

ORDIN nr. 86 din 12 noiembrie 2009

pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale

EMITENT: AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI

PUBLICAT IN: MONITORUL OFICIAL nr. 793 din 20 noiembrie 2009

Avand in vedere prevederile art. 11 alin. (1), alin. (2) lit. u) si alin. (3) lit. h) din Legea energiei electrice nr. 13/2007, cu modificarile si completarile ulterioare, respectiv prevederile art. 8 alin. (1) lit. t) si alin. (2) din Legea gazelor nr. 351/2004, cu modificarile si completarile ulterioare,

in temeiul prevederilor art. 3 alin. (3) din Regulamentul de organizare si functionare al Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei, aprobat prin Hotararea Guvernului nr. 410/2007,

presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

ART. 1

Se aproba Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale, prevazut in anexa care face parte integranta din prezentul ordin.

ART. 2

Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei si titularii licentelor de furnizare din domeniul energiei electrice si gazelor naturale vor duce la indeplinire prevederile prezentului ordin.

ART. 3

La data intrarii in vigoare a prezentului ordin se abroga Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 122/2008 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor casnici de energie electrica si gaze naturale, publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 719 din 23 octombrie 2008.

ART. 4

Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, si va intra in vigoare la data de 1 ianuarie 2010.

Presedintele Autoritatii Nationale
de Reglementare in Domeniul Energiei,
Petru Lificiu

Bucuresti, 12 noiembrie 2009.

Nr. 86.

ANEXA

REGULAMENT

privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrica si gaze naturale

CAP. I

Dispozitii generale

Scop

ART. 1

(1) Prezentul regulament are ca scop asigurarea informarii consumatorilor de energie electrica si gaze naturale, stabilind totodata un sistem unitar de raportare de catre titularii licentei de furnizare din sectorul energiei electrice si al gazelor naturale care activeaza pe piata reglementata catre Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei, denumita in continuare ANRE, a datelor si informatiilor referitoare la activitatea desfasurata.

(2) Aplicarea prezentului regulament asigura informarea corecta, completa si precisa a consumatorilor de catre titularii licentei de furnizare a energiei electrice si gazelor naturale, precum si crearea bazei de date si furnizarea de date si informatii privind activitatea desfasurata.

Domeniu de aplicare

ART. 2

(1) Regulamentul se aplica activitatii de furnizare a energiei electrice in relatia dintre titularii licentei de furnizare si consumatorii casnici si micii consumatori de energie electrica, astfel cum acestia sunt definiti la art. 4 pct. 8 si art. 12 lit. b) din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la consumatori, aprobat prin Hotararea Guvernului nr. 1.007/2004, denumiti in continuare consumatori.

(2) Regulamentul se aplica activitatii de furnizare a gazelor naturale in relatia dintre titularii licentei de furnizare si categoriile B1 si B2 de consumatori de gaze naturale, astfel cum acestia sunt prevazuti in anexa nr. 1 la Criteriile si metodele pentru aprobarea preturilor si stabilirea tarifelor reglementate in sectorul gazelor naturale, aprobate prin Decizia presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Gazelor Naturale nr. 1.078/2003, cu modificarile si completarile ulterioare, denumiti in continuare consumatori.

ART. 3

Regulamentul stabileste, totodata, continutul raportului si modul de transmitere catre ANRE a datelor si documentelor referitoare la activitatea de informare desfasurata de titularii licentei de furnizare.

CAP. II

Activitatea de informare a consumatorilor

Realizarea activitatii de informare

ART. 4

(1) Furnizorii de energie electrica si gaze naturale au obligatia de a desfasura activitati de informare a consumatorilor proprii.

(2) Pentru realizarea activitatii de informare a consumatorilor, furnizorii au obligatia de a-si asigura resursele financiare necesare.

ART. 5

Activitatea de informare a consumatorilor se realizeaza, in principal, prin urmatoarele modalitati:

- a) publicarea pe pagina proprie de internet;
- b) afisarea la punctele de relatii cu clientii;
- c) publicarea in mass-media scrisa nationala si/sau locala;
- d) transmiterea de materiale informative catre consumatori;
- e) raspunsuri, in scris, telefonic sau prin e-mail, la intrebarile consumatorilor.

ART. 6

Activitatea de informare a consumatorilor trebuie sa aiba ca obiect urmatoarele domenii principale:

- a) drepturile si obligatiile consumatorilor;
- b) preturile si tipurile de tarife reglementate practicate;
- c) modalitatile de masurare, facturare, continutul facturii si mijloacele de plata;
- d) principalele clauze ale contractului de furnizare;
- e) principalele conditii generale de contractare, inclusiv durata contractului, conditiile de reinnoire si renuntare la servicii, denuntarea unilaterala a contractului;
- f) procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului;
- g) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neintelegerilor precontractuale;
- h) procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare a disputelor contractuale;
- i) principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice si al gazelor naturale, relevante pentru consumatori;
- j) alte informatii de interes pentru consumatori.

ART. 7

(1) Furnizorii de energie electrica si gaze naturale, de doua ori intr-un an calendaristic, prin intermediul massmediei scrise, nationale si/sau locale, au obligatia de a informa consumatorii asupra unuia sau mai multor domenii prevazute la art. 6.

(2) Anexat raportului prevazut la art. 17, furnizorii de energie electrica si gaze naturale transmit la ANRE copia contractului/contractelor incheiat/incheiate cu publicatia/ publicatiile prin intermediul careia/carora s-a efectuat informarea

consumatorilor, precum si copia materialului/materialelor informativ/informative publicat/publicate.

ART. 8

(1) Furnizorii de energie electrica si gaze naturale au obligatia de a elabora si de a distribui tuturor consumatorilor proprii materiale informative referitoare la unul sau mai multe dintre domeniile prevazute la art. 6, de doua ori intr-un an calendaristic.

(2) Anexat raportului prevazut la art. 17, furnizorii de energie electrica si gaze naturale transmit la ANRE un exemplar al materialului informativ.

ART. 9

La solicitarea ANRE, furnizorii au obligatia de a distribui tuturor consumatorilor proprii materialele informative elaborate de ANRE. Distribuirea acestora se face in cel mult 30 de zile de la data la care ANRE a livrat furnizorului materialele informative.

ART. 10

(1) In vederea realizarii activitatii de informare, furnizorii de energie electrica si gaze naturale au obligatia de a infiinta, mentine si actualiza periodic o pagina proprie de internet, in continutul careia sa se regaseasca, cel putin, date si informatii din domeniile prevazute la art. 6.

(2) Pagina de internet trebuie astfel elaborata incat sa ofere posibilitatea de a inregistra numarul de accesari.

ART. 11

(1) Activitatea de informare a consumatorilor in legatura cu principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice si al gazelor naturale, relevante pentru consumatori, se face, cumulativ, prin publicarea pe pagina de internet, precum si prin una sau mai multe dintre modalitatile prevazute la art. 5 lit. b), d) si e), ori de cate ori apar noi reglementari sau modificari ale reglementarilor existente.

(2) Informarea prevazuta la alin. (1) va cuprinde precizarea emitentului, a tipului de act normativ, numarul, anul si titlul acestuia, partea, numarul si data Monitorului Oficial al Romaniei in care s-a publicat, precum si prezentarea succinta a obiectului noii reglementari, respectiv a principalelor modificari intervenite.

ART. 12

Informarea consumatorilor in legatura cu procedura, etapele si documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului va cuprinde, in mod obligatoriu, mentiunea expresa ca procesul de schimbare a furnizorului nu presupune plata niciunei taxe.

ART. 13

Furnizorii de gaze naturale au obligatia de a-si informa consumatorii, la 2 ani, prin modalitatile prevazute la art. 5 lit. a), b), d) si e), in legatura cu obligatia acestora de a asigura si efectua, la intervalele corespunzatoare de timp, verificarea si revizia instalatiilor de utilizare a gazelor naturale, cu orice firma autorizata de ANRE, pe cheltuiala proprie.

ART. 14

Informatiile destinate consumatorilor trebuie sa fie de actualitate si sa fie redactate si prezentate intr-un mod clar, precis, accesibil si inteligibil, care sa excluda orice echivoc si sa permita parcurgerea cu usurinta a acestora, indiferent de mijloacele prin care acestea sunt puse la dispozitie.

ART. 15

(1) Dreptul consumatorului casnic de a fi informat trebuie adus la cunostinta acestuia de catre furnizorii de energie electrica si gaze naturale cel putin prin intermediul unui afis avand continutul prevazut in anexa nr. 1, care face parte integranta din prezentul regulament, care va fi expus la toate punctele de relatii cu clientii, in locuri usor accesibile si vizibile.

(2) Dimensiunile afisului vor fi de 50 x 70 centimetri (latime x lungime). Fontul folosit pentru tiparirea afisului va avea dimensiunea de minim 25. Pentru a tipari datele de contact ale ANRE poate fi folosit un font de o dimensiune mai mica, in functie de spatiul disponibil. In cazul in care se va folosi un fundal colorat (fotografie, elemente grafice, culoare plina), textul va fi tiparit cu o culoare contrastanta, care sa permita citirea cu usurinta. Textul va respecta structura prezentata in anexa nr. 1 la prezentul regulament.

ART. 16

(1) In termen de 60 de zile de la data intrarii in vigoare a prezentului regulament, furnizorii de energie electrica si gaze naturale au obligatia de a elabora o procedura interna, proprie, privind inregistrarea, investigarea si

solutionarea petitiilor primite de la consumatori, denumita in continuare procedura interna, si de a face public un extras al acesteia, care sa contina doar informatiile ce privesc consumatorii, prin urmatoarele mijloace, in mod cumulativ:

- a) oferirea in mod gratuit, la cerere, a unui exemplar tiparit;
- b) afisarea pe pagina proprie de internet;
- c) afisarea procedurii interne la toate punctele de relatii cu clientii, in locuri usor accesibile si vizibile;

(2) Procedura interna va cuprinde cel putin urmatoarele categorii de informatii:

- a) modalitatile prin care consumatorul poate inainta o petitie;
- b) un numar de telefon si o adresa de e-mail dedicate primirii petitiilor;
- c) denumirea, adresa si programul de lucru al compartimentului insarcinat cu primirea si inregistrarea petitiilor;
- d) programul audientelor, prezentat sub forma: nume, prenume, functie, zi si interval orar;
- e) categoriile de petitii, in functie de obiectul acestora, cu indicarea:
 - termenului maxim pentru depunerea acestora, daca este cazul;
 - termenului maxim de solutionare pentru fiecare categorie.
- f) posibilitatea consumatorului de a apela la ANRE, in cazul in care divergenta precontractuala nu este solutionata pe cale amiabila cu furnizorul sau la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a divergentelor ocazionate de interpretarea si aplicarea clauzelor contractuale; de asemenea, se va indica si posibilitatea consumatorului de a se adresa instantei competente.

g) modul de intocmire si mentinere a registrului unic de evidenta a petitiilor adresate de catre consumatori.

Raportarea datelor si informatiilor

ART. 17

Furnizorii au obligatia sa intocmeasca si sa inainteze ANRE un raport privind activitatea de informare a consumatorilor.

ART. 18

(1) ANRE are dreptul sa solicite furnizorilor completarea, clarificarea, detalierea si/sau exemplificarea, dupa caz, a datelor si informatiilor cuprinse in raportul inaintat.

(2) Termenul in care raspunsul de clarificare va fi inaintat ANRE este de 30 de zile de la data solicitarii.

ART. 19

(1) Raportul se intocmeste conform modelului prevazut in anexa nr. 2, care face parte integranta din prezentul regulament si, impreuna cu anexele sale, se transmite la ANRE anual pana cel tarziu la data de 31 martie a anului urmator anului pentru care se face raportarea.

(2) Raportul prevazut la alin. (1) se va transmite atat pe suport hartie, cat si in format electronic, prin e-mail, la adresa anre@anre.ro.

ART. 20

ANRE inregistreaza in baza de date proprie datele si informatiile obtinute si le face publice.

ART. 21

ANRE poate solicita furnizorilor accesul la datele si informatiile raportate, in vederea verificarii acestora.

CAP. III

Costuri

ART. 22

(1) Costurile justificate aferente activitatii de informare prevazute in prezentul regulament vor fi recunoscute la fundamentarea preturilor si a tarifelor reglementate din domeniul energiei electrice, in limita a maximum 1% din costurile proprii anuale, aferente activitatii de furnizare reglementata, in conformitate cu prevederile reglementarilor ANRE in materie.

(2) Costurile justificate aferente activitatii de informare prevazute in prezentul regulament vor fi recunoscute la fundamentarea preturilor si a tarifelor reglementate din domeniul gazelor naturale, in limita a maximum 0,5% din valoarea costurilor operationale anuale, aferente activitatii de furnizare reglementata, in conformitate cu prevederile reglementarilor ANRE in materie.

CAP. IV

Contraventii

ART. 23

(1) Neindeplinirea sau indeplinirea necorespunzatoare a obligatiilor prevazute in prezentul regulament constituie contraventie, in conformitate cu dispozitiile art. 86 alin. (1) lit. h) din Legea energiei electrice nr. 13/2007, cu modificarile si completarile ulterioare, si ale art. 109 pct. 22 din Legea gazelor nr. 351/2004, cu modificarile si completarile ulterioare.

(2) Contraventiile se constata si se sanctioneaza conform dispozitiilor Ordonantei Guvernului nr. 2/2001 privind regimul juridic al contraventiilor, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 180/2002, cu modificarile si completarile ulterioare.

ANEXA 1

la regulament

DREPTUL LA INFORMARE
al consumatorului de energie electrica/gaze naturale

Stimati consumatori,

Prin lege, aveti dreptul de a fi informat, in relatia dumneavoastra cu/(denumirea furnizorului)..... .

Aveti dreptul sa cereti si sa primiti, gratuit, inainte de semnarea contractului de furnizare, o copie a acestuia si a conditiilor standard de furnizare a serviciului, dupa caz.

Inainte de semnarea contractului de furnizare,/(denumirea furnizorului)..... are obligatia de a va pune la dispozitie, in scris, urmatoarele informatii:

- etapele si documentele necesare pentru incheierea unui contract de furnizare;
- ofertele tip pentru care puteti opta, dupa caz;
- contractul corespunzator ofertei alese, dupa caz;
- preturile si tarifele practicate.

Verificati inainte de semnare daca in contractul primit sunt incluse cel putin urmatoarele informatii:

- identitatea si adresa furnizorului;
- serviciul furnizat, nivelurile de calitate a serviciului oferit si continuitatea in alimentare, precum si termenul de incepere a derularii contractului;
- pretul/tarifal aplicabil;
- durata contractului, conditiile de reinnoire/prelungire a contractului si de intrerupere temporara a alimentarii cu energie electrica/gaze naturale, dreptul de denuntare unilaterala a contractului;
- compensatiile/despagubirile si modalitatea de rambursare aplicabila in caz de nerespectare a nivelurilor de calitate a serviciului prevazut prin contract, dupa caz;
- penalitatile pe care trebuie sa le platiti daca nu respectati prevederile contractuale.

Furnizorul dumneavoastra,/(denumirea furnizorului)....., are obligatia de a va oferi, la cerere, un extras tiparit al procedurii de inregistrare, investigare si solutionare a petitiilor primite de la consumatori.

Furnizorul dumneavoastra,/(denumirea furnizorului)....., este obligat sa va informeze in legatura cu orice modificari ale preturilor, modului de facturare, de incasare sau ale altor conditii din contract, in mod direct si in timp util, intr-un mod transparent si usor de inteles.

Daca nu sunteti de acord cu modificarile anuntate, aveti dreptul de a renunta la contract fara a plati despagubiri, respectand prevederile contractuale si legale in vigoare.

Daca dreptul dumneavoastra de a fi informat va este incalcat, va puteti adresa Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei - ANRE.

AUTORITATEA NATIONALA DE REGLEMENTARE IN DOMENIUL ENERGIEI
str. Constantin Nacu nr. 3, sectorul 2, Bucuresti, Romania
telefon: 021.327.81.00; fax: 021.312.43.65
numar gratuit: 0800800410 (apelabil numai in reseaua Romtelecom)

ANEXA 2

la regulament

RAPORT
privind activitatea de informare a consumatorilor

I

Domeniul si modalitatile alese pentru desfasurarea actiunilor de informare a consumatorilor

T

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. actiuni
1.			
2.			

ST

II

Numarul consumatorilor care se informeaza

T

Compartimentul de informare	Pagina de internet	Numar apeluri primite la numarul telefonic dedicat consumatorilor

ST

III

Primele 5 subiecte cele mai des intalnite in apelurile telefonice ale consumatorilor, primite la numarul dedicat consumatorilor si sinteza modului de rezolvare a acestora

T

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.		
2.		
3.		
4.		
5.		

ST

IV

Primele 5 subiecte cele mai des intalnite in petitiile scrise ale consumatorilor si sinteza modului de solutionare a acestora

T

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.		

2.		
3.		
4.		
5.		

ST
