



## Material informativ despre furnizarea energiei electrice - creat de ENGIE -

### 1. Care sunt reglementările incidente în domeniul energiei electrice?

Cele mai importante reglementări din domeniul energiei electrice sunt:

- Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale;
- Ordinul ANRE nr. 5/2023 Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali;
- Ordinul ANRE nr. 83/2021 Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/ gazelor naturale;
- Ordinul ANRE nr. 3/2022 Regulamentul 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.

Pentru mai multe informații cu privire la actele normative amintite mai sus, poți consulta pagina dedicată [engie.ro/legislatie/](http://engie.ro/legislatie/).

### 2. Care sunt principalele tale drepturi și obligații stabilite de legislația în vigoare?

#### Drepturile clientului:

- a. să schimbi Furnizorul, cu respectarea condițiilor/ clauzelor contractuale și ale Regulamentului de schimbare a Furnizorului aprobat de ANRE; procesul de schimbare a Furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;
- b. să denunți unilateral contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea condițiilor/ clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu accepți noile condiții contractuale/ clauze sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către Furnizor;
- c. să beneficiezi, la cerere, de facilitățile specifice clienților vulnerabili;
- d. să optezi pentru orice modalitate de plată pe care Furnizorul o pune la dispoziție;
- e. să soliciți și să primești explicații privind elementele facturii;
- f. să primești toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;
- g. să primești de la Furnizor decontul final de regularizare;
- h. să îți fie notificate de către Furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prelabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;
- i. să soliciți Furnizorului modificarea adresei de corespondență și/ sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/ comunicărilor/ notificărilor;
- j. să înaintezi o plângere Furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfășurată de către acesta la locul de consum, pe care Furnizorul o va soluționa conform Procedurii-cadru privind obligația Furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali (Ordinul nr. 16/2015); în cazul în care nu ești mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, ai posibilitatea de a te adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze (Ordinul nr. 61/2013), de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/ litigiilor, precum și de a te adresa instanțelor competente;
- k. să primești despăgubiri/ compensații în conformitate cu reglementările în vigoare, care pot fi consultate și pe site-ul [engie.ro](http://engie.ro), respectiv:
  1. să primești despăgubiri pentru daune materiale produse ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică și calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, stabiliți în Standardul de performanță, precum și ca urmare a



întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelelor electrice ale OD; despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit;

2. în situația în care, pentru aceeași întrerupere, clientul final este îndreptățit să primească și o compensație conform Standardului de performanță și o despăgubire, el primește atât despăgubirea, cât și compensația.
3. clientul casnic are dreptul să primească de la OD despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OD. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;
- l. să soliciți OR (direct sau prin intermediul Furnizorului de energie electrică) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/ contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- m. să sesizezi, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către Furnizor, și să fi informat de către OR cu privire la deranjamentele/ întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare;
- n. să sesizezi Furnizorul și să fi informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/ gaze naturale în vigoare;
- o. să soliciți Furnizorului modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, pe parcursul derulării contractului;
- p. în cazul în care ai montat SMI, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să ai posibilitatea de a accesa tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;
- q. în cazul în care locul de consum este integrat în SMI, să îți se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care are acces gratuit Furnizorul;
- r. să soliciți Furnizorului date privind valoarea facturilor emise și/ sau istoricul de consum aferent locului/ locurilor de consum propriu/ proprii, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică, și să primești toate datele solicitate în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
- s. să renunți la contractul de furnizare a energiei electrice, dacă acesta a fost încheiat în afara spațiilor comerciale ale Furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță (cum ar fi internet sau telefon), în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, conform prevederilor Regulamentului de furnizare sau să te retragi din Contract, dacă acesta a fost încheiat în afara spațiilor comerciale ale Furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță conform dispozițiilor O.U.G nr. 34/2014;
- t. în cazul prosumatorului, să beneficiezi de serviciul de regularizare financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile;
- u. să îți se restituie garanția financiară constituită la dispoziția Furnizorului, în condițiile prevăzute de contract;
- v. să soliciți Furnizorului emiterea și comunicarea garanțiilor de origine care probează faptul că energia electrică furnizată a fost produsă din surse regenerabile, în cazul în care Contractul încheiat de Părți și/ sau Ofertele transmise Clientului, valabile pe perioada contractuală, au ca obiect furnizarea de energie electrică din surse regenerabile;
- w. orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.



#### Obligațiile clientului:

- a. să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice în vigoare;
- b. să achite integral și la termenele stabilite în prezentul Contract facturile emise de Vanzător în baza contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a penalităților de întârziere specificate în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/ reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, precum și eventualele tarife și taxe impuse de autoritățile de reglementare și operatorii licențiați de distribuție sau de alte prevederi legale, care au relevanță în executarea Contractului;
- c. să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
- d. să achite OR prin intermediul Furnizorului sau direct OR, în cazul în care contractul de rețea este încheiat cu acesta, contravaloarea serviciilor de deconectare/ reconectare, demontare/ remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR, conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa sa;
- e. să constituie/ actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția Furnizorului;
- f. să respecte normele și prescripțiile tehnice în vigoare, în vederea eliminării efectelor negative asupra calității energiei electrice;
- g. să respecte dispozițiile Dispecerului Energetic, conform reglementărilor în vigoare privind schema de funcționare a instalațiilor Clientului racordate la S.E.N. și conform prevederilor contractelor de distribuție încheiate;
- h. să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu Furnizorului, Operatorul de distribuție sau de transport, după caz;
- i. să nu deteriorezi echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale OR, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;
- j. să iei măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/ rețea nu există prevederi contrare;
- k. să sesizezi imediat Furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- l. să comunice în scris Furnizorului, în termen de maximum 30 de zile, orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii Contractului;
- m. să suporti pagubele și costul remedierii defecțiunilor produse în instalațiile Operatorului de distribuție sau de transport, dovedite a fi din culpă sa;
- n. să menți starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;
- o. să permiți accesul Furnizorului/ Operatorilor competenți la grupurile de măsurare/ contoare în vederea verificării instalației de alimentare cu energie electrică și a respectării prevederilor contractuale;
- p. să permiți accesul reprezentantului OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/ reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea Clientului.
- q. să transmiți Furnizorului toate datele/ documentele solicitate de Operatorul de distribuție necesare pentru locul de consum aferent Contractului;
- r. orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementările în vigoare.



### 3. Care sunt principalele drepturi și obligații stabilite de legislația în vigoare pentru furnizor?

#### Drepturile furnizorului:

- a. să încaseze de la Client contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contract, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/ reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- b. să perceapă Clientului penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;
- c. să solicite Clientului constituirea/ actualizarea/ reconstituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare și să execute această garanție, în vederea evitării riscurilor de neplată sau în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
- d. să solicite OR prestarea activității de întrerupere/ reluare a alimentării cu energie electrică, în vederea întreruperii/ reluării furnizării energiei electrice la locul de consum al Clientului în condițiile prevăzute în contract, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;
- e. să notifice Clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;
- f. să rezilieze contractul conform prevederilor contractuale;
- g. să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de Clientul sau de Furnizor;
- h. să solicite Clientului informații despre prognoză de consum a acestuia, precum și alte date/ documente necesare OD pentru locul de consum aferent Contractului;
- i. să refuze plata totală sau parțială a unor daune privind defectarea unor instalații/ receptoare de energie electrică dacă datele de garantare tehnică a acestora specifică parametrii de calitate a energiei furnizate potrivit altor norme/standarde decât cele recunoscute/ aprobate de ANRE;
- j. să recalculeze consumul de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată defectarea grupului de măsurare, în bază unei proceduri elaborate de ANRE;
- k. să întrerupă furnizarea energiei electrice, în condițiile prevăzute de Contract și/sau de Regulamentul de furnizare;
- l. să verifice, la interval de minimum un an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final;
- m. orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

#### Obligațiile furnizorului:

- a. să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, și să respecte prevederile acesteia;
- b. să preia de la OR valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/ determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, în vederea facturării acestora;
- c. să furnizeze Clientului energia electrică în termenii prezentului Contract;
- d. să factureze energia electrică consumată, la prețurile și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;
- e. să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții finali și prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;
- f. să transmită, la cererea Clientului, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent



locului/ locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;

- g. să asigure, în scopul realizării obiectului Contractului, încheierea contractelor de distribuție (cu operatorul sistemului de distribuție) și a contractelor de transport (cu operatorul sistemului de transport);
- h. să pună la dispoziția Clientului, cel puțin o dată pe an, într-o anexa la factură, date comparative privind consumul actual de energie electrică al Clientului și consumul din anul anterior, precum și datele de contact ale unor instituții cu abilități în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice;
- i. să solicite Operatorului de Rețea, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/ locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă Clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili, conform prevederilor actelor normative aplicabile în vigoare;
- j. să analizeze reclamațiile primite de la Client referitoare la calitatea serviciilor prestate în bază Contractului;
- k. să efectueze audiențe conform programului de audiențe publicat pe pagina proprie de internet și la toate punctele unice de contact, cu respectarea dispozițiilor Procedurii privind soluționarea plângerilor;
- l. să notifice Clientul, în mod corespunzător, cu privire la:
  - 1. orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/ clauzelor contractuale, precum și dreptul Clientului de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
  - 2. orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare;
  - 3. orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare;
- m. să notifice OD cu privire la încetarea contractului de furnizare, în cazul în care furnizorul a încheiat direct cu OD contractul de distribuție, cu excepția situațiilor în care locul/ locurile de consum care face/ fac obiectul contractului este/ sunt preluat/ preluate de către furnizorul de ultimă instanță, situație în care se procedează conform regulamentului privind furnizarea de ultimă instanță a energiei electrice în vigoare;
- n. să permită schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/ clauzelor contractuale și ale Regulamentului de schimbare a furnizorului aprobat de ANRE. Procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;
- o. să asigure comunicarea facturilor în conformitate cu Regulamentul de furnizare, astfel încât plată facturii să poată fi efectuată până la data scadenței;
- p. să pună la dispoziția Clientului mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți;
- q. să pună la dispoziția Clientului mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informațiilor privind facturarea/ notificărilor/ comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;
- r. să transmită, la cererea clientului final, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;
- s. să transmită un decont final de regularizare a obligațiilor de plată, în conformitate cu Regulamentul de furnizare;
- t. să restituie Clientului, în urma regularizării, suma mai mare de 100 de lei plătită în plus de către acesta. În situația în care în urma regularizării suma plătită în plus de către Client este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare, în conformitate cu prevederile contractuale;
- u. să desfășoare activități de informare conform Regulamentului de furnizare;
- v. să răspundă în termen legal tuturor reclamațiilor și sesizărilor scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale, în măsură în care acesta este aplicabil;
- w. să plătească Clientului despăgubiri/ compensații conform reglementărilor aplicabile în vigoare;
- x. să restituie Clientului garanția financiară constituită la dispoziția sa;

#### ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, [engie.ro](http://engie.ro)



- y. să notifice Clientului noile valori ale convenției de consum, în cazul în care OD modifică valorile estimate ale consumului lunar în condițiile Regulamentului de furnizare, până la data de început a perioadei de transmitere a indexului autocitit, astfel încât, în cazul în care Clientul nu este de acord cu valorile consumului de energie electrică prevăzute în convenția de consum, să aibă posibilitatea citirii și transmiterii indexului autocitit în vederea facturării energiei electrice în baza acestuia;
- z. să notifice în prealabil Clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OD, precum și intervalul de timp pentru transmiterea indexului autocitit de către client, după primirea de la OD a acestor informații, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;
- aa. să pună la dispoziția Clientului, la solicitarea acestuia, date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/ locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică;
- bb. orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

#### **4. Mai jos sunt enumerate definițiile celor mai întâlniți termeni din energie în ofertele și contractele ENGIE, conform legislației specifice în domeniu.**

**Autoritatea Competentă** - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

**Aviz tehnic de racordare** - Aviz scris valabil numai pentru un amplasament, care se emite de către Operatorul de rețea, la cererea unui utilizator asupra posibilităților și condițiilor tehnico-economice de racordare la rețeaua electrică a locului de consum și/sau de producere, în vederea satisfacerii cerințelor utilizatorului prevăzute în solicitarea avizului.

**Certificat verde** - Titlul ce atestă producerea din surse regenerabile de energie a unei cantități de energie electrică. Certificatul se poate tranzacționa, distinct de cantitatea de energie electrică pe care acesta o reprezintă, pe o piață organizată, în condițiile legii. Certificatul verde nu este un instrument financiar.

**Certificat de racordare** - Documentul unic emis de către Operatorul de rețea pentru un loc de consum și/ sau de producere, prin care se certifică îndeplinirea condițiilor de racordare la rețea, respectiv realizarea instalației de racordare, precum și a instalațiilor electrice ale utilizatorului, și prin care se stabilesc condiții tehnice de utilizare a rețelei după punerea sub tensiune finală a instalației de utilizare.

**Client final** - Orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru consum propriu; în cuprinsul legii noțiunile de "client final" și "consumator" sunt echivalente.

**Client casnic** - Persoana fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale; consumul casnic este consumul de energie electrică realizat în imobile cu destinația de locuință, indiferent de forma de proprietate și administrare, precum și în centre rezidențiale pentru persoane cu handicap, cămine pentru persoane vârstnice, centre de plasament, centre de primire a copilului în regim de urgență, centre maternale, internate școlare și cămine studențești, case parohiale, pentru activități casnice, prin intermediul unor echipamente electrocasnice (în scopul încălzirii/răcirii spațiilor proprii, producerii apei calde, pentru gătit, curățenie etc.) sau a unor echipamente electrice care nu sunt utilizate pentru activități comerciale sau profesionale.

**Client noncasnic** - Persoană fizică sau juridică care cumpără energie electrică ce nu este pentru propriul consum casnic; această categorie include și producătorii de energie electrică, clienții industriali, întreprinderile mici și mijlocii, operatorii economici și clienții angro.

**Consumator vulnerabil** - Persoană singură/familie, client final aparținând unei categorii de clienți casnici care, din motive de sănătate, handicap, vârstă, venituri insuficiente sau izolare față de sursele de energie, se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară, și servicii suplimentare pentru a-și asigura cel puțin nevoile

---

#### **ENGIE Romania S.A.**

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, [engie.ro](http://engie.ro)





energetice minimale. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative.

**Contract în afara spațiilor comerciale** - Orice contract dintre un profesionist și un consumator, într-una din următoarele situații:

- a. încheiat în prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului;
- b. încheiat ca urmare a unei oferte din partea consumatorului în aceleași circumstanțe ca cele menționate la lit. a);
- c. încheiat în spațiile comerciale ale profesionistului sau prin orice mijloace de comunicare la distanță, imediat după ce consumatorul a fost abordat în mod personal și individual, într-un loc care nu este spațiul comercial al profesionistului, în prezența fizică simultană a acestuia și a consumatorului;
- d. încheiat în cursul unei deplasări organizate de profesionist cu scopul sau efectul de a promova și a vinde consumatorului produse sau servicii.

**Contract la distanță** - Orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.

**Contract de distribuție** - Contractul-cadru pentru serviciul de distribuție energie electrică reglementat prin Ordinul ANRE nr. 90/2015, cu modificările și completările ulterioare.

**Contribuție pentru cogenerare de înaltă eficiență** - Tarif unitar, exprimat în lei/kWh, plătit lunar de fiecare consumator de energie electrică și de furnizorii care livrează energie electrică la export în vederea creării resurselor financiare necesare aplicării schemei de sprijin.

**Furnizor** - Persoană fizică și/ sau juridică ce desfășoară activitatea de furnizare de energie.

**Furnizare de energie electrică** - Activitatea de vânzare de energie electrică către clienți, inclusiv revânzarea, precum și alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aflate în proprietatea furnizorului. Activitatea de vânzare a energiei electrice achiziționate de la un furnizor de energie electrică și folosită de către un operator al unui punct/unei stații de reîncărcare a bateriilor ce echipează vehicule electrice și hibrid electrice plug-in nu reprezintă furnizare de energie electrică.

**Grup de măsurare** - Ansamblul format din contor și transformatoarele de măsurare aferente acestuia, precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare a energiei electrice, inclusiv elementele de securizare.

**Interval de citire** - Intervalul de timp între două citiri consecutive ale contorului efectuate de către OD.

**Loc de consum** - Incinta sau zona în care se consumă, printr-o singură instalație de utilizare, energie electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un client final poate avea mai multe locuri de consum, după caz, în incinte sau zone diferite sau în aceeași incintă sau zonă.

**Operator de distribuție** - orice persoană fizică sau juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică.

**Operator de transport și de sistem** - orice persoană fizică sau juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de transport și care răspunde de operarea, asigurarea întreținerii și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de transport într-o anumită zonă și, acolo unde este aplicabilă, interconectarea acesteia

---

#### ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, **engie.ro**



cu alte sisteme electroenergetice, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de transport de a acoperi cererile rezonabile pentru transportul energiei electrice.

**Perioada de facturare** - Intervalul de timp pentru care se emite factura pentru consumul de energie electrică.

**Plângere** - Sesizare, reclamație, petiție, divergență, neînțelegere, dispută adresată ANRE, în domeniul energiei electrice și/sau în domeniul energiei termice produse în cogenerare formulată de o persoană fizică sau juridică, respectiv Ministerul Energiei pentru domeniul eficienței energetice.

**Prosumator** - Clientul final care își desfășoară activitățile în spațiul propriu deținut cu orice titlu, aferent unui punct de delimitare cu rețeaua electrică, precizat prin certificatul de racordare și care produce energie electrică din surse regenerabile pentru propriul consum, a cărui activitate specifică nu este producerea energiei electrice, care consumă și care poate stoca și vinde energie electrică produsă sau stocată furnizorului de energie electrică cu care acesta are încheiat contract de furnizare a energiei electrice și/sau consumatorilor racordați la barele centralei electrice, inclusiv care poate deconta energia electrică produsă și livrată cu energia electrică consumată din rețea pentru mai multe locuri de producere și consum ale acestora, dacă pentru locurile de consum respective este același furnizor de energie electrică și dacă sunt racordate la rețeaua electrică a distribuitorului la care este racordat prosumatorul, cu condiția ca, în cazul consumatorilor autonomi necasnici de energie, aceste activități să nu constituie activitatea lor comercială sau profesională primară.

**Receptoare electrocasnice** - Totalitatea bunurilor de larg consum destinate uzului gospodăresc și care sunt alimentate cu energie electrică la tensiuni de 230 V/ 400 V, cu excepția lămpilor electrice și a receptoarelor electrotermice care nu conțin componente electronice.

**Sectorul energiei electrice** - Ansamblul activităților de producere a energiei electrice, inclusiv de producere a energiei termice și electrice în cogenerare, de transport, de distribuție și de furnizare a energiei electrice, de furnizare a serviciilor de sistem, importul și exportul energiei electrice, schimburile naturale și/sau de avarie cu sistemele electroenergetice ale țărilor vecine, precum și instalațiile aferente acestora.

**Sistarea temporară a furnizării de energie electrică** - Întrerupere cu caracter temporar a alimentării cu energie electrică, la solicitarea clientului, ce implică deconectarea locului de consum și menținerea în vigoare a contractului de furnizare a energiei electrice.

**Standard de performanță pentru distribuție** - Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție al energiei electrice aprobat prin Ordinul ANRE nr. 46/2021, cu modificările și completările ulterioare.

**Utilizator de rețea electrică** - Orice persoană fizică sau juridică ale cărei instalații sunt racordate la un sistem electroenergetic în scopul livrării de energie electrică în ori din sistemul de transport, respectiv de distribuție a energiei electrice.

## 5. Cum ne poți contacta dacă ai nevoie de informații sau trebuie să rezolvi o anumită situație?

Pentru clarificarea și rezolvarea unei situații, în primul rând trebuie să contactezi furnizorul tău de energie, conform reglementărilor legale. Pe noi ne găsești la următoarele canale de contact.

- La numărul de Call Center 021.9366, de luni până vineri, în intervalul orar 08:00 – 20:00.
- Pe formularul de contact online disponibil la adresa [engie.ro/contact/](https://engie.ro/contact/).
- În cel mai apropiat centru de relații clienți: [engie.ro/centre-relatii-clienti/](https://engie.ro/centre-relatii-clienti/).

În cazul în care nu primești un răspuns sau nu ești mulțumit de răspunsul primit de la furnizor, ai posibilitatea de a te adresa Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei ([anre.ro](https://anre.ro)) sau Autorității Naționale pentru Protecția Consumatorilor ([anpc.gov.ro](https://anpc.gov.ro))

---

### ENGIE Romania S.A.

Sediul social: Bd. Mărășești, nr. 4-6, sector 4, București, 040254, J40/5447/2000, CUI: RO 13093222, Capital social: 199.245.540 lei,  
Call Center: **021.9366** - apel taxabil conform tarifelor stabilite de către operatorii de telefonie, [engie.ro](https://engie.ro)