PROCEDURA DE SCHIMBARE A FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICĂ

Referitor la procedura de schimbare a furnizorului de energie electrică, reglementată conform Ordinului A.N.R.E. nr. 3 din 26 ianuarie 2022, pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea şi funcţionarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică şi gaze naturale şi pentru contractarea furnizării de energie electrică şi gaze naturale, publicat in Monitorul Oficial nr. 108 din 3 februarie 2022, cu aplicare de la data de 10 octombrie 2022.

Platforma online de schimbare a furnizorului de energie electrică (denumita in continuare "POSF") este o platforma informatică unică la nivel naţional prin intermediul căreia se realizează schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final, precum şi încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice cu un furnizor. Entitatea care administreaza şi detine calitatea de operatorul al POSF este Autoritatea de Reglementare în Domeniul Energiei (denumita si A.N.R.E.).

Operatorii economici implicaţi în contractarea furnizării energiei electrice, precum şi clientul final care încheie un contract de furnizare sau schimbă furnizorul au obligația să se înregistreze în POSF conform prevederilor regulamentului.

Înregistrarea Clientului Final în POSF

Înregistrarea clientului final în POSF se face direct de către acesta, prin accesarea interfeţei dedicate din cadrul POSF disponibile la adresa www.posf.ro, crearea unui cont dedicat şi validarea identităţii persoanei.

Introducerea datelor, informaţiilor şi documentelor despre clientul final se poate realiza fie de către clientul final, prin utilizarea contului de acces în POSF creat, fie de către furnizor atunci când clientul final a ales în acest fel sau când clientul final nu are un cont de acces în POSF. În această situație, clientul final își poate crea ulterior un cont de acces, utilizând interfața specifică din cadrul POSF.

Datele necesare pentru crearea contului de acces în POSF a clientului final - persoană fizică, sau a reprezentantului legal al clientului final - persoană juridică sunt: nume de utilizator; parola de acces în POSF; act de identitate (document încărcat în baza de date); CNP; date de contact pentru validarea contului: e-mail, număr de telefon etc.; nume şi prenume;

Aspecte legate de procedura de schimbare a furnizorului

Clientul final are dreptul să schimbe furnizorul de energie electrică ori de câte ori doreşte, fără ca vreunul dintre operatorii economici implicaţi să aibă dreptul să se opună. În acest scop, clientul final are dreptul să denunţe contractul încheiat cu furnizorul actual.

În acest sens, clienții finali pot accesa în comparatorul de oferte din cadrul POSF informaţiile şi documentele necesare încheierii contractelor de furnizare a energiei electrice.
Comparatorul de oferte din cadrul POSF este utilizat de clientul final pentru alegerea unei oferte-tip şi încheierea contractului de furnizare de energie electrică prin intermediul POSF.

Comparatorul de oferte din cadrul POSF furnizează clientului final cel puţin informaţii privind:
- ofertele-tip care corespund criteriilor selectate;
- o comparaţie a ofertelor, atât în vederea alegerii furnizorului, cât şi a contractului de furnizare;
- informaţii privind documentele necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice.

Schimbarea furnizorului şi, subsecvent, încheierea contractului de furnizare sunt gratuite pentru clientul final, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de iniţiere sau parcurgerea procedurii de schimbare a furnizorului sau de contractare.

Procedura de schimbare a furnizorului se consideră inițiată la încheierea de către clientul final cu noul furnizor a unui contract de furnizare în POSF sau la înregistrarea de către noul furnizor în POSF a unui contract de furnizare încheiat în afara POSF.

În situaţia rezilierii contractului de furnizare de către furnizorul actual, a denunţării/rezilierii acestuia de către clientul final sau a încetării contractului prin ajungere la termen, clientul final poate proceda la încheierea unui nou contract cu furnizorul actual sau poate încheia un contract de furnizare cu un furnizor nou; în cazul în care clientul final nu încheie un contract cu furnizorul actual sau cu un furnizor nou, acesta fie beneficiază de prevederile reglementărilor în vigoare privind trecerea la furnizarea în regim de ultimă instanță (FUI), fie este deconectat; în aceste situaţii se utilizează, după caz, procedurile de contractare, de schimbare a furnizorului sau de actualizare a datelor contractuale din POSF, prevăzute de regulament.

Schimbarea efectivă a furnizorului de energie electrică prin intermediul POSF, respectiv furnizarea de energie electrică în baza noului contract încheiat cu furnizorul nou şi încetarea contractului cu furnizorul actual se produc în prima zi după expirarea unui interval de 24 de ore de la iniţierea procedurii, interval necesar pentru finalizarea demersurilor tehnice şi administrative necesare trecerii de la un furnizor la altul. Prin derogare, clientul final poate alege, la iniţierea procedurii, ca aplicarea contractului cu noul furnizor să se producă la o dată ulterioară.

Contractul de furnizare a energie electrice încheiat cu furnizorul actual încetează ca urmare a denunţării unilaterale a acestuia de către clientul final la data schimbării efective a furnizorului. Încetarea contractului de furnizare prin denunţare unilaterală de către clientul final nu are niciun efect asupra obligaţiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

Datele înregistrate de clientul final în POSF la iniţierea procedurii de schimbare a furnizorului sunt:
- indexul autocitit energie electrică şi data autocitirii;
- data efectivă a schimbării furnizorului solicitată de clientul final;

Reguli privind contractarea

Încheierea contractului de furnizare a energiei electrice se poate realiza de către clientul final:

1. Prin intermediul POSF, prin parcurgerea următoarelor etape:

- alegerea de către clientul final a unei oferte dintre ofertele-tip din cadrul comparatorului de oferte al POSF;
- încărcarea de către clientul final în POSF a documentelor, datelor şi informaţiilor necesare încheierii contractului, inclusiv a indexului contorului autocitit de clientul final şi semnarea contractului de către clientul final; furnizarea indexului autocitit condiţionează încheierea contractului, cu excepţia cazului unui loc de consum nou, care nu are instalat un contor;
- verificarea şi validarea în POSF de către furnizor a documentelor, datelor şi informaţiilor furnizate de clientul final şi semnarea contractului de furnizare; termenul pentru semnarea contractului sau notificarea clientului final prin intermediul POSF pentru completarea/corectarea datelor/documentelor încărcate de clientul final este de 24 de ore de la data primirii acestora; în cazul transmiterii de date/informaţii/documente incomplete sau eronate, furnizorul notifică clientul final în vederea corectării/completării acestora; sau

2. **În afara POSF, prin intermediul furnizorului**, cu încărcarea ulterioară de către acesta în POSF a datelor despre clientul final şi despre contractul încheiat cu acesta, inclusiv a indexului contorului autocitit de clientul final, în termen de cel mult două zile lucrătoare de la data încheierii contractului; clientul final consimte în acest caz ca furnizorul să efectueze pentru el înregistrarea datelor şi documentelor necesare în POSF.

În conformitate cu prevederile stabilite de Regulament, clientul final are dreptul de a renunţa la un contract încheiat cu furnizorul nou la distanţă sau în afara spaţiilor comerciale, inclusiv prin intermediul POSF, în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, indiferent dacă contractul a început sau nu să producă efecte.

Renunţarea se notifică noului furnizor direct, prin mijloacele de comunicare prevăzute în contract, sau prin intermediul POSF. În cazul notificării directe, noul furnizor înregistrează în aceeaşi zi notificarea în POSF. Înregistrarea notificării în POSF reprezintă momentul efectiv al exercitării dreptului la renunţare. Încetarea contractului de furnizare prin renunţarea de către clientul final nu are niciun efect asupra obligaţiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

Drepturile și obligațiile clientului final în POSF:

Clientul final are următoarele drepturi în cadrul POSF:
- să schimbe furnizorul conform regulamentului şi/sau să încheie un contract de furnizare a energiei electrice;

- să acceseze POSF în baza unui cont dedicat şi a unei parole de acces, stabilite conform regulamentului, şi să utilizeze toate resursele POSF dedicate clientului final pentru realizarea dreptului prevăzut la alineatul anterior;
- să acceseze toate datele aferente locului/locurilor de consum proprii/contractele încheiate de el sau pe seama lui în situaţia în care este înregistrat în POSF direct, prin interfaţa specifică pusă la dispoziţie de POSF sau prin intermediul furnizorului;
- să înregistreze şi să actualizeze direct sau prin intermediul furnizorului datele şi documentele prevăzute de regulament sau de contractul de furnizare în sarcina sa;
- să aleagă/accepte o ofertă-tip de furnizare a energiei electrice şi să încheie un contract de furnizare a energiei electrice, atât în cadrul POSF, cât şi în afara acesteia, precum şi să aleagă data de la care contractul şi, după caz, schimbarea furnizorului devin efective;
- să renunţe la un contract încheiat prin intermediul POSF sau prin mijloace de încheiere a contractelor la distanţă puse la dispoziţie de furnizor, în condiţiile legislaţiei în vigoare, cu respectarea prevederilor din regulament;
- să denunţe un contract de furnizare a energiei electrice în vederea schimbării furnizorului de energie electrică, cu respectarea prevederilor contractuale, care nu pot fi contrare prevederilor regulamentului;
- să primească mesaje şi notificări în legătură cu contractele şi operaţiunile de contractare/schimbarea furnizorului de energie electrică realizate de el în cadrul POSF, conform regulamentului;
- să fie asistat la utilizarea POSF de către un robot de conversaţie.

Clientul final are următoarele obligaţii la utilizarea POSF:
- să respecte prevederile regulamentului;
- să furnizeze în cadrul POSF date/informaţii şi documente corecte, complete şi care nu induc în eroare, conform cerinţelor din POSF, inclusiv să furnizeze indexul autocitit conform prevederilor din regulament.