

Întrebări frecvente

1. Cât costă schimbarea furnizorului?

Schimbarea furnizorului este gratuită, niciuna dintre etapele procesului nu presupune costuri suplimentare din partea clientului.

2. Cum pot obține o ofertă de furnizare?

Accesând site-ul Termo Ploiești, la secțiunea Schimbarea furnizorului de energie electrică regăsiți toate informațiile de care aveți nevoie:

<https://termoploiesti.ro/schimbarea-furnizorului-de-energie-electrica/>

3. Mi se pot întrerupe electricitatea sau gazele la schimbarea furnizorului?

Nu există niciun risc de a rămâne fără electricitate sau gaze naturale odată cu schimbarea furnizorului. Instalația de distribuție a gazelor naturale și a energiei electrice nu va suferi nicio modificare, prin urmare, nu există vreun motiv pentru care s-ar putea întrerupe furnizarea. Distribuitorul rămâne același, iar noi vom colecta, în continuare, tarifele de distribuție pe factura ta, pe care le vom vira către acesta pentru a-ți asigura serviciile de mentenanță.

4. Ce se întâmplă după expirarea perioadei contractuale?

După ce expiră perioada contractuală, îți vom trimite o informare în legătură cu noile prețuri aplicabile. Ai atunci posibilitatea de a prelungi contractul, de a alege o altă ofertă din opțiunile noastre sau de a renunța la contract. Tot procesul este transparent și flexibil.

5. Care este termenul în care se poate contesta o factură?

În cazul în care clientul dorește să conteste valoarea unei facturi, trebuie să comunice furnizorului de energie acest lucru în termen de 30 zile calendaristice de la primirea facturii. Furnizorul este obligat să analizeze contestația în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării sale.

În cazul în care soluționarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a acestor valori contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de distribuție, cu condiția înștiințării clientului în scris despre acest fapt, în termenul inițial de 5 zile lucrătoare.

6. Cu ce periodicitate se efectuează citirea contoarelor de energie electrică la consumatori?

Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare de către operatorul de rețea, în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, poate fi mai mare de o lună, dar nu trebuie să depășească 3 luni.

În cazul prosumatorilor, periodicitatea de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este o lună calendaristică.

7. Cum se procedează dacă clientul sesizează că grupul de măsurare (contorul) este suspect de înregistrări eronate?

Dacă utilizatorul sesizează operatorului de distribuție (OD), direct sau prin intermediul furnizorului, că grupul de măsurare (contorul) este suspect de înregistrări eronate, OD efectuează o verificare la locul funcționării, cu acceptul și în prezența utilizatorului și a furnizorului, iar constatările se înscriu într-un proces-verbal semnat de părți.

Echipamentul de măsurare demontat se verifică în laborator metrologic autorizat, care stabilește eroarea de înregistrare.

Costul lucrărilor de verificare, demontare și remontare a grupului de măsurare se suportă de către OD, inclusiv în cazul în care sesizarea se dovedește a fi neîntemeiată.

În situația unei noi reclamații neîntemeiate a utilizatorului, efectuată în următoarele 12 luni de la reclamația neîntemeiată ale cărei costuri au fost suportate de către OD, costul se plătește de către utilizator, prin intermediul furnizorului.

8. Se poate emite o singură factură pentru mai multe locuri de consum?

Pentru clienții casnici, factura se emite pentru fiecare loc de consum, iar pentru clienții noncasnici se poate emite o singură factură pentru unul sau mai multe locuri de consum.

