

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 regăsesc 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 plângere și care e procedura?*

Procedura de soluționare este stabilită de Ordinul ANRE nr. 16/2015 care include modul de gestionare a oricărei plângeri adresate printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă. Pentru a depune o plângere recomandăm utilizarea oricăreia din canalele de comunicare puse la dispoziție pe site.

- *În ce termen voi primi un răspuns la întrebările, solicitările, sesizările adresate furnizorului?*

Termenele și despagubirile la care puteți fi îndreptățiți în cazul depășirii duratelor standard de răspuns 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 și timpuri de răspuns vă rugăm să consultați site-ul nostru la rubrica dedicată intitulată "Legislație" și "Standard de performanță", unde veți putea găsi și activitatea noastră 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.

- *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.

- *Com 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, va 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 răspuns potrivit standardului de performanță este de 5 zile lucratoare.

- *Cum pot obține o nouă ofertă personalizată de furnizare?*

Pentru a beneficia de o ofertă personalizată, trebuie să furnizați datele/informațiile strict necesare pe care trebuie să le puneți 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.