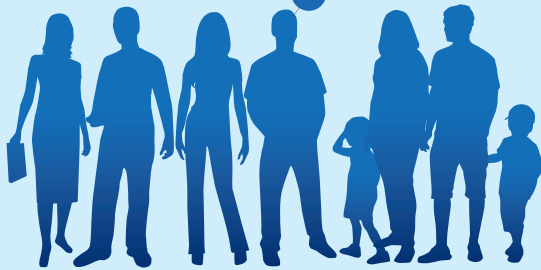




Comisia  
Europeană



# DREPTURILE CONSUMATORULUI european de energie

Care sunt beneficiile în calitate de  
consumator de energie conform legislației  
europene

**Europe Direct este un serviciu destinat să vă ajute să găsiți răspunsuri la întrebările pe care vi le puneți despre Uniunea Europeană.**

**Un număr unic gratuit (\*):  
00 800 6 7 8 9 10 11**

(\*) Informațiile primite sunt gratuite, la fel ca și cea mai mare parte a apelurilor telefonice (unii operatori și unele cabine telefonice și hoteluri taxează totuși aceste apeluri).

Numeroase alte informații despre Uniunea Europeană sunt disponibile pe internet pe serverul Europa (<http://europa.eu>).  
Luxemburg: Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene, 2015

Print ISBN 978-92-79-45136-2 doi:10.2833/252676 MJ-04-15-029-RO-C

PDF ISBN 978-92-79-45143-0 doi:10.2833/33416 MJ-04-15-029-RO-N

© Uniunea Europeană, 2015

Reproducerea textului este autorizată cu condiția menționării sursei.

*Printed in Belgium*

TIPĂRIT PE HÂRTIE ÎNĂLBITĂ FĂRĂ CLOR ELEMENTAR (ECF)

Photos:

©VLADGRIN/iStock/Thinkstock; ©Syntika/iStock/Thinkstock; ©Studiogstock/iStock/Thinkstock; ©Venimo/iStock/Thinkstock; ©Siridhata/iStock/Thinkstock; ©Bannosuke/iStock/Thinkstock; ©Lislud/iStock/Thinkstock; ©Snkan Haz?r/Herrera/Thinkstock; ©Vectoraart/iStock/Thinkstock; ©Robert Churchill/iStock/Thinkstock; ©Vadim+Shulepnikov/Herrera/Thinkstock; ©Johavel/iStock/Thinkstock; ©istrejman/iStock/Thinkstock



*Pe lângă drepturile generale ale consumatorului garantate de legislația UE<sup>(1)</sup>, UE a definit încă de la înființarea pieței de aprovizionare cu energie o serie de drepturi de care beneficiază toți cetățenii UE în calitate de consumatori de energie. Obiectivul lor este de a vă ajuta, printre altele, să obțineți condiții mai avantajoase și să vă monitorizați și gestionați consumul de energie.*

*Drepturile dumneavoastră în calitate de consumator de energie trebuie stabilite în mod clar în legile naționale ale țării dumneavoastră și trebuie să reflecte dispozițiile legislației UE<sup>(2)</sup>. În acest sens, legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul la...*

<sup>(1)</sup> Legislația în domeniul protecției consumatorului: Directiva 2011/83/UE a Parlamentului European și a Consiliului privind drepturile consumatorilor; Directiva 93/13/CEE a Consiliului privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii; Directiva 2005/29/CE privind practicile comerciale neloiale ale întreprinderilor de pe piața internă față de consumatori.

<sup>(2)</sup> Legislația privind energia: Directiva 2009/72/CE privind normele comune pentru piața internă a energiei electrice și Directiva 2009/73/CE privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale. Directiva 2012/27/UE privind eficiența energetică și Directiva 2010/31/UE privind performanța energetică a clădirilor; Directiva 2010/30/UE privind indicarea, prin etichetare și informații standard despre produs, a consumului de energie și de alte resurse al produselor cu impact energetic; Directiva 2009/28/CE privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile, de modificare și ulterior de abrogare a Directivelor 2001/77/CE și 2003/30/CE.



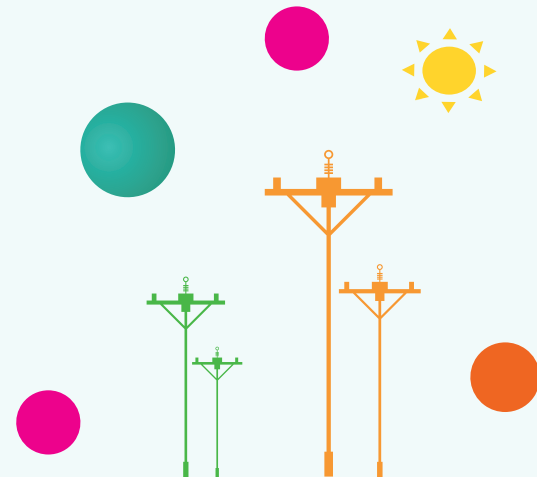
# 1. O racordare la rețeaua de distribuție a energiei electrice

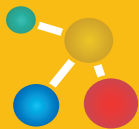


*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... ca locuința dumneavoastră să fie racordată la rețeaua locală de distribuție a energiei electrice și să vi se furnizeze electricitate.*

Aveți dreptul ca **locuința dumneavoastră să fie racordată** la rețeaua locală de distribuție a energiei electrice și să vi se furnizeze electricitate. Racordarea se va face de către un operator al rețelei desemnat pentru exploatarea infrastructurii energetice în zona dumneavoastră (fiecare rețea locală are doar un operator desemnat). Termenii, condițiile și tarifele pentru această racordare sunt supravegheate de autoritatea națională de reglementare din țara dumneavoastră. Această autoritate trebuie să monitorizeze, de asemenea, dacă operatorul rețelei locale asigură funcționarea adecvată a infrastructurii locale.





## 2. Alegerea furnizorului

*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... de a vă alege furnizorul și de a încheia un contract cu orice furnizor de electricitate și/sau gaze din UE care vă oferă serviciile sale*

Deși nu puteți decide desemnarea operatorului rețelei din zona dumneavoastră, aveți libertatea de a vă alege furnizorul de energie din **gama completă a furnizorilor din UE** care își oferă serviciile în zona dumneavoastră. Operatorul rețelei nu poate să furnizeze energie el însuși. În cazul în care operatorul rețelei face parte dintr-o societate comercială mai mare, trebuie să aibă o identitate vizuală separată, pentru a nu fi confundat cu acea parte a societății comerciale care furnizează energia. Puteți alege un furnizor de electricitate și/sau de gaze înregistrat într-un alt stat membru, cu condiția ca respectivul furnizor să ofere servicii și în zona dumneavoastră și să încheie un contract cu dumneavoastră.



### 3. Schimbarea simplă și rapidă a furnizorului



*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... de a vă schimba furnizorul de electricitate și gaze într-un mod simplu și rapid, fără taxe suplimentare.*

Dacă decideți **să vă schimbați furnizorul** de electricitate sau gaze, nu vi se va percepe nicio taxă pentru schimbare. Operatorul rețelei din zona dumneavoastră trebuie să facă schimbarea în trei săptămâni, cu condiția să respectați termenele și condițiile contractului inițial (de exemplu, perioada de preaviz, durata minimă convenită a contractului). Furnizorilor de electricitate și/sau de gaze nu li se permite impunerea de obligații disproporționate, care v-ar putea împiedica să vă schimbați furnizorul. În termen de cel mult șase săptămâni după schimbare veți primi decontul final de lichidare din partea fostului dumneavoastră furnizor.





## 4. Informații clare privind contractul și dreptul de retragere

*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... de a primi informații clare privind contractul dumneavoastră înainte de semnare și un preaviz dacă se fac modificări la contract, cu posibilitatea de reziliere a contractului dacă nu acceptați noile condiții. De asemenea, aveți dreptul de a vă retrage dintr-un contract nou în termen de paisprezece zile, dacă contractul a fost încheiat în afara sediului comercial al furnizorului sau prin intermediul mijloacelor de comunicare la distanță (de exemplu prin internet sau telefon).*

**Contractul** cu furnizorul dumneavoastră de electricitate și/sau de gaze trebuie să conțină următoarele elemente:

- denumirea și adresa furnizorului;
- tipul de furnizare sau de serviciu, calitatea acestora și data de începere;
- tipul de serviciu de întreținere oferit;
- modul de obținere a informațiilor privind tarifele și taxele de întreținere;
- durata de valabilitate a contractului, condițiile de reînnoire, retragere sau reziliere;
- compensația sau despăgubirile la care aveți dreptul dacă furnizorul nu își îndeplinește obligațiile;
- cum se procedează în cazul unei plângeri și modul de soluționare a litigiilor.





Furnizorul dumneavoastră trebuie să vă ofere aceste informații înainte de semnarea contractului. Contractul trebuie să fie clar și inteligibil și să evite barierele necontractuale (de exemplu, documentația excesivă).

Chiar dacă ați încheiat contractul de furnizare a energiei electrice și/ sau a gazelor naturale în afara spațiilor comerciale ale furnizorului (de exemplu, în locuința dumneavoastră sau la locul de muncă) sau prin alte mijloace de comunicare la distanță (de exemplu, internet sau telefon), aveți posibilitatea de a vă retrage din contract (de exemplu, în cazul în care vă răzgândiți) în termen de paisprezece zile de la încheierea acestuia.

Dacă contractul dumneavoastră îi permite furnizorului de electricitate și/sau de gaze să practice prețuri diferite pentru energie, contractul trebuie să specifice în mod suficient de clar din ce motive și conform cărei metode se vor modifica prețurile. Furnizorul dumneavoastră trebuie să vă informeze în prealabil cu orice intenție de introducere a unei modificări a contractului sau a prețurilor. Creșterile de preț trebuie comunicate în mod transparent și comprehensibil. În cazul în care nu acceptați noile condiții sau creșterile de preț decise de furnizor, aveți libertatea de a rezilia contractul.



## 5. Informații exacte privind consumul dumneavoastră și o facturare bazată pe acesta

*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... de a avea acces la informații exacte privind consumul dumneavoastră de electricitate și/sau gaze, pentru a vă putea adapta consumul de energie și dreptul de a vi se emite facturi bazate pe consumul real.*

Informațiile privind energia utilizată efectiv trebuie să vă fie transmise suficient de frecvent pentru a vă permite adaptarea cantității de energie utilizate. Aveți dreptul de a dispune de date privind consumul dumneavoastră, fără costuri suplimentare. Puteți solicita administratorului datelor să permită și altor furnizori de electricitate și/sau de gaze accesul la aceste date, iar acest serviciu trebuie să fie gratuit.

Dacă dispuneți de un contor inteligent, aveți dreptul la un acces rapid și gratuit la istoricul detaliat al consumului propriu de energie (pentru fiecare zi, săptămână, lună și an), în cadrul contractului dumneavoastră de furnizare în curs, cel puțin pentru perioada ultimilor doi ani. Aveți de asemenea dreptul să accesați date cumulative privind consumul dumneavoastră, cel puțin pentru perioada ultimilor trei ani sau de la data de începere a contractului dumneavoastră de furnizare în curs, dacă aceasta este mai recentă.

Aveți dreptul să vi se furnizeze un contor individual de precizie cu preț competitiv pentru electricitate și/sau gaze (precum și pentru termoficare, răcire și apă caldă), atunci când se execută o nouă racordare într-o clădire nouă sau când clădirea este supusă unor lucrări majore de renovare. În celelalte cazuri, se aplică dreptul la un contor individual de precizie cu preț competitiv, cu excepția cazului în care s-au identificat obstacole tehnice sau financiare la nivel național.



## 6. Informații privind modalități mai eficiente de utilizare a energiei și beneficiile utilizării energiei din surse regenerabile

*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... de a fi informat în mod adecvat privind beneficiile utilizării echipamentelor și vehiculelor care folosesc energie din surse regenerabile și de a fi informat în mod adecvat privind cantitatea de energie utilizată și utilizarea energiei într-un mod mai eficient.*

Facturile, contractele, tranzacțiile și chitanțele dumneavoastră pentru energie – exceptând cazul în care autoritățile dumneavoastră naționale stabilesc că acest lucru nu este corespunzător – ar trebui să specifice în mod clar:

- prețurile curente efective și cantitatea de energie folosită;
- o comparație cu cantitatea folosită în aceeași perioadă a anului trecut;
- pe cine puteți contacta pentru a afla cum să economisiți energie, de exemplu organizațiile consumatorilor, agențiile din domeniul energiei sau organisme similare, inclusiv adresele paginilor de internet și, dacă acest lucru este posibil și util, comparații cu tipuri similare de consumatori.



Atunci când achiziționați aparate electrocasnice (precum frigidere, congelatoare, mașini de spălat, uscătoare, mașini de spălat vase, cuptoare electrice, televizoare, lămpi și aparate de aer condiționat), aveți dreptul să fiți informat cu privire la cantitatea de energie pe care o folosesc aceste aparate și să alegeți produse mai eficiente. Magazinele trebuie să afișeze **eticheta energetică UE**, precum și o fișă a produsului cu informații detaliate privind performanța produsului.

În cazul în care intenționați să instalați sau să modificați o instalație producătoare de energie electrică sau o instalație de încălzire/răcire din surse regenerabile, aveți dreptul de a primi informații de la furnizorul de echipamente sau autoritatea națională desemnată cu privire la beneficiile, costurile și eficiența energetică a acestor echipamente.

Furnizorul dumneavoastră de electricitate trebuie să vă furnizeze informații cu privire la mixul surselor sale de energie (regenerabile, nucleare etc.) și la impactul său asupra mediului. Aceste informații trebuie prezentate într-un mod simplu și comparabil.



## 7. Măsuri specifice de protecție a consumatorilor, dacă sunteți un client „vulnerabil”



*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... de a beneficia de o protecție adecvată, dacă sunteți definit „consumator vulnerabil” de către legislația națională relevantă.*

Statele membre trebuie să definească **conceptul de „consumator vulnerabil”** în legislația lor națională și să se asigure că dispun de măsuri adecvate pentru protejarea acestei categorii de consumatori. Statele membre se bucură de o anumită flexibilitate care le permite definirea consumatorilor vulnerabili în funcție de situația specifică a țării, însă ele trebuie să se asigure că drepturile consumatorilor vulnerabili sunt aplicate și că sărăcia energetică identificată este abordată prin măsuri corespunzătoare.



## 8. Soluționarea cu ușurință a plângerilor și litigiilor

*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... de a depune o plângere la furnizorul dumneavoastră de gaze sau electricitate și, în cazul în care plângerii dumneavoastră nu i s-a dat curs într-un mod satisfăcător, de a adresa plângerea dumneavoastră unui organism independent pentru o soluționare alternativă necostisitoare, promptă și echitabilă.*

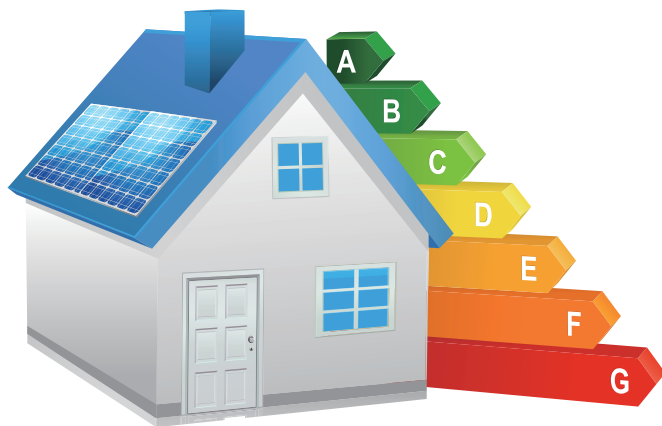
Furnizorul dumneavoastră de electricitate și/sau de gaze trebuie să vă ofere informații privind modul de depunere a unei plângeri. Puteți **depune o plângere** la furnizorul dumneavoastră de gaze sau electricitate și aveți dreptul de a pretinde un nivel de calitate al serviciilor ridicat cu privire la modul în care furnizorul dumneavoastră vă gestionează plângerea. Acesta ar trebui să vă ofere o soluționare promptă a litigiului și o rambursare și/sau o despăgubire dacă este garantată. În cazul în care plângerii dumneavoastră nu i se dă curs în mod satisfăcător, aveți, de asemenea, dreptul de a adresa plângerea dumneavoastră unui **organism independent pentru o soluționare alternativă**, ca de exemplu, un mediator în domeniul energiei. Aceste opțiuni nu vă limitează dreptul de a adresa ulterior cazul unei instanțe.

## 9. Un certificat de performanță energetică pentru locuința dumneavoastră



*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... de a primi informații cu privire la eficiența energetică a proprietății pe care doriți să o achiziționați sau închiriați.*



Atunci când doriți să achiziționați sau să închiriați o proprietate, aveți dreptul de a fi informat cu privire la performanța energetică a acesteia. Înainte de a semna un contract trebuie să primiți un **certificat de performanță energetică**, care să explice modul în care este clasificată proprietatea din punct de vedere al eficienței energetice. Acest certificat trebuie să includă, de asemenea, recomandările pentru îmbunătățirea eficienței energetice a locuinței dumneavoastră.



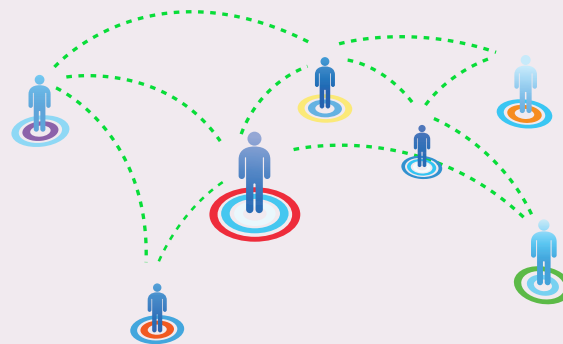
## 10. Un ghișeu național pentru energie

*Legislația națională trebuie să vă garanteze dreptul...*

*... de a contacta un ghișeu unic în țara dumneavoastră de unde puteți obține mai multe informații privind aceste drepturi.*

Trebuie să aveți acces, în țara dumneavoastră, la un **ghișeu unic** de unde puteți obține toate informațiile necesare privind drepturile dumneavoastră în materie de energie, legislația actuală și modul de soluționare efectiv a unui litigiu cu orice furnizor de gaze și/sau de electricitate.

Drepturile dumneavoastră în calitate de consumator de energie din UE trebuie să fie stabilite în legislația națională a țării dumneavoastră. **Autoritățile naționale de reglementare** au datoria de a contribui la asigurarea respectării drepturilor consumatorilor și a protecției consumatorilor în conformitate cu legislația UE.





**Pentru a afla mai multe despre drepturile dumneavoastră, vă rugăm să contactați:**

### **Ghișeul unic din țara dumneavoastră**

**Autoritatea națională de  
reglementare în domeniul  
energiei (ANRE) – Info  
consumatori**

<http://www.anre.ro/informatii.php?id=784>  
Str. Constantin Nacu nr. 3,  
București, Sector 2,  
Cod poștal 020995, ROMÂNIA  
Tel: +4021 3278174;  
+4021 3278100  
Fax: +4021 3124365  
E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)

### **Autoritatea de reglementare din țara dumneavoastră în domeniul energiei**

**Autoritatea națională de  
reglementare în domeniul  
energiei (ANRE)**

[www.anre.ro](http://www.anre.ro)  
Str. Constantin Nacu nr. 3,  
București, Sector 2,  
Cod poștal 020995, ROMÂNIA  
Tel: +4021 3278174;  
+4021 3278100  
Fax: +4021 3124365  
E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)

### **Mecanismul de soluționare alternativă a litigiilor din țara dumneavoastră**

**Autoritatea națională de  
reglementare în domeniul  
energiei (ANRE) – Sesizări și  
reclamații**

<http://www.anre.ro/index.php?id=1047>  
Str. Constantin Nacu nr. 3,  
București, Sector 2,  
Cod poștal 020995, ROMÂNIA  
Tel: +4021 3278174;  
+4021 3278100  
Fax: +4021 3124365  
E-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro)

**Pentru informații suplimentare, consultați:** [http://ec.europa.eu/energy/gas\\_electricity/consumer/rights\\_en.htm](http://ec.europa.eu/energy/gas_electricity/consumer/rights_en.htm)  
**Pentru informații suplimentare** privind drepturile consumatorului, vă rugăm să consultați Europa ta ([http://europa.eu/youreurope/citizens/index\\_ro.htm](http://europa.eu/youreurope/citizens/index_ro.htm)) sau asociațiile consumatorilor din țara dumneavoastră.

## CUM VĂ PUTEȚI PROCURA PUBLICAȚIILE UNIUNII EUROPENE?

### **Publicații gratuite:**

- un singur exemplar:  
pe site-ul EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>);
- mai multe exemplare/postere/hărți:  
de la reprezentanțele Uniunii Europene ([http://ec.europa.eu/represent\\_ro.htm](http://ec.europa.eu/represent_ro.htm)),  
de la delegațiile din țările care nu sunt membre ale UE ([http://eeas.europa.eu/delegations/index\\_ro.htm](http://eeas.europa.eu/delegations/index_ro.htm))  
sau contactând rețeaua Europe Direct ([http://europa.eu/europedirect/index\\_ro.htm](http://europa.eu/europedirect/index_ro.htm))  
la numărul 00 800 6 7 8 9 10 11 (gratuit în toată UE) (\*).

(\*) Informațiile primite sunt gratuite, la fel ca și cea mai mare parte a apelurilor telefonice (unii operatori și unele cabine telefonice și hoteluri taxează totuși aceste apeluri).

### **Publicații contra cost:**

- pe site-ul EU Bookshop (<http://bookshop.europa.eu>).

