INTREBARI FRECVENTE (FAQ)

1. Cum pot deveni client Elnet Energy?

Pentru a deveni client, este necesar să completezi o cerere de contractare (disponibilă și online), să ne transmiți actele necesare și să alegi oferta potrivită. Procesul este simplu, rapid și gratuit.

2. Cât durează schimbarea furnizorului de energie electrică?

Procesul durează aproximativ **21 de zile calendaristice**, conform reglementărilor ANRE. Nu este necesară deconectarea de la rețea, iar alimentarea cu energie nu este întreruptă.

3. Trebuie să plătesc ceva pentru a schimba furnizorul?

Nu. Schimbarea furnizorului este **gratuită**, indiferent de operatorul de distribuție sau furnizorul actual.

4. Unde pot trimite sesizări sau plângeri?

Poți trimite o sesizare:

- prin email la: contact@elnetenergy.ro
- telefonic la numărul afișat pe site
- sau completând formularul online din secțiunea **„Contact”**.

5. Cum primesc factura de energie electrică?

Facturile pot fi transmise:

- electronic, prin e-mail
- prin poștă, la adresa de corespondență

6. Care sunt metodele disponibile de plată?

Poți plăti factura:

- online (prin internet banking sau platforma furnizorului)
- la terminale de plată
- prin transfer bancar
- sau numerar, la partenerii agreați.

7. Ce pot face dacă am dificultăți la plată?

Dacă întâmpini dificultăți temporare, ne poți contacta pentru a discuta opțiuni de **eșalonare a plăților**. Dorim să oferim soluții personalizate clienților noștri.

8. Cum aflu dacă oferta Elnet Energy este mai avantajoasă decât a actualului furnizor?

Poți compara ofertele de pe piață folosind aplicația oficială ANRE:
Comparator Oferte ANRE

9. Ce documente sunt necesare pentru încheierea contractului?

Documentele uzuale sunt:

- act de identitate (persoane fizice)
- certificat de înregistrare și împuternicire (persoane juridice)
- act de proprietate sau document de deținere legală a locului de consum
  Lista completă este inclusă în formularul de cerere.