

Valabile de la 1 ianuarie 2017**1. Obiect**

Condițiile generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali casnici eligibili (CGF-E) completează prevederile contractului de furnizare energie electrică încheiat de către Client cu furnizorul de energie electrică (Contractul), stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre Client, care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice, **Societatea Electrica Furnizare S.A. București**, în calitate de furnizor, și **<Denumire_Operator_Distributie>** în calitate de operator de rețea/operator de măsurare (OR), în vederea asigurării alimentării cu energie electrică a locurilor de consum ale Clientului pentru care furnizorul prestează activitatea de furnizare a energiei electrice pe baza Contractului și care sunt racordate la rețeaua electrică a OR.

2. Dispoziții generale

- (1) Furnizorul publică pe site-ul propriu forma actualizată a CGF-E și le pune în mod gratuit la dispoziția Clientului, la cererea acestuia, prin unul din următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin poștă pe suport hârtie, conform solicitării clientului.
- (2) În cuprinsul CGF-E, termenul Client se referă la clientul casnic al furnizorului.
- (3) În cazul aplicării unei/unor clauze din Contract (inclusiv dintre cele prevăzute în CGF-E) care conțin referiri la reglementări/acte normative în vigoare, furnizorul informează Clientul, la cererea acestuia, referitor la denumirea reglementărilor/actelor normative în cauză precum și la conținutul aplicabil.
- (4) Termenii utilizați în contract sunt definiți în reglementări/acte normative în vigoare și pot fi consultate la adresa <http://www.electrificafurnizare.ro/dictionar-de-termeni/>. Reglementările/acte normative în vigoare sunt disponibile la adresa <http://www.electrificafurnizare.ro/legislatie-specifica/>.

3. Notificări/Solicitări/Comunicări

- (1) Orice solicitare/comunicare din partea Clientului către furnizor se transmite utilizând una din următoarele modalități:
 - a. prin poștă, pe una din adresele de corespondență ale furnizorului afișate pe factură;
 - b. în scris, la sediile furnizorului afișate pe factură;
 - c. prin e-mail, la adresa office@electrificafurnizare.ro, <adresa_e-mail_afișată pe factură>;
 - d. prin fax, la numărul afișat pe factură.
- (2) Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestate de către furnizor pot fi obținute de către Client la numărul de telefon 0244 406 006 (apel taxabil), sau accesând pagina web a furnizorului www.electrificafurnizare.ro.
- (3) Indexul autocitit al contorului se comunică de către Client:
 - a. prin telefon 0800 800 048 (apel gratuit);
 - b. prin Oficiul Virtual, la adresa <https://oficiulvirtual.electrificafurnizare.ro/>;
 - c. la ghișeele de relații cu clienții ale furnizorului.
- (4) Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către Client la numărul de telefon dedicat, înscris pe factura emisă de furnizor.
- (5) Orice notificare/comunicare din partea furnizorului către Client se comunică la adresa de corespondență/domiciliu/sediu și/sau adresa de e-mail/nr. fax menționate în Contract sau comunicate ulterior de Client în cazul modificării acesteia.

4. Condiții contractuale de furnizare**4.1 Tarife**

- (1) Tarifele reglementate sau taxele se vor modifica numai în situațiile în care, pe parcursul perioadei de derulare a contractului, vor fi promulgate acte legislative cu impact asupra prezentului contract (modificarea tarifelor specifice de distribuție, transport, servicii de sistem etc., sau introducerea altora noi).

4.2 Facturare și condiții de plată

- (1) Contravaloarea consumului de energie electrică activă din factura emisă de furnizor, în temeiul Contractului, se calculează pe baza valorilor în vigoare ale tipului/tipurilor de tarif(e) stabilite prin Contract, conform algoritmului prevăzut de reglementările în vigoare aplicabile.
- (2) Factura pentru energia electrică consumată de Client se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare stabilită conform Contractului. Orice modificare a perioadei de facturare se face prin act adițional la Contract.
- (3) Factura pentru energia electrică consumată de Client se emite de către furnizor în intervalul de timp stabilit prin Contract. Orice modificare a intervalului de timp în care se emite factura se va notifica Clientului de către furnizor odată cu prima factură emisă după aplicarea modificării, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la Contract.
- (4) Factura se emite de către furnizor pe baza consumului de energie electrică măsurat (prin citirea indexului contorului de către reprezentantul OR) sau, pentru perioadele de facturare în care nu se citește indexul contorului, pe baza

Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali casnici eligibili

consumului de energie electrică determinat conform prevederilor Contractului. Regularizarea consumului de energie electrică este inclusă în prima factură emisă după citirea indexului contorului.

(5) Energia electrică reactivă se facturează Clientului pentru locurile de consum cu putere maximă aprobată mai mare de 30 kW la prețul reglementat aprobat prin ordin al președintelui ANRE, conform reglementărilor în vigoare.

(6) Factura emisă de furnizor se transmite Clientului în conformitate cu prevederile contractuale. Orice modificare a modalității de comunicare a facturilor se notifică furnizorului de către Client, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la Contract.

(7) Factura emisă de furnizor în temeiul Contractului se achită de către Client până la data scadenței, stabilită prin Contract și menționată pe factură.

(8) Plata facturii se poate face prin oricare dintre următoarele modalități de plată:

- în numerar, la ghișeele furnizorului, la ghișeele sau automatele/mașinile multifuncționale ale unităților bancare partenere sau centrele de plată ale procesatorilor de plăți utilități agreați;
- prin diverse instrumente bancare de plată;
- prin POS, la ghișeele furnizorului, sau cu card prin bancomat (ATM), la ATM-urile unităților bancare partenere;
- prin direct debit;
- prin intermediul dispozitivelor mobile;
- online, din aplicația Oficiului Virtual sau prin internet banking.

Denumirea unităților bancare și conturile în care se poate efectua plata facturilor sunt afișate pe pagina de web www.electrificafurnizare.ro, secțiunea Informații utile/ Plata facturii.

Modificarea modalităților de plată se notifică Clientului de către furnizor prin intermediul facturii.

(9) Factura emisă de furnizor poate fi contestată de către Client în termen de 30 de zile de la data emiterii. Contestățiile vor fi soluționate de furnizor în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordin al președintelui ANRE.

4.3 Răspunderea contractuală

(1) În cazul în care Clientul achită factura în termenul de grație prevăzut în contract, acesta nu datorează penalități de întârziere.

(2) Neachitarea facturii de către Client în termenul de grație prevăzut în contract conduce la facturarea de către furnizor și plata de către Client a unor penalități de întârziere.

(3) Dacă sumele datorate de Client nu au fost achitate după termenul de grație, furnizorul comunică Clientului un preaviz de deconectare (document distinct de factură), iar după termenul prevăzut în contract de la data scadenței, dar nu mai devreme de 15 zile de la data comunicării preavizului de deconectare, poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locurilor de consum care fac obiectul Contractului.

(4) Preavizul de deconectare se comunică Clientului de către furnizor prin poștă sau curier, cu confirmare de primire.

(5) Dacă, după primirea preavizului de deconectare, Clientul plătește integral, până la data limită prevăzută în preavizul de deconectare, sumele datorate, acesta va comunica furnizorului o copie a documentului prin care face dovada plății, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata.

(6) Dacă Clientul nu a plătit sumele datorate până la data limită prevăzută în preavizul de deconectare, după 4 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen, furnizorul poate comunica OR solicitarea de întrerupere a alimentării cu energie electrică la locurile de consum respective.

(7) În cazul în care Clientul nu efectuează plata integrală a sumelor datorate în termen de 15 zile de la data întreruperii alimentării cu energie electrică, furnizorul are dreptul să rezilieze Contractul, sumele datorate de Client urmând a fi recuperate de către furnizor conform actelor normative în vigoare.

(8) Nerespectarea Contractului de către Client atrage următoarele consecințe:

- a. plata unor penalități de întârziere;
- b. obligația de a constitui garanții financiare;
- c. întreruperea alimentării cu energie electrică;
- d. rezilierea Contractului.

(9) Modificarea clauzelor din Contract la inițiativa furnizorului se poate face numai conform prevederilor actelor normative în vigoare, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare.

(10) În cazul modificării clauzelor din Contract la inițiativa furnizorului, acesta va notifica Clientul cu privire la aceste modificări. Împreună cu notificarea, furnizorul aduce la cunoștința clientului posibilitatea de a denunța Contractul sau de a refuza semnarea actului adițional la acesta, în cazul în care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor. Modificările se consideră acceptate de către Client în cazul în care acesta nu comunică, în termen de 30 zile de la notificarea transmisă de furnizor, denunțarea Contractului sau refuzul semnării actului adițional la acesta.

(11) Sesizările/reclamațiile/plângerile/solicitățile care vizează/necesită explicații/intervenții ale OR în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare și contractului de rețea încheiat de OR cu furnizorul, pot fi comunicate furnizorului de către Client, în baza Contractului. Furnizorul are obligația preluării, transmiterii și urmăririi rezolvării acestora de către OR, în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și contractul de rețea încheiat de OR cu furnizorul. Furnizorul nu este responsabil de nerespectarea de

Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali casnici eligibili

către OR a obligațiilor sale stabilite în conformitate cu reglementările în vigoare și contractul de rețea încheiat de OR cu furnizorul.

4.4 Încetarea Contractului

- (1) Contractul încetează în oricare din următoarele situații:
 - a. la încetarea perioadei de valabilitate a Contractului;
 - b. prin acordul de voință al părților contractante;
 - c. prin denunțarea unilaterală de către Client, cu respectarea clauzelor contractuale și în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
 - d. prin reziliere de către una din părțile contractante, furnizorul având obligația informării OR cu privire la încetarea contractului.
- (2) Cu minimum 30 de zile înainte de terminarea perioadei de valabilitate a Contractului, furnizorul notifică Clientului data încetării acestuia. În cazul în care Contractul a fost încheiat pentru o perioadă mai mică de 60 de zile, notificarea se face cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de încetare.
- (3) Contractul poate fi reziliat de Client, cu notificarea furnizorului cu cel puțin 15 zile înainte de încetare, în următoarele situații:
 - a. asupra furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;
 - b. Contractul nu respectă prevederile actelor normative în vigoare.
- (4) Contractul poate fi reziliat de furnizor, în următoarele situații:
 - a. sustragerea de energie electrică de către Client, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
 - b. neplata de către Client a facturilor emise conform Contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în Contract;
 - c. refuzul Clientului de modificare a Contractului pentru actualizarea acestuia conform reglementărilor în vigoare, comunicat furnizorului, de către Client, prin oricare din modalitățile prevăzute în Contract;
 - d. încetarea dreptului de folosință al Clientului (calitatea de deținător/chiriaș/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului;
 - e. întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului, ca urmare a nerespectării de către Client a obligațiilor ce-i revin în baza Contractului;
 - f. după 3 luni de la finalul perioadei de sistare temporară a furnizării energiei electrice la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului solicitată de client și dacă până la finalul perioadei clientul nu a comunicat furnizorului solicitarea de reluare a alimentării cu energie electrică sau de prelungire a sistării temporare pentru o nouă perioadă;
 - g. alte situații prevăzute de actele normative în vigoare.
- (5) În situația prevăzută la alin. (4) lit. a. Contractul încetează la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.
- (6) În situațiile prevăzute la alin. (4), lit. b., lit. c., lit. d., lit. e. și lit. f., rezilierea se face cu o notificare de reziliere de minim 15 zile și doar dacă, în această perioadă, Clientul nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere.
- (7) În termen de maximum 42 de zile de la încetarea Contractului, furnizorul are obligația de a comunica Clientului factura cu decontul final. În cazul în care Clientul nu a asigurat reprezentantului OR accesul pentru citirea contorului la încetarea Contractului, furnizorul are obligația de a comunica Clientului factura pentru ultimul consum estimat. Clientul are obligația să plătească contravaloarea acestei facturi până la data scadenței.
- (8) După încetarea Contractului, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către furnizor Clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative în vigoare.
- (9) Dacă, la încetarea Contractului, furnizorul datorează Clientului sume rezultate din derularea Contractului, acestea se returnează Clientului de către furnizor în condițiile stabilite prin Contract, în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la emiterea facturii prevăzute la alin. (7).
- (10) Eventualele datorii reciproce dintre părți, provenite dintr-un contract anterior de furnizare a energiei electrice, încheiat între aceleași părți, se preiau în cadrul prezentului contract.

4.5 Sistarea temporară a furnizării energiei electrice

- (1) Clientul poate conveni cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără încetarea Contractului, pentru o perioadă determinată de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii acesteia.
- (2) Pentru sistarea temporară a furnizării energiei electrice, Clientul va comunica furnizorului o solicitare în scris, cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de începutul perioadei de sistare solicitată.
- (3) Cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de sfârșitul perioadei de sistare solicitate, Clientul trebuie să comunice furnizorului solicitarea de reluare a alimentării cu energie electrică sau de prelungire a sistării temporare pentru o nouă perioadă.
- (4) În lipsa solicitării menționate la alin. (3), perioada de sistare se prelungește automat până la primirea acesteia, dar nu mai mult de 3 luni, după care furnizorul poate rezilia Contractul în condițiile prevăzute la pct. 4 subpct. 4.4 alin. (4) lit. f și pct. 4 subpct. 4.4 alin. (6).

Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali casnici eligibili

- (5) Clientul care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plătește furnizorului contravaloarea lucrărilor de întrerupere a alimentării cu energie electrică efectuate în acest scop de către OR.
- (6) Pe perioada de sistare, Clientul nu are obligații de plată aferente activității de furnizare a energiei electrice și/sau serviciilor de rețea.

5. Taxe și impozite

- (1) În factura emisă Clientului de către furnizor conform Contractului, suplimentar față de contravaloarea consumului de energie electrică calculată pe baza prețului stabilit prin Contract, se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA precum și a altor taxe și impozite prezente sau viitoare, stabilite în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.
- (2) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii taxelor/impozitelor prevăzute la alin. (1), noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea Clientului de către furnizor prin intermediul facturii.
- (3) La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă/un nou impozit, respectiv la data abrogării prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeași dată, cu notificarea Clientului de către furnizor prin intermediul facturii.

6. Drepturi și obligații

6.1 Drepturile Clientului

- (1) Să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile Contractului.
- (2) Să solicite furnizorului modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a Contractului, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din Contract.
- (3) Să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență pentru primirea facturilor/comunicărilor/ notificărilor.
- (4) Să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de furnizor și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil.
- (5) Să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie electrică prevăzute în Anexa 1 încheiată, oricând consideră că acestea nu mai corespund consumului actual, cu condiția ca noile cantități să fie comunicate furnizorului cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare la care se referă. Anexa 1 actualizată se consideră încheiată numai după agreearea cantităților și semnarea acesteia de către părți.
- (6) Să solicite furnizorului, și să primească de la acesta în mod gratuit, informații privind conținutul facturilor de energie electrică.
- (7) Să beneficieze în mod gratuit de consultanță din partea furnizorului, în vederea alegerii tipului de tarif și în vederea eficientizării consumului de energie electrică.
- (8) Să schimbe furnizorul de energie electrică în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare.
- (9) Să solicite facturarea pe baza indexului autocitit și/sau a cantităților de energie electrică din Anexa 1.
- (10) Să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative în vigoare, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili.
- (11) Să solicite furnizorului reeșalonarea la plată a sumelor datorate, pentru care a primit preaviz de deconectare.
- (12) Să beneficieze, la cerere, de plata în mai multe rate a contravalorii consumului de energie electrică recalculat ca urmare a înregistrării unui consum măsurat mai mic decât cel real, în cazul în care recalcularea nu a fost efectuată din culpa sa.
- (13) Să solicite furnizorului datele de consum proprii.
- (14) Să supună soluționării ANRE divergențele rezultate între părți din derularea Contractului, în baza procedurii specifice emise de ANRE.
- (15) Să fie informat, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, asupra întreruperilor în alimentare programate.
- (16) Să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către furnizor, și să fie informat de către OR, cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul Contractului.
- (17) Să sesizeze furnizorul și să fie 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.
- (18) În cazul în care are montat un contor inteligent, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa cu ușurință următoarele tipuri de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică:
 - a. date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 3 ani sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 3 ani;

Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali casnici eligibili

b. date detaliate în funcție de perioada de utilizare pentru fiecare zi, săptămână, lună și an pentru o perioadă de cel puțin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 24 de luni.

(19) Să revină la serviciul universal, dacă a uzat de dreptul de eligibilitate, în condițiile prevăzute de legislația și reglementările în vigoare.

(20) Să solicite, în scris, furnizorului o copie a facturii de energie electrică, în cazul în care nu a primit factura după 10 zile calendaristice de la perioada prevăzută în contract de emisie a facturii.

(21) Să primească de la Operatorul de măsurare fotografiile valorilor înregistrate de cele două grupuri de măsurare, înainte de demontare și după demontare, în cazul în care clientul nu se prezintă conform programării sau refuză programarea în vederea schimbării contorului de energie electrică.

(22) Să primească de la furnizor/OR despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR. Valoarea și condițiile de acordare a despăgubirilor pentru clienți sunt stabilite conform reglementărilor în vigoare.

(23) Să se retragă din contract în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului, în cazul în care contractarea se realizează la distanță sau în afara spațiilor comerciale; retragerea se va redacta în format liber ales sau se va completa formularul tipizat care se regăsește pe site-ul www.electrifurnizare.ro

6.2 Obligațiile Clientului

(1) Să respecte clauzele Contractului 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, aprobate prin Ordin al Președintelui ANRE.

(2) Clientul trebuie să aducă la cunoștința furnizorului, în scris, orice schimbare a destinației consumului de energie electrică la locurile de consum care fac obiectul Contractului, în sensul utilizării acesteia pentru activități comerciale sau profesionale, cu minim 3 zile lucrătoare înainte de data schimbării. Neanunțarea schimbării destinației consumului de energie electrică dă dreptul furnizorului de a recalcula contravaloarea acestuia corespunzător noii categorii în care se încadrează și de a solicita plata de către Client a diferenței față de sumele efectiv plătite de acesta.

(3) Să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii Contractului, în termen de 30 de zile de la modificare.

(4) Să achite integral și la termen facturile emise de furnizor în baza Contractului, inclusiv facturile aferente penalităților de întârziere precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, serviciilor de preavizare, în cazul întreruperii alimentării pentru neplată și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul Contractului, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa sa.

(5) Să achite contravaloarea serviciilor de demontare și remontare efectuate de OR în scopul mutării, la cererea Clientului, a unui grup de măsurare a energiei electrice.

(6) Să sesizeze imediat furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul Contractului.

(7) Să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a grupurilor de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa Clientului sau ca urmare a unei reclamații din partea Clientului care s-a dovedit neîntemeiată.

(8) Să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor în vigoare, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică.

6.3 Drepturile furnizorului

(1) Să factureze și să recupereze de la Client costurile aferente penalităților de întârziere precum și cele aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, serviciilor de preavizare efectuate în vederea evitării întreruperii alimentării cu energie electrică pentru neplată și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul Contractului, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa Clientului.

(2) Să inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a Contractului, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din Contract.

(3) Să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului.

(4) Să factureze contravaloarea recalculată a consumului de energie electrică înregistrat pe o perioadă anterioară la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului, atunci când constată utilizarea energiei electrice pentru activități comerciale sau profesionale.

(5) Să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică prevăzute în Anexa 1, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OR, iar Clientul nu a comunicat indexul autocitit în intervalul de timp stabilit conform Contractului. În cazul în care furnizorul constată diferențe semnificative între consumul de energie electrică prevăzut în Anexa 1 și cel realizat, acesta poate emite, cel mult o dată pe an, o Anexa 1 actualizată cu cantități de energie electrică propuse pe baza realizărilor din ultimii 3 ani, pe care o comunică Clientului. Anexa 1 actualizată se consideră încheiată începând cu data de 1 a lunii care urmează după 30 de zile de la comunicare, dacă Clientul nu comunică furnizorului în acest interval de timp o solicitare de modificare a cantităților de energie electrică propuse. În cazul în care Clientul solicită, în intervalul de timp de 30 de zile de la comunicare, o modificare a cantităților de energie

Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali casnici eligibili

electrică propuse de furnizor, Anexa 1 actualizată se consideră încheiată numai după agrearea cantităților și semnarea de către părți.

(6) Să emită facturi pe baza unui consum estimat conform reglementarilor în vigoare, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OR, iar Clientul nu a comunicat indexul autocitit în intervalul de timp stabilit conform Contractului, dacă nu a fost actualizată sau nu s-au solicitat explicit cantități lunare de energie prin Anexa 1.

(7) Să solicite Clientului refacerea autocitirii sau să solicite OR citiri de verificare a indexului contorului, atunci când consideră eronată autocitirea.

(8) 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 Contract.

(9) Să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a Clientului prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest sens la Contract.

(10) Să analizeze și să decidă oportunitatea de a acorda reeșalonarea la plată a datoriilor Clientului.

6.4 Obligațiile furnizorului

(1) Să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia.

(2) Să respecte clauzele Contractului, prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, precum și orice alte reglementări în vigoare aplicabile.

(3) Să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, să asigure puterea și energia electrică contractată la locurile de consum care fac obiectul Contractului.

(4) Să asigure indicatorii de performanță privind calitatea comercială a serviciilor prestate Clientului în baza Contractului, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

(5) Să asigure preluarea de la OR a valorilor de consum înregistrate de grupurile de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul Contractului, la intervalul de timp stabilit prin Contract, în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat.

(6) Să factureze Clientului energia electrică consumată și, după caz, puterea electrică contractată la tarifele stabilite prin Contract.

(7) Să furnizeze Clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum cel puțin pe ultimele 12 luni calendaristice.

(8) Să pună la dispoziția Clientului, la cererea acestuia, informații privind sumele de bani aferente facturilor emise în ultimul an calendaristic.

(9) Să pună la dispoziția Clientului, cel puțin o dată pe an, într-o anexă 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 atribuții în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice.

(10) Să pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de Client printr-un acord scris, informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile.

(11) Să solicite OR, 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.

(12) Să investigheze reclamațiile primite de la Client referitoare la calitatea serviciilor prestate în baza Contractului.

(13) Să notifice Clientul, prin intermediul facturii, cu privire la modificarea valorii tarifelor prevăzute în Contract ca urmare a intrării în vigoare a unui nou ordin/aviz emis de ANRE, a modificării prețului energiei active, a altor componente specifice tarifului, după caz, și a altor servicii incluse în tarif, a modificării ofertei-tip alese de client, precum și cu privire la orice altă modificare a clauzelor din Contract care nu necesită încheierea unui act adițional la Contract.

(14) Să pună la dispoziția Clientului mai multe modalități de plată a facturilor, dintre care, cel puțin una gratuită (încasare fără comision de plată).

(15) Să pună la dispoziția Clientului mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informărilor/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică.

(16) Să asigure comunicarea facturilor la Client cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței.

(17) Să pună la dispoziția Clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, reglementările/actele normative în vigoare aplicabile, căile de soluționare a litigiilor/plângerilor.

(18) Să pună la dispoziția Clientului numărul de telefon pentru serviciul de relații cu clienții (cu funcționare minim 12 ore în zilele lucrătoare) precum și următoarele informații cu privire la punctele unice de contact: adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet.

(19) Să informeze Clientul, prin intermediul facturii, cu privire la orice modificare a numărului de telefon pentru serviciul de relații cu clienții și a programului de funcționare a acestuia, precum și asupra numărului de telefon pentru preluarea de către OR a reclamațiilor privind deranjamentele (call center cu funcționare permanentă).

Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali casnici eligibili

- (20) Să verifice situațiile deosebite sesizate de Client și să răspundă în termenul legal la toate solicitările/sesizările/reclamațiile/plângerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (21) Să solicite OR, la sesizarea scrisă a Clientului, sau ori de câte ori consideră necesar, verificarea grupului/grupurilor de măsurare, cu eliberarea, dacă este cazul, a unui buletin de verificare metrologică vizat (semnat și ștampilat).
- (22) Să nu utilizeze datele personale ale Clientului în scop de marketing sau să le cedeze către terți fără notificarea prealabilă și obținerea acordului acestuia.
- (23) Să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la Client care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul Contractului, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de Client, să primească și să comunice Clientului răspunsul OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (24) Să comunice Clientului, la cererea acestuia, date comparative privind costul actual al energiei electrice furnizate în baza contractului și cel estimat pentru perioada/perioadele următoare.
- (25) Să faciliteze accesul Clientului la datele prevăzute la subpt. 6.1. alin. (18), dacă acesta are montat un contor inteligent.
- (26) Să pună la dispoziția clientului o copie a facturii de energie electrică în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în cazul în care clientul nu a primit factura.

7. Înteruperea alimentării cu energie electrică

- (1) Furnizorul poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului, cu un preaviz de deconectare de cel puțin 15 zile, în următoarele situații:
- neplata facturilor emise de furnizor conform prevederilor Contractului;
 - neconstituirea de către Client a garanțiilor financiare solicitate de furnizor conform Contractului și reglementărilor în vigoare.
- (2) După întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplata facturilor, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului se realizează în cel târziu 2 zile lucrătoare de la data la care furnizorul a primit de la Client dovada efectuării plății integrale a facturilor restante, a penalităților de întârziere și a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică precum și dovada constituirii garanțiilor financiare solicitate conform prevederilor Contractului și reglementărilor în vigoare.
- (3) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului poate fi efectuată de către OR, pentru nerespectarea de către Client a obligațiilor ce-i revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform **Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice în situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între operatorul de distribuție și furnizor** aprobate prin ordin al președintelui ANRE, cu informarea furnizorului. În situația în care întreruperea alimentării se face cu preaviz de deconectare, furnizorul comunică preavizul Clientului după primirea informării de la OR.
- (4) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică are loc din culpa dovedită a Clientului, costurile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi achitate OR de către furnizor în baza contractului de rețea și vor fi recuperate de acesta de la Client în baza Contractului.
- (5) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului are loc la solicitarea nejustificată a furnizorului, costurile OR aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de furnizor.

8. Garanții financiare

Clientul constituie garanții financiare în situațiile și condițiile prevăzute de Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordin al președintelui ANRE.

9. Despăgubiri/Compensații

- (1) Clientul are dreptul să primească despăgubiri de la furnizor, în cazul în care OR întrerupe alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului, ca urmare a unei solicitării nejustificate a furnizorului.
- (2) În situația în care, conform actelor normative în vigoare, Clientul este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta va primi fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.
- (3) Clientul are dreptul să primească de la OR, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR.
- (4) Clientul are dreptul să solicite furnizorului despăgubiri în cazul întreruperilor efectuate de OR la solicitarea nejustificată a furnizorului, în condițiile prevăzute de contractul de furnizare.
- (5) În toate cazurile în care Clientul are dreptul să primească despăgubiri de la OR, acestea sunt plătite Clientului de către furnizor în baza Contractului și vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de rețea.
- (6) Despăgubirile/compensațiile solicitate de Client se plătesc de către furnizor dacă, în urma investigației efectuate de către furnizor și/sau OR, se constată existența prejudiciului și culpa furnizorului/OR.