



Intrebari frecvente

Ce reprezintă codul de client, cont contract, POD de pe factura de energie electrică?

Aceste coduri sunt coduri alfa-numerice, sunt folositoare în identificarea corectă în sistemele informatice și în relația noastră, cum ar fi: plata facturilor, modificarea contractului de furnizare etc.

Ce este POD-ul

Codul POD reprezintă codul unic pentru fiecare punct de măsurare al energiei. Acest cod este generat automat, de către Operatorii de Distribuție, la activarea unui nou punct de măsurare, în baza avizului tehnic de racordare (ATR) sau Certificatului de Racordare (CR).

Codurile sunt de regulă alfa-numerice (conțin litere și cifre), se regăsesc în cadrul ATR-ului și CR-ului și pe facturile de energie electrică (pagina a doua a facturii emise), diferă de la un distribuitor la altul, de la un loc de consum la altul.

POD - este codul de identificare al locului de consum, acordat de Operatorul de Distribuție:

- zona Rețele Electrice Muntenia, Banat, Dobrogea – caractere alfanumerice, codul începe cu RO ... și are 15 caractere.
- zona Delgaz Grid – caractere alfanumerice, codul începe cu EMO ... și are 10 caractere.
- zona Distribuție Energie Electrică România – caractere numerice, codul începe cu 594 ... și are 18 caractere.
- zona Distribuție Energie Oltenia – caractere numerice, codul începe cu 594 ... și are 26 de caractere.

Care sunt facilitățile oferite de furnizor consumatorului vulnerabil?

Prin definiție, conform legislației în vigoare, consumatorul vulnerabil reprezintă persoana singură/familia care, din motive de sănătate, vârstă, venituri insuficiente sau izolare față de sursele de energie, necesită măsuri de protecție socială și servicii suplimentare pentru a-și asigura cel puțin nevoile energetice minime.

Conform Regulamentului de furnizare a energiei electrice, clientul vulnerabil are dreptul să beneficieze de facilitățile asigurate, în mod gratuit, de către furnizori, respectiv:

Acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare generală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;

Desfășurarea relației cu furnizorul, prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de către clientul vulnerabil să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri, etc. În numele și

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



pe seama titularului locului de consum, la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice;

Să primească, la solicitare, facturile, notificările, plângerile sau oricare materiale informative, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor;

Eșalonarea la plata facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți.

În cazul în care la locul de consum unde locuiește o persoană care necesită menținerea în viață prin aparate electrice pentru asigurarea continuității în alimentare este necesară depunerea la furnizorul cu care este încheiat contractul de furnizare a energiei electrice, a documentelor eliberate de instituții medicale abilitate care să certifice această necesitate.

Care sunt obligațiile Operatorului de Distribuție pentru consumatorul vulnerabil, din motive medicale?

Pentru clienții vulnerabili, din punct de vedere medical, Operatorul de Distribuție, conform legislației în vigoare, trebuie să:

- reducă la minimum întreruperile planificate, cu informarea acestuia direct sau prin furnizor,
- rezolve cu prioritate întreruperile neplanificate apărute în zona acestora de rețea,
- asigure o sursă suplimentară de alimentare a locului de consum în cel mai scurt timp de la momentul în care primește informația de la furnizor privind încadrarea clientului în această categorie.

În situația în care vă încadrați în această categorie, vă rugăm să ne transmiteți documentele care atestă calitatea dumneavoastră, noi le vom prelua și le vom transmite către Operatorul de Distribuție.

În plus, dorim să vă informăm că este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică.

Cum poate solicita un client casnic o ofertă de energie electrică?

Ofertele sunt disponibile, accesând adresa www.anchorgrup.ro/energy - secțiunea Oferte tip consumator casnic / noncasnic mic, unde veți găsi informații detaliate referitoare la prețul oferit, perioada de valabilitate a contractului de furnizare a energiei electrice, precum și documentele necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice.

Cum poate solicita un client business o ofertă de energie electrică?

Ofertele sunt disponibile pe www.anchorgrup.ro/energy - secțiunea Oferte tip consumator casnic / noncasnic mic, unde veți găsi informații detaliate referitoare la prețul oferit, perioada de valabilitate a contractului de furnizare a energiei electrice, precum și documentele necesare încheierii contractului de furnizare.

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



Cum trebuie să procedez dacă doresc să schimb furnizorul de energie electrică?

În cazul în care doriți să schimbați furnizorul de energie electrică, o puteți face simplu și rapid.

Trebuie să vă pregătiți cu documente precum actul de identitate, ultima sau penultima factură de la vechiul furnizor și, dacă se impune, copia Avizului Tehnic de Racordare sau a Certificatului de Racordare emis de Operatorul de Distribuție (pentru brașamentele noi).

Procedura de schimbare a furnizorului de energie electrică/gaze naturale stabilește etapele procesului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată, precum și schimbul de date dintre clientul final și operatorii economici implicați în proces.

Procesul de schimbare a furnizorului reprezintă totalitatea etapelor prin care, pe parcursul derulării unui contract de energie electrică/gaze naturale clientul final decide denunțarea unilaterală a contractului încheiat cu furnizorul actual și încheie un contract de furnizare cu un furnizor nou. În situația schimbării furnizorului, intrarea în vigoare a noului contract se produce în prima zi după expirarea unui interval de 24 de ore de la inițierea procedurii, interval necesar pentru finalizarea demersurilor tehnice și administrative necesare trecerii de la un furnizor la altul. Etapele procesului de schimbare furnizor energie pentru clienții casnici și noncasnici sunt descrise în cadrul Ordinului ANRE nr. 3 din 26 ianuarie 2022 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale.

Cât plătesc pe un kWh?

Prețul acceptat prin ofertă și contract, este alcătuit din mai multe componente, unele din acestea fiind stabilite și reglementate de către ANRE.

De exemplu, la energia electrică, prețul e format din:

1. energia activă (preț energie) - compus din preț de achiziție și marjă furnizor
2. tarif de introducere energie electrică în rețea
3. tarif de extragere energie electrică din rețea
4. servicii de sistem
5. taxe, precum contribuția de cogenerare, certificatele verzi și acciza.

De c îmi apar pe factura de energie electrică atâtea componente și nu îmi apare doar energia electrică?

Până la locul de consum, energia este produsă, achiziționată și transportată printr-o infrastructură de transport și distribuție. Astfel, energia parcurge drumul de la producător, la transportator, la distribuitorul de energie până la client.

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



Toate aceste activități trebuie să apară și în facturile emise clienților.

Ele sunt facturate de noi, dar sunt plătite, ulterior, către companiile care gestionează aceste activități.

Valorile pentru tarifele reglementate de transport, de servicii de sistem și de distribuție, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, valoarea certificatelor verzi și accize vor fi evidențiate distinct în factură și vor fi incluse în suma totală de plată.

Tarifele reglementate în furnizarea energiei electrice sunt:

- serviciul de transport (introducere în rețea TG + extragerea din rețea TL),
- servicii de sistem,
- serviciul de distribuție.

Alte componente reglementate sunt:

- certificatele verzi. Certificatul verde este un titlul care atestă producerea de energie electrică din surse regenerabile de energie). În factura de energie electrică transmisă consumatorilor finali, valoarea certificatelor verzi se facturează separat față de tarifele/prețurile pentru energia electrică, precizându-se temeiul legal. Această valoare reprezintă produsul dintre valoarea cotei anuale obligatorii de achiziție de certificate (CV/MWh) estimate de către ANRE, cantitatea de energie electrică facturată (MWh) și prețul certificatelor verzi, calculat ca preț mediu ponderat al tranzacțiilor din piața centralizată anonimă spot a certificatelor verzi în luna anterioară lunii de facturare sau ultima medie ponderată lunară disponibilă.
- contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență. Contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență reprezintă o sumă datorată lunar de fiecare consumator de energie electrică, pentru promovarea și dezvoltarea producerii de energie în sistem de cogenerare de înaltă eficiență, în scopul creșterii eficienței energetice și al îmbunătățirii securității alimentării cu energie, pe piața de energie din România. Contribuția plătită de client se aplică cantității de energie electrică facturată și nu depinde de tipul de preț.
- accizele. Acciza este o taxă percepută de stat pentru anumite bunuri de consum, printre care și electricitatea. Plata taxei de către consumatori se face prin factura de consum, odată cu plata contravalorii energiei electrice consumate, iar virarea accizelor la bugetul de stat se face de către furnizor.

Ce sunt Operatorii de Distribuție?

Operatorii de Distribuție sunt cei care asigură distribuția energiei electrice achiziționate de furnizor, prin rețeaua electrică de distribuție și prin instalația de alimentare, la locul de consum al clientului. Instalația electrică de alimentare a locului de consum, ca și rețeaua electrică de distribuție, la care aceasta este racordată, sunt în proprietatea administrație și în exploatarea Operatorului de Distribuție. În același timp, Operatorul de Distribuție este răspunzător de calitatea măsurării energiei electrice, de calitatea citirii contoarelor de energie electrică și de corectitudinea cantităților de energie electrică introduse în sistemul de facturare, pe baza cărora furnizorul emite facturile de energie electrică.

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



Pe propriile pagini de internet ale Operatorilor de Distribuție veți găsi informații care țin de activitatea Operatorilor de Distribuție, cum ar fi:

Racordarea la rețeaua electrică de distribuție (situații, pașii parcurși în cadrul procesului de racordare, tarifele de racordare etc.).

Măsurarea consumului de energie electrică.

Înteruperi în alimentarea cu energie electrică.

Informații utile privind legislația aplicabilă, standardul de performanță aplicabil, portalul pus la dispoziția clienților de către Operatorii de Distribuție etc.

Datele de contact ale principalilor Operatori de Distribuție (aceștia fiind cunoscuți ca Operatori de Distribuție concesionari) sunt:

Delgaz Grid - județe alocate: Bacău, Botoșani, Iași, Neamț, Suceava, Vaslui - date de contact:

www.delgaz.ro/despre-noi/contact

Distribuție Energie Oltenia - județe alocate: Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman, Vâlcea - date de contact: www.distributieoltenia.ro/ro/contact/contacte-utile.html

Distribuție Energie Electrică România - județe alocate: Alba, Bihor, Bistrița Năsăud, Brașov, Brăila, Buzău, Cluj, Covasna, Dâmbovița, Galați, Harghita, Maramureș, Mureș, Prahova, Satu Mare, Sălaj, Sibiu, Vrancea - date de contact: www.distributie-energie.ro/contact/

Rețele Electrice - județe alocate: Arad, București, Caras-Severin, Călărași, Constanța, Ialomița, Ilfov, Giurgiu, Hunedoara, Timiș, Tulcea - date de contact: www.reteleeelectrice.ro/contact/

Pe lângă acești Operatori de Distribuție se mai găsesc și operatorii de distribuție neconcesionari, acesta prestând pentru utilizatori serviciul de distribuție a energiei electrice prin rețelele electrice deținute în proprietate sau în folosință.

Lista completă a Operatorilor de Distribuție se găsește pe pagina de internet a Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, www.anre.ro.

Care este relația dintre Client, Furnizor și Operator de Distribuție?

Conform legislației în vigoare, activitatea de furnizare a energiei electrice este separată de activitatea de distribuție a energiei electrice, furnizorul prestând pentru clienții săi un serviciu de facturare a energiei electrice consumate și de încasare a contravalorii energiei electrice facturate.

Prin contractul de furnizare a energiei electrice furnizorul se obligă să asigure calitatea serviciului de distribuție a energiei electrice. Pentru realizarea acestui scop, furnizorul încheie, la rândul său, un contract cu Operatorul de Distribuție.

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



Operatorul de Distribuție este cel care asigură distribuția energiei electrice achiziționate de furnizor, prin rețeaua electrică de distribuție și prin instalația de alimentare, la locul de consum al clientului. Instalația electrică de alimentare a locului de consum, ca și rețeaua electrică de distribuție, la care aceasta este racordată, sunt în proprietatea, în administrarea și în exploatarea operatorului de rețea. Tot Operatorul de Distribuție este răspunzător de calitatea măsurării energiei electrice, de calitatea citirii contoarelor de energie electrică și de corectitudinea cantităților de energie electrică introduse în sistemul de facturare, pe baza cărora furnizorul emite facturile de energie electrică.

Luând în calcul cele enumerate mai sus, cererile, sesizările și reclamațiile care sunt adresate furnizorului de energie electrică privind:

- continuitatea în alimentare;
- calitatea tehnică a energiei electrice;
- calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice (care sunt prevăzute în Standardul de distribuție, ca fiind în responsabilitatea operatorului de rețea) nu pot fi rezolvate direct de furnizor, acesta fiind, în astfel de situații, un intermediar între client, pe de-o parte, și operatorul de rețea, pe de altă parte, în conformitate cu Standardul de furnizare.

Unde găsec lista cu întreruperi de furnizare a energiei electrice?

Întreruperile în alimentarea cu energie electrică pot fi planificate sau neplanificate.

Întreruperile neplanificate sunt cauzate în special de vechimea rețelei de distribuție, dar și de furturile de energie, suprasolicitarea rețelei și intervențiile neautorizate în rețea. De asemenea, condițiile nefavorabile de vreme pot afecta serviciul de distribuție.

Informații referitoare la întreruperile neplanificate puteți afla contactând Operatorul de Distribuție din zona locului de consum, după cum urmează:

Delgaz Grid - județe alocate: Bacău, Botoșani, Iași, Neamț, Suceava, Vaslui - date de contact:

www.delgaz.ro/despre-noi/contact

Distribuție Energie Oltenia - județe alocate: Argeș, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman, Vâlcea - date de contact: www.distributieoltenia.ro/ro/contact/contacte-utile.html

Distribuție Energie Electrică România - județe alocate: Alba, Bihor, Bistrița Năsăud, Brașov, Brăila, Buzău, Cluj, Covasna, Dâmbovița, Galați, Harghita, Maramureș, Mureș, Prahova, Satu Mare, Sălaj, Sibiu, Vrancea - date de contact: www.distributie-energie.ro/contact/

Rețele Electrice - județe alocate: Arad, București, Caras-Severin, Călărași, Constanța, Ialomița, Ilfov, Giurgiu, Hunedoara, Timiș, Tulcea - date de contact: www.reteleeelectrice.ro/contact/

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



Înteruperile planificate sunt acele sistări în furnizarea de energie electrică datorate lucrărilor de modernizare pe care operatorul de rețea le desfășoară în zonele în care operează.

Lista înteruperilor planificate ale Operatorilor de Distribuție, în funcție de zona locului de consum, pot fi consultate pe paginile de internet ale acestora:

Delgaz Grid - delgaz.ro/energie-electrica/intreruperi-programate-energie-electrica

Distribuție Energie Oltenia - www.distributieoltenia.ro/ro/suport/harta-intreruperi.html

Distribuție Energie Electrică România - www.distributie-energie.ro/

Rețele Electrice - www.reteleeelectrice.ro/intreruperi/programate/

Cum procedez pentru a primi despăgubiri în cazul deteriorării aparaturii electrocasnice?

Care sunt drepturile și obligațiile părților, conform contractelor-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice?

Conform legislației în vigoare, părțile au o serie de drepturi și obligații care sunt expuse mai jos.

Operatorul de Distribuție are următoarele drepturi:

să factureze și să încaseze contravaloarea facturii prevăzute la art. 8, conform termenelor stabilite în prezentul contract;

să factureze furnizorului și să încaseze contravaloarea dobânzilor penalizatoare stabilite conform art. 9 alin. (3);

să solicite furnizorului constituirea/actualizarea/reconstituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare, dacă, într-un interval de timp de cel mult 12 luni consecutive, s-a aflat de două ori în situația de neplată a facturilor în termenul de 30 de zile de la data scadenței acestora, și să execute această garanție. Fac excepție sumele contestate în instanță pentru care nu a fost încă pronunțată o soluție definitivă. Tipul, valoarea și modul în care se constituie/se actualizează/se execută/se restituie garanția financiară sunt prevăzute în Procedura privind constituirea garanțiilor financiare în cadrul contractului pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

să recupereze de la furnizor costurile aferente serviciilor de înterupere/reluare a alimentării cu energie electrică a instalațiilor clienților finali, atunci când înteruperea are loc din culpa dovedită a clientului final sau la solicitarea nejustificată a furnizorului;

să recupereze de la furnizor costurile verificării grupurilor de măsurare a energiei electrice, atunci când suportarea costurilor revine clientului final în conformitate cu prevederile Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice pentru situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între operatorul de distribuție și furnizor, aprobate prin ordin al președintelui ANRE;

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



să recupereze de la furnizor contravaloarea lucrărilor de deconectare/reconectare efectuate în scopul sistării temporare a serviciului de distribuție la solicitarea clientului final;

să solicite furnizorului prognozele de consum pentru locurile de consum cu putere aprobată prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare mai mare sau egală cu 1 MVA;

să inițieze modificarea și/sau completarea prezentului contract prin acte adiționale, atunci când apar elemente noi sau când consideră necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale;

să întrerupă alimentarea cu energie electrică în cazul sustragerii de energie electrică, după prelevarea probelor și dovezilor necesare, astfel:

(i) imediat, în cazul în care la locul de consum nu există un contract de furnizare încheiat cu un furnizor;

(ii) după pronunțarea unei hotărâri judecătorești definitive, în cazul în care la locul de consum există un contract de furnizare încheiat cu un furnizor.

Operatorul de Distribuție are următoarele obligații:

să transmită furnizorului datele de măsurare pentru decontare conform prevederilor art. 7 alin. (1);

să inițieze modificarea și/sau completarea prezentului contract prin acte adiționale, atunci când apar elemente noi sau când consideră necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale;

să încheie contractul de distribuție a energiei electrice și actele adiționale la acesta, în termen de maximum 5 zile de la înregistrarea unei cereri de încheiere a contractului/actelor adiționale, însoțită de documentația completă;

să actualizeze lista locurilor de consum și să modifice caracteristicile locului de consum referitoare la contractul de furnizare încheiat de furnizor cu clientul final, astfel încât la data intrării în vigoare a contractului de furnizare informațiile aferente unui loc de consum să fie actualizate;

să informeze furnizorul cu privire la modificarea perioadei de citire a grupului de măsurare cu cel puțin 60 de zile înainte de data modificării;

să execute deconectarea/reconectarea instalațiilor clienților finali conform solicitării furnizorului și, în cazul deconectării pentru neplată, să comunice furnizorului îndeplinirea obligației de deconectare în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la primirea solicitării;

să răspundă la solicitările transmise de furnizor în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE, denumite în continuare Standarde de performanță;

să comunice furnizorului orice modificare asupra grupurilor de măsurare care afectează modul de determinare a valorii facturii emise de furnizor, în termen de maximum două zile lucrătoare de la data apariției modificării;

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



să informeze furnizorul cu privire la întreruperile planificate pentru executarea lucrărilor de mentenanță sau de modernizare a rețelelor electrice de distribuție, comunicând durata estimată a acestora, conform prevederilor Standardelor de performanță;

să informeze furnizorul cu privire la durata estimată a întreruperilor accidentale;

pentru locurile de consum la care, conform reglementărilor în vigoare, nu există obligația de înregistrare pe ID a consumului de energie electrică, să pună la dispoziția furnizorului datele de măsurare sub forma profilurilor specifice de consum, respectiv profilurilor reziduale, în formă editabilă, care permite descărcarea acestora în baza de date a furnizorului;

să informeze furnizorul, conform reglementărilor în vigoare, referitor la acțiunile desfășurate și rezultatele/concluziile acestora, care au ca obiect solicitări/reclamații ale clienților finali;

să adopte măsurile specifice, prevăzute de reglementările în vigoare, pentru clienții vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;

să utilizeze, la calculul facturii emise pentru serviciul de distribuție, indexurile autocitite de către clienții finali, transmise de către aceștia în termenul prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice și puse la dispoziția OD, în cazul în care nu se realizează citirea de către OD;

să publice pe pagina proprie de internet lista serviciilor practicate și tarifele aferente acestora.

să înregistreze și să țină evidența locurilor de consum unde locuiesc persoane care, din motive de sănătate, justificate pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate, necesită menținerea în viață prin aparate electrice

Furnizorul are următoarele drepturi:

să inițieze modificarea și/sau completarea prezentului contract prin acte adiționale, atunci când apar elemente noi sau când consideră necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale;

să primească datele de măsurare pentru decontare conform prevederilor art. 7 alin. (1) și (2);

să solicite OD prestarea activității de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, în vederea întreruperii/reluării furnizării energiei electrice la locul de consum al clientului final în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;

să solicite sistarea temporară a serviciului de distribuție a energiei electrice, fără denunțarea contractului de distribuție, la un loc de consum la care a convenit cu clientul final sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunțarea contractului de furnizare a energiei electrice, pentru o perioadă de cel puțin o lună și de cel mult 12 luni, cu posibilitatea de prelungire;

să primească de la OD răspunsuri la solicitările/sesizările/reclamațiile/plângerile transmise conform art. 15 alin. (1) lit. i) în termenele prevăzute în Standardele de performanță.

Furnizorul are următoarele obligații:

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



să achite contravaloarea facturilor emise de către OD în condițiile prevăzute în prezentul contract;

să asigure preluarea de la OD a valorilor de consum înregistrate de grupurile de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului, la intervalul de timp stabilit prin contract, în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat;

la solicitarea OD, să constituie/să actualizeze/să reconstituie garanția financiară în favoarea OD, cu respectarea prevederilor Procedurii privind constituirea garanțiilor financiare în cadrul contractului pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

să comunice OD orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului;

să notifice OD cu privire la încetarea contractului de furnizare pentru un loc de consum, în termenul prevăzut la art. 19 alin. (1) lit. b);

să informeze OD cu privire la încadrarea/excluderea unui loc de consum al unui client casnic unde locuiesc persoane din categoria clienților vulnerabili care, din motive de sănătate, necesită menținerea în viață prin aparate electrice, în maximum 2 zile lucrătoare de la încadrare/excludere;

să informeze OD în cazul în care este sesizat cu privire la înregistrarea eronată sau defectarea grupului de măsurare, intervenții neautorizate în instalațiile electrice, sustrageri de energie electrică ori dacă are suspiciuni privind funcționarea corectă a grupului de măsurare, conform analizelor proprii;

să solicite OD, la sesizarea scrisă a clientului final, verificarea grupului/grupurilor de măsurare la un laborator de metrologie autorizat de BRML;

să comunice OD orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la clientul final care vizează activitatea OD la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice și să urmărească rezolvarea acesteia de către OD, în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

să informeze OD pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție, la cererea justificată a clientului final;

să comunice OD, odată cu solicitarea de deconectare pentru neplată a instalațiilor unui client final, cantitatea de energie electrică și perioada corespunzătoare pentru care acesta nu a achitat facturile emise de furnizor în baza contractului de furnizare a energiei electrice;

la solicitarea OD, să achite costurile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a instalațiilor clienților finali, atunci când întreruperea are loc din culpa dovedită a clientului final sau la solicitarea nejustificată a furnizorului;

la solicitarea OD, să efectueze plata contravalorii verificării grupurilor de măsurare a energiei electrice, atunci când suportarea costurilor revine clientului final, în conformitate cu prevederile Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice pentru situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între OD și furnizor, aprobate prin ordin al președintelui ANRE;

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB



să transmită la OD solicitarea de sistare temporară a serviciului de distribuție în condițiile art. 14 lit. d) cu minimum 7 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru sistare;

să notifice OD cu minimum 7 zile lucrătoare înainte de ultima zi a perioadei de sistare, pentru încetarea sistării sau pentru prelungirea perioadei de sistare a serviciului de distribuție;

la solicitarea OD, să transmită prognozele de consum pentru locurile de consum cu putere aprobată prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare mai mare sau egală cu 1 MVA;

să solicite OD să asigure puterea și energia electrică contractată la locurile de consum, care fac obiectul contractului;

să transmită OD indexul autocitit comunicat de către clientul final.

Furnizorul de energie poate acorda despăgubiri clientului casnic atunci când deteriorarea aparaturii electrocasnice a intervenit în urma unor evenimente din culpa Operatorului de Distribuție.

ANCHOR GRUP SA,

Bd.Timisoara nr.26Z, et.12, Sector 6, Bucuresti
tel. 021/319.50.50, fax: 021/319.50.51
J40/10051/1997, CUI: RO 10021221,
Cont: RO04FNNB000101034258RO02
Banca: Credit Europe Bank – SMB