

Intrebari frecvente

1. Cum poți încheia un contract de furnizare energie electrică?

Pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:

- a) Cerere încheiere contract furnizare a energiei electrice;
- b) Acordul solicitantului exprimat în scris, aferent cererii de încheiere a contractului, sau telefonic, conform dispozițiilor legale în vigoare;
- c) Copia actului de identitate/certificatului de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului al solicitantului;
- d) Declarație pe propria răspundere a solicitantului:
 - (i) privind deținerea unui drept locativ, cu precizarea calității sale proprietar/coproprietar, unic moștenitor, comoștenitor, soț, chiriaș, beneficiar rentă viageră etc.);
 - (ii) privind faptul că nu există litigii locative cu privire la spațiul pentru care se solicită încheierea contractului, iar în cazul în care se dovedește contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea contractului; cu posibilitatea actualizării declarației, dacă este cazul, atât prin mijloace de comunicare la distanță, cât și prin acord tacit

2. Cum obții informații cu privire la istoricul consumului și al plăților facturilor?

Pentru a obține informații cu privire la istoricul de consum sau la plata facturilor este necesar să vă logați în cont aici: <http://clienti.eol-energy.com/> și să accesați secțiunea corespunzătoare, respectiv:

- Consumuri orare;
- Facturi/Incasări

3. Cum citești și transmiți indexul?

- Citirea contorului se face în funcție de tipul acestuia. Informații detaliate despre fiecare tip de contor și cum se citește găsiți aici: <https://autocitiri.ro/>
- Transmiterea indexului se face prin email la adresa: furnizare@eol-energy.com

4. Cum plătești factura?

Puteti efectua plata facturilor în contul care se regăsește pe factura, prin una din următoarele metode:

- Transfer bancar;
- Aplicații de plată

5. Care este termenul de reconectare după întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplată?

Reluarea furnizării energiei electrice se va efectua în maximum două zile lucrătoare, după înregistrarea plății integrale sau parțiale a facturii în sistemele informatice, a penalităților datorate și a cheltuielilor ocazionate de sistarea furnizării.

6. Cum procedezi în cazul întreruperilor de energie electrică?

Înteruperile programate în alimentarea cu energie electrică au loc în scopul realizării unor lucrări la rețeaua de distribuție cu energie electrică. Acestea sunt stabilite de către operatorii zonali de distribuție.

Pentru probleme în alimentarea cu energie electrică (întreruperi de scurtă și/sau lungă durată, calitatea tensiunii electrice) puteți semnala derajamentul Operatorului de Distribuție pe raza căruia se află racordat locul de consum.

7. Cum poți face o solicitare sau o reclamație?

Puteti face acest lucru din contul dumneavoastra de client, prin logarea aici: <http://clienti.eol-energy.com/> si accesarea secțiunii “Transmitere solicitare / reclamație”

8. Cum interpretezi datele din factura?

Pentru a citi corect informațiile din factura, vă punem la dispoziție Ghid explicativ factura EE pe care îl regăsiți pe site, aici: <https://eol-energy.com/documente-utile/>