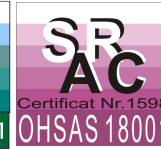




ELECTROCARBON SA
Sat Snagov, Com. Snagov, str. Nufarului nr.15H,
Vila 11, Parter, camera 6, jud. Ilfov
J23/2329/2016 C.U.I.: 1515382;
Atribut fiscal:RO
Capital social: 44.754.565 RON
Cont IBAN RO10 RNCB 0133 0091 1509 0001



e-mail: office@electrocarbon.ro Tel: 031 437 00 33 ; 031 437 00 38; Fax: 031 438 17 09

Informare privind dreptul clientului de a alege furnizorul

In contextul pietei deschise de energie electrica, toti clientii au dreptul de a alege prin optiune liber exprimata sa inceteze raportul contractual cu furnizorul actual si sa incheie contract de furnizare cu un alt furnizor.

Indiferent de domeniul de activitate, o schimbare de contract implica anumite riscuri specifice industriei respective. De aceea, odata cu o oferta competitiva cu pret avantajos sau servicii suplimentare, **clientul trebuie sa acorde atentie aspectelor care ii pot aduce o serie de dezavantaje, gradul de satisfactie si confort in relatia cu furnizorul fiind astfel diminuat:**

- Furnizorii care nu dispun de personal suficient pentru gestionarea unui numar mare de clienti si implicit a solicitarilor acestora (care pot fi de natura diversa: cu privire la sold factura, intreruperi planificate sau accidentale, etc) pot crea nemulumiri in randul consumatorilor - pot aparea intarzieri in rezolvarea solicitarilor clientilor pe diverse teme si nu sunt dimensionati corespunzator pentru a raspunde cu promptitudine nevoilor acestora;
- Pentru furnizorii care nu sunt pregatiti sa gestioneze un numar mare de clienti, accesul la platformele informatice pentru confortul clientului poate fi ingreunat din cauza suprasolicitarii;
- Contractele de furnizare nu contin clauze detaliate si prin comparatie cu serviciul universal pentru care se utilizeaza contracte reglementate, clientii trebuie sa fie mai atenti pentru a-si proteja drepturile;
- In cazul schimbarii furnizorului de serviciu universal, termenul de scadenta a facturii de energie electrica se diminueaza;

Pentru client, cele mai importante **avantaje** de care poate beneficia se regasesc in oferta, respectiv in noul contract incheiat cu furnizorul ales:

- Pret mai mic;
- Conditii de plata ;
- Servicii noi;
- Acces la diverse intrumente de plata online;
- Acces la canale de tip „self care”, care eficientizeaza relatia intre client si furnizor. Prin intermediul acestora, se pot transmite sau pot fi vizualizate diverse informatii despre contract sau factura prin intermediul unui portal.

Este utila diferentierea corecta intre serviciul de furnizare si cel de distributie a energiei electrice. De asemenea, este important de precizat ca schimbarea furnizorului nu va afecta frecventa sau durata intreruperilor programate sau accidentale in alimentarea cu energie electrica.

În ceea ce privește accesul la rețeaua electrică de distribuție a energiei electrice, conform reglementărilor legale în vigoare, orice utilizator (atât consumatorul final, cât și furnizorul) are dreptul de a beneficia de acces nediscriminatoriu.

Rețeaua de distribuție a energiei electrice este declarată monopol natural, iar activitatea comercială desfășurată este reglementată în proporție de 100%. Operațiunile comerciale se desfășoară conform unor norme legislative emise de către Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei sau în conformitate cu legile emise de Parlamentul, respectiv Guvernul României.

Rețeaua de distribuție, precum și echipamentele de măsurare se află în proprietatea operatorului de distribuție. Chiar dacă un client alege schimbarea furnizorului, acesta rămâne în continuare în aria de acoperire a operatorului de distribuție aferent, iar instalația de distribuție nu se modifică.

Desigur, pot exista cazuri în care clienții solicită servicii suplimentare în urma cărora este necesară schimbarea grupurilor de măsură sau chiar a soluțiilor de alimentare, dar acestea sunt independente de procesul de schimbare a furnizorului.

Condiții generale pentru contractarea și furnizarea energiei electrice

Pentru încheierea unui contract de furnizare sunt necesare următoarele documente:

- Actul de proprietate/ alt document care atestă dreptul de folosință asupra spațiului care face obiectul locului de consum - copie
- Act de identitate - copie
- Aviz Tehnic de Racordare / Certificat de Racordare, dupa caz
- Dosarul instalației electrice de utilizare (interioare) – dupa caz.

Rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice

Rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice poate fi făcută la cererea consumatorului și la inițiativa furnizorului de energie electrică.

Rezilierea contractului de către consumator se face cu anunțarea în scris a furnizorului, înainte de data rezilierii, cu cel puțin:

- a) 7 zile la consumatorii în regim reglementat;
- b) 21 de zile la consumatorii eligibili.

Clientul poate depune formularul „[Model cerere de reziliere contract furnizare energie electrica clienti casnici/ noncasnici](#)”, însoțit de copia actului de identitate a titularului contractului de furnizare a energiei electrice, prin unul din următoarele canale de comunicare:

- prin email, la adresa de email : office@electrocarbon.ro ;

- prin servicii de corespondenta, la adresa: Snagov, Vila 11, str Nufarului nr.15H, Ilfov, Romania, cod postal 077165
- prin fax, la numarul 031.438.1709

Furnizorul de energie electrica este indreptatit sa rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice in urmatoarele cazuri:

- in caz de consum fraudulos;
- in caz de neplata repetata;
- pentru intarzieri ale consumatorului la plata facturii aferente activitatii de furnizare a energiei electrice, dupa aplicarea, in mod succesiv, a urmatoarelor masuri:
 - aplicarea de penalitati;
 - limitarea furnizarii energiei electrice, daca aceasta masura este prevazuta in contract;
 - transmiterea unui preaviz de sistare a livrarii energiei electrice;
 - sistarea furnizarii energiei electrice.

Prin consum fraudulos se intelege:

- conectarea oricarui receptor sau a instalatiei de utilizare inainte de grupul de masurare;
- orice interventie in instalatia electrica, ce afecteaza functionarea corecta a grupului de masurare;
- consumatorul refuza incheierea unui nou contract sau a unor acte aditionale la contractul existent atunci cand intra in vigoare reglementari noi care necesita aceasta actiune, cu un preaviz de 30 de zile;
- consumatorul pierde calitatea legala pe baza careia s-a incheiat contractul de furnizare, cu un preaviz de 5 zile lucratoare.

Neplata repetata se considera atunci cand consumatorul ajunge de doua ori in ultimele 12 luni in situatia de a fi deconectat pentru neplata facturii pentru energia electrica consumata.