributie** – tarif reglementat ce reprezinta costul serviciului asigurat de operatorul de distributie; tariful depinde de zona de distributie si de nivelul de tensiune al locului de consum (joasa tensiune - JT, medie tensiune - MT, inalta tensiune - IT)
5. **Certificate verzi** conform Legii 220/2008 pentru promovarea energiei electrice din surse regenerabile; certificatul verde este titlul ce atesta producerea de energie electrica din aceste surse verzi. Furnizorii au obligatia achizitionarii de certificate verzi si de a factura consumatorilor contravaloare acestora
6. **Acciza** – taxa impusa de stat perceputa pentru anumite bunuri de consum; pentru energie aceasta taxa este colectata de furnizor si este virata ulterior la bugetul de stat. Tariful in factura depinde de tipul accizei: acciza cu scop comercial sau necomercial.

Consumator casnic

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor
1	Pret de baza energie electrica cu Tg
2	Tarif transport GENERAL
3	Tarif cogenerare
4	Tarif distributie energie electrica activa JT
5	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata
6	Acciza conform Codului Fiscal, articolul 358, alinianul (2)
7	Compensatie consumatori casnici Noiembrie 2021
8	Plafonare pret Noiembrie 2021

! Clientul final poate beneficia de plafonare, de compensare, de ambele sau de niciuna (daca nu sunt indeplinite criteriile reglementate).

! Pentru consumul realizat in perioada 1 februarie 2022 - 31 martie 2022, preturile la energie electrica se plafoneaza la cel mult 0,8 lei/kWh, din care componenta de pret a energiei electrice va fi în valoare de maximum 0,336 lei/kWh

Prevederile din OUG 118/2021 aduc elemente noi in facturile aferente perioadei 1 noiembrie 2021- 31 martie 2022

Consumatorul casnic va beneficia de:

- Plafonarea pretului la energie electrica daca in contractul de furnizare exista un pret mai mare decat pretul plafonat de energie. Pretul final facturat de energie electrica este plafonat la 1 leu/kWh
- Compensare - se va acorda o compensatie de cel mult 0,291 lei/kWh pentru energie electrica doar daca Clientul indeplineste simultan criteriile:

a) In contractul de furnizare exista un pret mai mare sau egal cu 0,68 lei/kWh.

b) Consumul din perioada sezonului rece se incadrează în 1.500 kWh, alocat in transe lunare, cu o abatere de max. 10%.

c) Limita minima a consumului este de 1 kWh/zi.

Se calculeaza consumul aferent perioadei de aplicare a compensatiei: perioada de aplicare a compensatiei cuprinsa in perioada de facturare (nr. zile) x consumul zilnic de referinta inclusiv abaterea permisa. Se verifica conditia: Consum minim < Consumul aferent perioadei de aplicare a compensatiei ≤ Consumul de referinta. Daca aceasta conditie este indeplinita, valoarea compensatiei se determina cu formula: Consum aferent perioadei de aplicare a compensatiei x 0,291 lei/kWh. Daca valoarea obtinuta duce pretul final sub 0,68 lei/kWh, valoarea compensatiei se acorda doar ca diferenta astfel incat pretul final sa nu coboare sub 0,68 lei/kWh.

Clientii casnici care beneficiaza de ajutoare financiare pentru consumatorul vulnerabil de energie, acordate in baza Legii nr. 226/2021 (ajutorul de incalzire), compensarea facturilor va fi oferita numai daca aceasta este mai mare decat valoarea ajutorului de incalzire. Asadar, se va beneficia de o compensare calculata ca diferenta intre valoarea compensarii prevazuta de lege si valoarea ajutorului de incalzire.

Consumator noncasnic

In perioada 1 noiembrie 2021 – 31 ianuarie 2022

Nr. Crt.	Denumirea produselor sau a serviciilor
1	Pret de baza energie electrica cu Tg
2	Tarif transport GENERAL
3	Tarif cogenerare
4	Tarif distributie energie electrica activa JT
5	Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata
6	Acciza conform Codului Fiscal, articolul 358, alineatul (2)
7	Exceptare reglementate Tarif mediu introducere in retea
8	Exceptare reglementate Tarif cogenerare
9	Exceptare reglementate Tarif transport GENERAL
10	Exceptare reglementate Tarif distributie energie electrica activa JT
11	Exceptare reglementate Certificate verzi conform Legii 220/2008 actualizata

Consumatorul noncasnic

In perioada 1 noiembrie 2021 – 31 ianuarie 2022, consumatorul noncasnic va beneficia de masurile de sprijin prevazute in OUG nr. 118/2021, cu conditia de a transmite furnizorului sau o cerere insotita de o declaratie pe proprie raspundere in functie de categoria de client.

Masuri de sprijin:

- plafonarea pretului la 1 leu/kWh
- exceptarea de la plata contravalorii anumitor tarife reglementate: de transport, certificate verzi, distributie si acciza.

In perioada 1 februarie 2022 – 31 martie 2022, consumatorul noncasnic va beneficia de plafonarea pretului la 1 leu/kWh, cu urmatoarele exceptii:

- clientii noncasnici care au beneficiat de prevederile OUG nr. 81/2019 pentru modificarea si completarea OUG nr. 115/2011
- producatorii de energie electrica.

Regularizarea compensatiilor si a plafonarilor

Regularizarea compensatiilor si a plafonarilor vizeaza recalcularea acestora pentru cazurile in care initial beneficiile au fost acordate in baza unui consum de energie/gaz estimat.

Regularizarile beneficiilor tin cont de tipul de consum facturat, citit, estimate, autocitit, precum si de modificarile tarifelor daca exista in intervalul de facturare.

In facturile in care se va realiza regularizarea compensatiilor, liniile aferente beneficiilor se vor prezenta sub forma urmatoare:

- Linie de storno pentru compensatia/plafonarea aferenta lunii pe care o storneaza. Se va posta in factura cu semnul plus.
- Linie recalculata pentru compensatia/plafonarea aferenta lunii recalculate. Se va posta in factura cu semnul minus.

Compensatie consumatori casnici Decembrie 2021

Compensatie consumatori casnici Noiembrie 2021 - Recalculare

Storno: Compensatie consumatori casnici Noiembrie 2021

Furnizor: MET ROMANIA ENERGY SA

Nr. Reg. Com: J40/5516/1996
 Cod Fiscal: RO1877048
 Sediul: Bucuresti, Sector 1, str. EMANOIL FORNIBARU, Nr. 93-95, et. 1, Cod postal: 011424
 Capital social: 99934140.34 Lei
 Telefon: +40 21 30 30 600
 Fax: +40 21 30 30 602
 E-mail: info.metro@met.com
 Pagina web: https://ro.met.com/
 Cont: RO49RZBR0000060018751050
 Banca: Raiffeisen Bank - Sucursala Victoriei
 Căi către furnizor: 12/24-40 08 008 00251

Costa TVA: 19.00 %
 Perioada: [01.11.2021-30.11.2021]
 Interval către de regularizare: 6 luni-3/9

Tip factura: Estimat
Punct de Consum: Locuință
Adresa:
 Cod POD:
 Numar contract:

Factura curentă

Nr. Cat.	Descrierea produselor sau a serviciilor	U.M.	Cantitate	Pret unitar (Lei)	Valoarea (Lei)	Valoarea TVA (Lei)
1	Pret de baza energie electrica cu Tg	MWh	0.401	512.28	205.85	39.11
2	Tarif transport GENERAL	MWh	0.401	32.04	12.88	2.29
3	Tarif cogenerare	MWh	0.401	25.54	10.24	1.95
4	Tarif distributie energie electrica activa JT	MWh	0.401	175.93	69.75	13.25
5	Certificata verdei conform Legii 220/2008 actualizata	MWh	0.401	64.8857204	25.89	4.88
6	Acciza conform Codului Fiscal, articolul 205, alinatul (2)	MWh	0.401	5.23	2.10	0.40

In conformitate cu prevederile Ord. ANRE 187/2018 privind procedura de facturare a CV, pretul unitar al CV se calculeaza rotunjind la suta cea mai apropiata (Pret: 72.558916), iar contravaloarea CV ataceaza energia electrica facturata in intervalul de facturare si rotunjirea la doua zecimale.

Facturarea CV conf. Ord. ANRE 151/2021 - casa obligatiunii CV aratarea 0.5014513

Pret mediu ponderat OPCV utilizat - 144.6928 lei/CV

Valoarea acciza: 5.23 Lei/MWh
 Termen scadent:
 Inlocuit:

FACTURA CURENTA (Lei)

TOTAL FARA TVA: 325.64
 Din care acciza: 2.10
 TVA: 61.88
Total factura curenta: 387.54

Sumele sold la data emiterei facturii curente (Lei)

Sold anterior client (facturi restante sau credit): -67.20
 Total facturi emise in data curenta: 387.54
Sold sold client (sold anterior + factura curenta): 320.34
 Suma achitata in avans pentru energie: 39.81

Sold client

Semnarea si stampilarea facturilor nu constituie elemente obligatorii pe care trebuie sa le contina factura de art. 219, alin. (29), Legea nr. 227/2015 privind Codul fiscal.

1

2

3

4

5

Detaliile legate de calcularea tarifului certificatelor verzi conform reglementarilor in vigoare.
 Afisarea tarifului reglementat de acciza.
 Termenul scadent al facturii curente
 Persoana care a intocmit factura curenta

6

Dupa sumarul facturii curente se afiseaza atat valoarea facturii curente cat si soldul total al clientului. Pe factura se regasesc coduri de bare pentru ambele optiuni.

6

MET ROMANIA ENERGY SA

Anexa la factura

Numar contract:

Pondere:

Punct consum: Locuinta

Nivel tensiune: JT

7

Cod POD:

Adresa:

Interval citire de reglementare: 6 luni-3/9

Legenda: M - Masurat, E - Estimat, AC - Autocitire

Noiembrie 2021

Scie	Constata	Interval		M	E	A	C	Energie active			Energie reactive inductive			Energie reactive capacitive		
		De la	Pana la					Initial	Final	MWh	Initial	Final	MVAh	Initial	Final	MVAh
Tip contor: Contor Real - Estimat																
	1.00	01/11/2021	29/11/2021					3002.00	3400.00	0.398	0.00	0.00	0.000	0.00	0.00	0.000
	1.00	30/11/2021	30/11/2021					3400.00	3403.00	0.003	0.00	0.00	0.000	0.00	0.00	0.000
								0.401			0.000			0.000		

		Fiardert contori reali	Cantitate estimata anterior	Cantitate EA facturata	Cantitate ERI facturata	Cantitate ERC facturata	Cos fi ERI	Cos fi ERC
			0.000				1.000	1.000
			0.000					
Preced	0.401 MWh			0.000 MVAh		0.000 MVAh		
Preced				0.000 MVAh		0.000 MVAh		

7

In anexa facturi sunt detalii privind:

Datele contractului: numar si data semnare

Datele punctului de consum: denumirea, adresa, nivelul de tensiune si codul unic de identificare (Cod POD)

In aceasta sectiune sunt afisate si detalii tehnice sub forma tabelara:

Date generale contor: seria contorilor existenti la locul de consum si constanta ce apare pe eticheta contorilor. Constanta se foloseste la determinarea cantitatii de energie activa astfel:
 cantitate energie activa = (index final - index initial) x constanta

Interval: reprezinta data de inceput si data de final a consumului de energie; aceste date sunt primite de la distribuitor

Tip citire: reprezinta modul de determinare a cantitatii; energie masurata (M), estimata (E) si autocitire (AC)

Energie activa – in aceasta categorie se afiseaza indexul initial, indexul final si cantitatea determinata prin formula: cantitate energie activa = (index final - index initial) x constanta

Energia reactiva este o forma de energie suplimentara consumata pe langa energia activa. Puterea reactiva inductiva este extrasa din retea, iar puterea reactiva capacitive este introdusa in retea.

Pentru explicatii detaliate, echipa noastra va sta la dispozitie!

Stimate client,

Pentru problema în alimentarea cu energie electrică (întreruperi/calitatea energiei electrice) (ulei) semala deranjamentului Operatorului de Distribuție pe raza căreia se află locul de consum, la numerele de CALL CENTER de mai jos urmând ca acesta să intervină pentru remedierea defectului și reabilitarea locului de consum electric:

Județ	Numar. Client	Numar. beneficiar	Județ	Numar. Client	Numar. beneficiar	Județ	Numar. Client	Numar. beneficiar
Alba	0800 800 929	0285 402 080	Constanța	0800 070 558	024 1929	Mureș	0800 800 929	0285 402 080
Arad	0800 070 444	025 1929	Giurgiu	0800 500 929	0285 402 080	Neamț	0800 800 929	0232 200 434
Argeș	0800 800 929	025 1929	Ialomița	0800 500 929	024 5929	Giurgiu	0800 500 929	025 1929
Bacău	0800 800 929	022 200 434	Ialomița	0800 500 929	025 1929	Ialomița	0800 800 929	024 4929
Bihor	0800 400 929	025 9929	Ialomița	0800 500 929	025 1929	Satu Mare	0800 400 929	026 1929
Bistrița	0800 400 929	025 9929	Ialomița	0800 500 929	025 9929	Sibiu	0800 400 929	026 5929
Botoșani	0800 800 929	0232 200 434	Ialomița	0800 070 558	021 9291	Sibiu	0800 800 929	0285 402 080
Brașov	0800 800 929	0285 402 080	Ialomița	0800 500 929	025 1929	Suceava	0800 800 929	0232 200 434
Breila	0800 500 929	025 9929	Ialomița	0800 500 929	0285 402 080	Tulcea	0800 800 929	025 1929
București	0800 070 558	021 9291	Hunedoara	0800 070 444	025 4929	Tulcea	0800 070 444	025 9929
Buzău	0800 500 929	025 9929	Ialomița	0800 070 558	024 5929	Vâlcea	0800 070 558	024 2929
Călărași	0800 070 444	025 9929	Ialomița	0800 800 929	0232 200 434	Vâlcea	0800 800 929	0232 200 434
Cluj	0800 070 558	024 5929	Ialomița	0800 070 558	021 9291	Vâlcea	0800 800 929	025 1929
	0800 400 929	026 4929	Maramureș	0800 400 929	026 2929	Vrancea	0800 800 929	025 1929
			Mehedința	0800 500 929	025 1929			

Pentru transmiterea sesizărilor sau reclamațiilor cu privire la serviciile oferite de către compania noastră, vă rugăm să completați formularul de înregistrare a plângerii disponibil pe pagina noastră de internet <https://ro.met.com/ro/ajutor-și-înregistrare> și să îl transmiteți prin fax, e-mail info@met.ro, poșta sau fizic la sediul nostru, la adresa disponibilă pe factură. Contact: tel. verde 0800.800.251; tel. tarif normal +4 021 30 30 800. Procedura poate fi accesată pe pagina noastră de internet: <https://ro.met.com/ajutor-si-procedura-da-solutionarea-a-plangerilor-clientilor-final-pot>.

Programul de audiențe pentru sesizările sau reclamațiile cu privire la serviciile oferite de către compania noastră este următorul:

Boșdan Cornișeanu	Director General Adjunct	Luni	10:00 – 12:00
-------------------	--------------------------	------	---------------

Vă informăm că în data de 18 Martie 2015 a intrat în vigoare Ordinul de aprobare a Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.
Termenile legale de soluționare pentru fiecare dintre sesizările/plângerile amintite în Ordinul specificat anterior (acestea nu se limitează la lista de mai jos) sunt următoarele:

Categorie	Termen legal soluționare*
Contractarea energiei electrice	15 zile lucrătoare
Facturarea contravalorii energiei electrice furnizate	5 zile lucrătoare**
Oferirea de prețuri și tarife	15 zile lucrătoare
Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	15 zile calendaristice (termen OR)***
Asigurarea calității energiei electrice furnizate	20 zile calendaristice (termen OR)***
Funcționarea grupurilor de măsurare	15 zile calendaristice (termen OR)***
Schimbarea furnizorului	21 zile calendaristice
Informarea clienților finali	15 zile lucrătoare
Modul de rezolvare a plângerilor	15 zile lucrătoare

* Aplicabil pentru sesizările scrise conform Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 6/2017
** Conform Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat, art.8, alin (1), timpul de soluționare al acestor petiții poate fi prelungit, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică al acestor petiții poate fi verificarea a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite CF răspunsul primit de la OM; OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în standardul de performanță pentru serviciul de rețea. În vigoare, cu condiția încheierii CF prin intermediul furnizorului, în scris, asupra acestui aspect, în termenul lung de 5 zile lucrătoare.
*** Conform prevederilor Standardului de Performanță pentru Serviciul de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 6/2017, pentru petițiile referitoare la obligațiile operatorului de distribuție, termenul de comunicare către client a răspunsului operatorului de rețea este de 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia de către furnizor.

- Consumatorul are dreptul de a se adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) pentru orice problemă cu privire la modul de soluționare propus de către compania noastră. Datele de contact ale ANRE sunt următoarele: str. Constantin Nacu nr. 3, București, Sector 2, cod poștal 020965, Tel: +40 21 327 81 74; 021 327 81 00, Fax: +40 21 312 43 65, E-mail: ana@ana.ro.

- Totodată, este dreptul clientului de a se adresa instanței judecătorești competente sau de a apela la site proceduri extrajudiciare pentru soluționarea sesizărilor și a modului de rezolvare a reclamațiilor.

Modalități de plată

Virement bancar/Ordin de plată/Cash în contul RO492RBR0000060015751050 Raiffeisen Bank - Sucursala Victoria, specificând denumirea clientului și/sau numărul facturii

Plată prin PayPoint la oricare dintre cele 18 000 de magazine din toată țara unde vă prezentați cu factura. Pentru a identifica cele mai apropiate puncte de plată PayPoint, vă rugăm să accesați: <https://ro-ro.paypoint.com/farta-si-ati-facturi-incarcare-electronica>. De asemenea, puteți descărca aplicația mobilă PayPoint disponibilă în Play Store și App Store.

Plată la oricare dintre cele 5 500 de magazine-parteneri din toată țara, cu peste 7 500 de terminale. Pentru a afla cea mai apropiată locație un-doi, vă rugăm să accesați: <https://www.un-doi.ro/magazine>

Plată la oricare dintre magazinele-parteneri din toată țara. Pentru a afla cea mai apropiată locație Westaco, vă rugăm să accesați: https://www.westaco.com/locations_-as

Online cu card bancar din Cont client - Pentru a beneficia de acest serviciu este necesară activarea contului conform instrucțiunilor



INFORMARE

Alături de factura și anexa, pagina de informare completează informațiile necesare consumatorului

Sunt afișate informații privind:

- Numerele de CALL CENTER ale Operatorului de Distribuție
- Detalii referitoare la formularul de înregistrare plângeri
- Program de audiențe pentru sesizări sau reclamații
- Termenele legale de soluționare a sesizărilor sau plângerilor conform reglementărilor în vigoare
- Dreptul consumatorului de a se adresa Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) și datele de contact
- Dreptul consumatorului de a se adresa instanței judecătorești competente
- Modalitățile de plată