

**CONDIȚII GENERALE PENTRU FURNIZAREA ENERGIEI ELECTRICE ÎN REGIM NEGOCIIAT  
LA CLIENȚII NONCASNICI  
-VALABILE NUMAI PENTRU CONTRACTELE CU PREȚURI DINAMICE-**

**CAPITOLUL I: Definirea termenilor**

<b>Aprobări</b> - Avize, licențe, consimțăminte și autorizații deja acordate sau care vor fi acordate de o autoritate.
<b>Autoritatea competentă</b> - Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE).
<b>Aviz tehnic de racordare</b> - Aviz scris valabil numai pentru un anumit amplasament, care se emite de către operatorul de rețea, la cererea unui utilizator, asupra posibilităților și condițiilor tehnico-economice de racordare la rețeaua electrică a locului de consum și/ sau de producere respectiv, pentru satisfacerea cerințelor utilizatorului precizate în cerere.
<b>Certificat de racordare</b> - Documentul unic emis de către operatorul de rețea pentru un loc de consum și/sau de producere, prin care se certifică îndeplinirea condițiilor de racordare la rețea, respectiv realizarea instalației de racordare, precum și a instalațiilor electrice ale utilizatorului, și prin care se stabilesc condiții tehnice de utilizare a rețelei după punerea sub tensiune finală a instalației de utilizare.
<b>Certificat verde (CV)</b> - Titlu ce atestă producerea din surse regenerabile de energie a unei cantități de energie electrică.
<b>Contribuția la cogenerarea de înaltă eficiență</b> - Sumă datorată lunar de fiecare consumator de energie electrică, pentru promovarea și dezvoltarea producerii de energie în sistem de cogenerare de înaltă eficiență, în scopul creșterii eficienței energetice și al îmbunătățirii securității alimentării cu energie, pe piața de energie din România; Valoarea contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență se determină de către ANRE, pe baza costurilor și veniturilor realizate și a celor prognozate, se stabilește pentru o perioadă de 12 luni și se poate ajusta la începutul semestrului al II-lea al fiecărui an.
<b>Contract la distanță</b> - Orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.
<b>Cerință legală</b> - Orice lege, reglementare, licență, ordin, decizie sau orice alte acte emise de Guvern, Parlament sau o autoritate competentă.
<b>Client casnic</b> - persoana fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale; consumul casnic este consumul de energie electrică realizat în imobile cu destinația de locuință, indiferent de forma de proprietate și administrare, precum și în centre rezidențiale pentru persoane cu handicap, cămine pentru persoane vârstnice, centre de plasament, centre de primire a copilului în regim de urgență, centre maternale, internate școlare și cămine studențești, case parohiale, pentru activități casnice, prin intermediul unor echipamente electrocasnice (în scopul încălzirii/răcirii spațiilor proprii, producerii apei calde, pentru gătit, curățenie etc.) sau a unor echipamente electrice care nu sunt utilizate pentru activități comerciale sau profesionale.
<b>Client noncasnic</b> - Clientul care cumpără energie electrică ce nu este destinată consumului casnic propriu.
<b>Client eligibil</b> - Clientul care este liber să își aleagă furnizorul de energie electrică de la care cumpără energie electrică.
<b>Client activ</b> - Clientul final sau un grup de clienți finali ce acționează împreună, care consumă sau stochează energia electrică produsă în spațiile pe care le deține situate în zone limitate sau care vinde propria energie electrică produsă sau care participă la programe de flexibilitate sau de eficiență energetică, identificate ca atare prin legislația aplicabilă, cu condiția ca activitățile respective să nu constituie principala lor activitate comercială sau profesională.
<b>Contract de furnizare a energiei electrice cu prețuri dinamice</b> - contractul de furnizare a energiei electrice încheiat între un furnizor și un client final care reflectă variația de preț pe piețele spot, inclusiv pe piețele pentru ziua următoare și intrazilnice, la intervale cel puțin egale cu intervalul de decontare a pieței.
<b>Echipament de măsurare</b> - Ansamblul format din contorul electric precum și din toate elementele (transformatoare, elemente de securizare, circuite) intermediare și aferente contorului pentru măsurarea energiei electrice.
<b>Furnizor</b> - Persoană fizică sau juridică ce realizează, în condiții legale, activitatea de furnizare a energiei electrice.
<b>HAN - Home Area Network</b> - rețea de comunicație cu sau fără fir, cu arie restrânsă de acțiune (în cadrul unei singure locuințe, gospodării, clădiri comerciale sau industriale etc.), care conectează dispozitive, echipamente și/sau aparate electrocasnice inteligente, sisteme de calcul, sisteme de alarmare locale, sisteme inteligente de măsurare și gestionare a energiei electrice și care poate comunica cu una sau mai multe rețele de comunicație aflate în afara ariei proprii de acțiune.

<b>HES - Head End System</b> - centru de colectare a fluxului de date provenite din subsistemele de măsurare/concentratoarele de date, constituit din componente hardware și software, cu funcțiuni limitate de validare a datelor primite, componentă a sistemului central de achiziție, prelucrare și administrare a datelor de măsurare.
<b>Integrarea unui loc de consum în sistemul de măsurare inteligentă a energiei electrice</b> - conectarea subsistemului de măsurare aferent locului de consum, prin subsistemul de comunicație, la sistemul central, ulterior montării echipamentelor necesare și finalizarea configurării în vederea realizării transferului bidirecțional de date.
<b>Interoperabilitate</b> - capacitatea a două sau mai multe rețele, sisteme, dispozitive, aplicații sau componente de a conlucra, de a schimba și prelucra informații, la nivelul situat între două puncte de integrare succesive din structură, în scopul de a îndeplini funcții necesare.
<b>Loc de consum</b> - Incinta sau zona în care se consumă, printr-o singură instalație de utilizare, energie electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un client final poate avea mai multe locuri de consum, după caz, în incinte sau zone diferite sau în aceeași incintă sau zonă.
<b>Număr Loc Consum (NLC/POD)</b> - Codul unic atribuit de operatorul de distribuție, fiecărui loc de consum din zona proprie de licență de operare, la înregistrarea acestuia în baza de date a operatorului, care asigură identificarea locului de consum, precum și căutarea operativă a datelor de consum aferente acestuia, respectiv punerea lor la dispoziția solicitanților care au drept de acces la acestea.
<b>MDMS - Meter Data Management System</b> - platforma software pentru stocarea și prelucrarea datelor provenite din unitățile HES ale sistemelor de măsurare inteligentă a energiei electrice și interfațarea cu aplicații de facturare, de informare a utilizatorilor și a terților interesați, de prognozare a consumului de energie electrică etc.
<b>Operatori de distribuție (OD)</b> - operatori de distribuție a energiei electrice care dețin concesiunea serviciului de distribuție a energiei electrice într-o zonă de concesiune.
<b>Operator de transport și de sistem (OTS)</b> - Orice persoană juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de transport și care răspunde de operarea, asigurarea întreținerii și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de transport într-o anumită zonă și, acolo unde este aplicabilă, interconectarea acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de transport de a acoperi cererile rezonabile pentru transportul energiei electrice.
<b>OPCOM</b> – Operatorul pieței de energie electrică și de gaze naturale din România. Site-ul aferent este <a href="http://www.opcom.ro">www.opcom.ro</a> .
<b>Punct de delimitare</b> - Reprezintă punctul în care instalațiile operatorului de distribuție se delimitează, din punct de vedere patrimonial, de instalațiile de utilizare ale Clientului final.
<b>Procedura de schimbare a furnizorului</b> - Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final aprobată prin Ordinul ANRE nr. 234/2019 cu modificările și completările ulterioare.
<b>Piața pentru ziua următoare (PZU)</b> - piața organizată și administrată de operatorul desemnat al pieței de energie electrică pentru vânzarea și cumpărarea energiei electrice în ziua de livrare care urmează imediat după ziua de tranzacționare;
<b>Regulamentul de furnizare</b> - Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul ANRE nr. 235/2019 cu modificările și completările ulterioare.
<b>Sistemul Electroenergetic (SEN)</b> - Sistemul electroenergetic situat pe teritoriul național care constituie infrastructura de bază utilizată în comun de participanții la piața de energie electrică.
<b>Serviciul de transport</b> - Serviciul asigurat de operatorul de transport și de sistem care constă în asigurarea transmiterii, în condiții de eficiență și siguranță, a energiei electrice între două sau mai multe puncte ale rețelei de transport, cu respectarea standardelor de performanță în vigoare.
<b>Serviciul de distribuție</b> - Serviciul asigurat de operatorul de distribuție care constă în asigurarea transmiterii, în condiții de eficiență și siguranță, a energiei electrice între două sau mai multe puncte ale rețelei de distribuție, cu respectarea standardelor de performanță în vigoare.
<b>Standardul de performanță pentru distribuție</b> - Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție al energiei electrice aprobat prin Ordinul ANRE nr. 46/2021, cu modificările și completările ulterioare.
<b>Standardul de performanță pentru furnizare</b> - Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice aprobat prin Ordinul ANRE nr. 83/2021, cu modificările și completările ulterioare.
<b>SMI</b> - sistem de măsurare inteligentă a energiei electrice.
<b>Tarif de transport</b> - Tarif reglementat pentru prestarea serviciului de transport, conform reglementărilor și normelor legale în vigoare.
<b>Tarif de distribuție</b> - Tarif reglementat pentru prestarea serviciului de distribuție, conform reglementărilor și normelor legale în vigoare.
<b>OR</b> - Operator de rețea Operatorul de Transport și de Sistem sau Distribuitorul, după caz.
<b>Regulament POSF</b> - Regulamentul privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.
<b>Utilizator</b> - utilizator de rețea electrică. În înțelesul prezentelor condiții, termenul face referire la clientul final noncasnic, care are locul de consum integrat în SMI de cel puțin o lună de zile.
<b>Zona de implementare a SMI</b> - zonă de rețea de joasă tensiune compactă, delimitată geografic și funcțional; în mediul rural zona de implementare este satul, iar în mediul urban, zona de implementare este zona în care se află localizate locurile de consum alimentate din același post de transformare.

## CAPITOLUL II: Obiect

**2.1** Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim concurențial pentru clienții noncasnici completează prevederile **Contractului de furnizare a energiei electrice** (contractul) cu prețuri dinamice, încheiat de către client cu furnizorul de energie electrică, fiind parte integrantă din acesta, stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre client, care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice și societatea **Electrica Furnizare S.A.**, în calitate de furnizor de energie electrică, 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 de furnizare și care sunt racordate la rețeaua electrică a OD.

## CAPITOLUL III: Dispoziții generale

**3.1** (1) Furnizorul pune în mod gratuit la dispoziția clientului forma actualizată a Condițiilor generale pentru furnizarea energiei electrice prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: publicare pe pagina proprie de internet, fax, e-mail, direct sau prin servicii poștale/de curierat, conform solicitării clientului.

(2) În cuprinsul Condițiilor generale, termenul client se referă la clientul noncasnic al furnizorului.

## CAPITOLUL IV: Comunicări. Notificări

**4.1** Orice solicitare sau comunicare din partea clientului către furnizor se transmite utilizând una din următoarele modalități:

- Prin intermediul formularului online, disponibil pe site-ul [www.electricafurnizare.ro](http://www.electricafurnizare.ro).
- prin intermediul contului MyElectrica sau a aplicațiilor mobile puse la dispoziția clienților de către furnizor;
- prin e-chat pe site-ul [www.electricafurnizare.ro](http://www.electricafurnizare.ro);
- în scris, la sediul furnizorului/sau la unul din Punctele de Relații cu Clienții Electrica Furnizare S.A, afișate pe site-ul furnizorului;
- prin e-mail la adresa: [clienti@electricafurnizare.ro](mailto:clienti@electricafurnizare.ro);

**4.2** Informații comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice pot fi obținute de către client la numărul de telefon 0244 406 006 (apel taxabil), sau accesând pagina de web a furnizorului. Informațiile comerciale cuprind și informații actualizate privind prețurile/tarifele aplicabile la data informării.

**4.3** Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către client la numerele de telefon dedicate, înscrise pe factura emisă de furnizor.

**4.4** Orice notificare/solicitare/comunicare din partea furnizorului către client se comunică prin oricare dintre modalitățile convenite de părți prin contract sau comunicate ulterior de client, în cazul modificării acestora.

## CAPITOLUL V: Energia electrică contractată și determinarea cantităților facturate clientului

**5.1** Furnizorul va livra toată cantitatea de energie electrică consumată efectiv de către client.

**5.2** Clientul va plăti pentru energia electrică consumată efectiv.

**5.3** Cantitățile de energie electrică estimate a fi cumpărate de către client de la furnizor, sunt prevăzute în **Anexa B** la Contract.

**5.4.** OD au obligația de a asigura accesul la datele istorice de consum, care cuprind datele de măsurare aferente lunii curente a anului curent, inclusiv cele aferente zilei precedente, astfel încât acestea să fie disponibile pentru utilizatori și furnizori, în mod continuu, nediscriminatoriu, cu respectarea condițiilor de securitate și protecție a confidențialității datelor. Actualizarea datelor de măsurare cu cele aferente consumului de energie electrică pentru ziua precedentă se realizează în intervalul orar 1.00-13.00 al zilei curente.

**5.5.** Furnizorul are obligația de a factura consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de SMI, la care au acces conform prevederilor alin. 5.4, pentru toți utilizatorii ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI.

**5.6** Furnizorul de energie electrică facturează consumul real de energie electrică începând cu luna a doua după integrarea utilizatorilor în SMI, pe baza datelor de măsurare puse la dispoziție de către OD conform prevederilor alin. 5.4.

**5.7** În vederea facturării pe baza consumului real, OD asigură furnizorului acces gratuit la datele de măsurare, într-un format-cadru convenit, în conformitate cu prevederile reglementărilor specifice în vigoare.

**5.8** În cazul în care OD nu poate asigura accesul furnizorului la datele de măsurare din SMI din cauza defectării comunicației, acesta asigură prin alte mijloace transmiterea datelor prevăzute la alin. 5.7 în perioada stabilită prin contractul pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, astfel încât procesul de facturare a consumului real să respecte prevederile alin. 5.5.

**5.9** Ca urmare a integrării în SMI, facturarea energiei electrice consumate la locul/locurile de consum prevăzute în **Anexa B** se face de către furnizor numai pe baza datelor de decontare înregistrate de SMI, fără a fi necesară transmiterea de către utilizator a indexului autocitit și fără să se utilizeze o cantitate estimată de energie electrică.

**5.10** Prin excepție față de prevederile de la alin. 5.9, dacă operatorul de distribuție a energiei electrice (OD) nu poate obține datele de consum înregistrate de subsistemul de măsurare de la locul de consum până la data transmiterii către furnizor a datelor pentru facturare, OD transmite furnizorului date estimate pentru perioada de facturare curentă. Durata maximă pentru restabilirea transmiterii datelor de la subsistemul de măsurare la sistemul central de gestiune a datelor de măsurare (HES/MDMS) este de 15 zile de la data la care s-au transmis către furnizor datele de consum aferente perioadei respective de facturare. Se admite maximum o estimare a datelor de consum pentru un loc de consum pe durata unui trimestru.

## CAPITOLUL VI: Prețul de contract. Condițiile de modificare a prețului

**6.1** (1) Prețul de contract la data semnării contractului este menționat în **Anexa A** și include:

- a) prețul energiei electrice care include componenta de achiziție a energiei electrice (inclusiv TG) reprezentat de prețul mediu ponderat al energiei electrice active PZU, valoarea dezechilibrelor plus componenta de furnizare a energiei electrice.
- b) tarifele reglementate pentru serviciile de rețea, respectiv: tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile OD și cele ale clientului, tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru serviciul de sistem;
- c) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, respectiv: contravaloarea contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență, certificatelor verzi, accizei, taxei pe valoare adăugată (T.V.A.).

d) alte taxe prevăzute de lege.

(2) Cu cel puțin 14 zile anterior datei de încetare a valabilității prețului energiei electrice aplicat, furnizorul transmite clientului noua ofertă de preț, care se va aplica fără a fi necesară încheierea unui act adițional.

(3) Pe perioada de aplicare a unor dispoziții legale care stabilesc prețul final facturat pentru clienții noncasnici, se aplică prețurile stabilite prin actele normative incidente.

**6.2** Prețul contractului include prețul energiei active de pe PZU, prețul de contract fiind actualizat sau modificat automat în funcție de valoarea de preț pe PZU. Cu alte cuvinte, la prețul înregistrat pe PZU, se vor adăuga componentele de preț de la alin. 6.1. Modalitatea de formare a prețului de contract este prevăzută în Ofertă și/sau în **Anexa A** la Contract.

**6.3** Pe perioada de aplicare a unor dispoziții legale care stabilesc prețul final facturat pentru clienții noncasnici, se aplică prețurile stabilite prin actele normative incidente.

**6.4** (1) Prețul de contract se mai poate modifica în următoarele situații:

a) modificarea valorii dezechilibrelor plus componenta de furnizare și/sau a altor componente ale prețului de contract pentru energia electrică furnizată, în vederea corelării acestora cu prețurile practicate pe piața angro și costurile specifice, cu respectarea condițiilor contractuale și/sau legale;

b) modificarea tarifelor reglementate;

c) modificarea taxelor, contribuțiilor, comisioanelor și impozitelor, conform reglementărilor legale;

d) evoluția sau fluctuația prețurilor orare realizate pe PZU.

e) introducerea altor taxe, contribuții, comisioane și impozitelor, conform reglementărilor legale.

(2) În cazul modificării tarifelor reglementate și/sau a taxelor, contribuțiilor, comisioanelor și impozitelor, conform reglementărilor legale:

a) prețul de contract se modifică de drept de la data intrării în vigoare a noilor valori;

b) tarifele vor fi actualizate pe site-ul [www.electrifurnizare.ro](http://www.electrifurnizare.ro) și se vor regăsi actualizate și în cuprinsul facturii;

c) modificarea valorii se efectuează automat, fără a fi necesară încheierea unui act adițional în acest sens.

(3) Orice modificare a acestora prin modificarea legislației aplicabile (eliminare, completare, modificare valoare etc.) va duce la actualizarea automată a valorilor facturate de către furnizor, fără a fi necesară amendarea prezentelor Condiții Generale.

**6.5** (1) Modificarea la inițiativa furnizorului a prețului energiei electrice, a valorii dezechilibrelor plus componenta de furnizare, a abonamentului (dacă se aplică) și/sau a altor componente ale prețului de contract, se va face în conformitate cu prevederile contractului și/sau ale **Anexei A**.

(2) În cazul în care clientul nu acceptă noile condiții de preț comunicate de furnizor prin notificare, acesta va avea dreptul de a denunța unilateral și gratuit contractul, în baza unei notificări prealabile transmisă furnizorului, cu respectarea condițiilor contractuale.

**6.6** (1) În cazul în care niciunul din prețurile similare din gama de oferte ale Electrica Furnizare S.A. nu este agreat de către client, atunci acesta poate, alternativ, alege un alt tip de preț din oferta furnizorului și poate încheia un alt tip de contract.

(2) Notificarea pentru trecerea la alt preț din ofertele Electrica Furnizare S.A se va putea face cu minim 5 zile lucrătoare înainte de data schimbării efective a prețului.

**6.7** În cazul desființării tipului de preț de ofertă ales, contractat, la inițiativa furnizorului sau ca urmare a unor modificări de reglementare, clientul va fi notificat de către furnizor prin factura de energie electrică și/sau prin alte modalități de comunicare agreate contractual. Pentru a evita orice dubiu, furnizorul nu poate desființa tipul de preț de ofertă ales din propria inițiativă mai devreme de data expirării prețului din oferta în baza căreia s-a încheiat Contractul.

## **CAPITOLUL VII: Facturare. Modalități de plată**

**7.1** Facturile pentru energia electrică consumată se emit lunar de către furnizor, în conformitate cu Oferta, prevederile Contractului și/sau cu **Anexa A**.

**7.2** (1) În cazul modificării tarifelor reglementate pentru serviciile de rețea, facturate furnizorului de către operatorii de rețea, respectiv tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile operatorului de distribuție și cele ale clientului, tariful pentru serviciul de transport – componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru achiziția serviciilor de sistem, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

(2) La solicitarea clientului, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia o copie a facturii, astfel:

a) în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării dacă solicitarea a fost transmisă prin servicii poștale sau prin mijloace electronice; copia facturii se transmite prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită, sau conform opțiunii clientului dintre cele menționate anterior;

b) dacă solicitarea se face prin prezentarea clientului la punctul fizic de contact, copia facturii este pusă imediat la dispoziția clientului, dacă acesta nu solicită transmiterea prin unul din mijloacele prevăzute la lit. a), situație în care transmiterea copiei facturii se realizează cu respectarea termenului prevăzut la lit. a).

c) dacă solicitarea a fost transmisă telefonic, copia facturii se transmite prin unul din mijloacele prevăzute la lit. a) conform opțiunii clientului, în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

(3) Factura emisă de către furnizor poate conține și contravaloarea unor servicii prestate de către alți operatori economici cu care furnizorul are încheiate contracte, în vederea facturării acestor servicii. În acest caz, furnizorul nu poate condiționa furnizarea energiei electrice către client de achiziționarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii care nu fac obiectul activității de furnizare a energiei electrice;

(4) Facturarea altor servicii conform alin. (3) se poate face doar în urma încheierii unui act adițional la contract.

(5) În cazul în care furnizorul emite factura pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare, furnizorul este obligat să eșaloneze la plată sumele datorate de client, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura.

(6) În cazul în care clientul contestă corectitudinea facturii, furnizorul are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu energie electrică doar după comunicarea către client a rezultatului verificării plângerii și doar dacă în urma verificării a rezultat că factura emisă este corectă și dacă factura nu a fost achitată, cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

**7.3** Facturarea serviciului de furnizare a energiei electrice se face astfel:

**A.** Lunar se va emite o factură de furnizare a energiei electrice care va conține:

- i. valoarea energiei electrice, valoarea dezechilibrelor plus componenta de furnizare a energiei electrice, a abonamentului (dacă se aplică în contract) și valoarea tarifului de transport – componenta de introducere a energiei electrice în rețea;
- ii. valoarea tarifelor reglementate pentru serviciile de rețea, respectiv: tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile OD și cele ale clientului, tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru serviciul de sistem;
- iii. valoarea energiei electrice reactive;
- iv. valoarea certificatelor verzi conform legislației în vigoare;
- v. valoarea taxei de cogenerare de înaltă eficiență;
- vi. accize, TVA;
- vii. alte tarife/taxe conform legislației în vigoare.

**B.** O factură de regularizare anuală a valorii certificatelor verzi, conform legislației în vigoare;

**C.** Facturi pentru serviciile conexe activității de furnizare a energiei electrice (ex: conectări/deconectări, la cererea clientului, deconectări/reconectări pentru neplată, costuri cu preavizarea etc.);

**D.** Eventuale facturi de corecție ca urmare a unor recalculări generate de erori apărute pe perioada derulării contractului de furnizare a energiei electrice (citiri greșite etc.).

**7.4** În cazul facturilor emise în baza consumului real de energie electrică, furnizorul pune la dispoziția clientului prin intermediul facturii și/sau al documentelor anexate acesteia, suplimentar față de informațiile prezentate în paragrafele de mai sus, și următoarele informații:

a) indicarea într-o manieră clară că aceasta este o factură de regularizare;

b) perioada pentru care se face regularizarea;

c) indexul grupului de măsurare determinat de OR prin citire la începutul și sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea;

d) cantitatea de energie electrică consumată efectiv în perioada pentru care se face regularizarea;

e) cantitatea de energie electrică estimată facturată în intervalul dintre citirile OR;

f) soldul debitor/creditor la sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea, calculat pe baza diferenței dintre consumul efectiv realizat și consumul facturat în intervalul dintre citirile OR, respectiv suma pe care clientul final o mai are de achitat furnizorului sau suma datorată de furnizor clientului ca urmare a efectuării regularizării, după caz.

**7.5** Facturile de la art. 7.3 pot fi cumulate într-o factură unică.

**7.6** Energia electrică reactivă, în cazul în care este datorată de către client, se va factura la preț reglementat, în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare.

**7.7** Facturile și orice alte documente ce decurg din derularea Contractului se comunică clientului de către furnizor la adresele de corespondență și prin una din modalitățile de comunicare agreeate de părți, potrivit Contractului.

**7.8** (1) Plata contravalorii facturilor de energie poate fi efectuată prin mai multe modalități de plată precum: debit direct, card bancar, transfer bancar, numerar sau plată online/mobile.

(2) Modalitățile actuale de plată a facturii de energie electrică sunt indicate de furnizor în conținutul facturii și/sau pe site-ul acestuia și pot suferi modificări pe parcursul derulării Contractului, cu respectarea legislației în vigoare.

**7.9** Sumele care, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare, trebuie returnate clientului de către furnizor, sunt comunicate prin intermediul facturii de energie electrică și se returnează fără costuri suplimentare (prin contul bancar comunicat furnizorului) sau, după caz, cu costuri suplimentare (prin mandat poștal la adresa de corespondență agreeată contractual de comun acord).

**7.10** În cazul alegerii unei variante de returnare prin ridicare numerar, furnizorul va informa clientul prin intermediul facturii referitor la locația și termenul în care acesta trebuie să se prezinte pentru ridicarea sumei de returnat.



**7.11** În cazul în care suma nu a putut fi returnată clientului din motive neimputabile furnizorului (cont greșit, clientul nu s-a prezentat în termen etc.), suma se va utiliza pentru compensarea următoarelor facturi emise de furnizor, corespunzătoare locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, în funcție de opțiunea clientului exprimată în contract.

**7.12** În cazul alegerii de către client a unei variante de returnare implicând costuri suplimentare, aceste costuri vor fi reținute de către furnizor din suma datorată clientului. Clientul va fi informat, prin intermediul facturii, asupra valorii costurilor suplimentare reținute din suma datorată.

## **CAPITOLUL VIII: Răspunderea contractuală**

**8.1** Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în prezentul contract, părțile răspund conform legii și prevederilor contractuale.

**8.2** Dacă sumele datorate de client nu au fost achitate în termenul precizat în contract și valoarea facturată nu a fost contestată de client în acest termen, după împlinirea termenului de 30 de zile furnizorul poate lua, succesiv, următoarele măsuri:

a) transmite clientului preavizul de deconectare, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

b) solicită OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, conform preavizului de deconectare.

**8.3** În cazul în care clientul plătește integral sumele datorate până la data limită prevăzută în preavizul de deconectare, comunică furnizorului în format electronic/tipărit, utilizând modalitățile de comunicare puse la dispoziție de acesta, documentul prin care face dovada plății, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata.

**8.4** În cazul în care clientul nu efectuează plata integrală a sumelor datorate în termen de 15 zile de la data menționată în preavizul de deconectare ca fiind data întreruperii alimentării cu energie electrică, furnizorul are dreptul să rezilieze contractul, sumele datorate de client urmând a fi recuperate de către furnizor conform dispozițiilor legale în vigoare.

**8.5** Nerespectarea de către client a obligațiilor de plată prevăzute în contract atrage următoarele consecințe:

a) plata unor penalități de întârziere, conform dispozițiilor contractuale;

b) obligația acestuia de a constitui garanții financiare în favoarea furnizorului conform cap. XII;

c) întreruperea alimentării cu energie electrică;

d) rezilierea contractului.

## **CAPITOLUL IX Durata contractului, încetarea și sistarea temporară**

**9.1** Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie pe o perioadă convenită de părți. Încetarea valabilității avizului tehnic de racordare/certificatului de racordare atrage automat încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, începând cu aceeași dată.

**9.2** Contractul își produce efectele, începând cu data notificată de către Furnizor, doar după acceptarea ofertei de către client și condiționat de îndeplinirea condițiilor pentru începerea furnizării și de încheierea în prealabil a contractului de distribuție, respectiv de transport de energie electrică.

**9.3** (1) Contractul încetează în oricare din următoarele situații:

a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului, numai la contractele încheiate pe perioadă determinată;

b) prin acordul de voință al părților contractante;

c) prin denunțarea unilaterală de către client, cu respectarea clauzelor contractuale;

d) prin reziliere de către furnizor în condițiile prevăzute la alin. (9.4), furnizorul având obligația informării OD și a clientului cu privire la încetarea contractului;

e) la data expirării/retragerii licenței de furnizare a energiei electrice.

(2) Furnizorul nu poate percepe comisioane pentru încetarea contractului de furnizare în cazul denunțării unilaterale a contractului de către client.

(3) În situația prevăzută la alin. (1) lit. a), furnizorul notifică clientul cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puțin 30 de zile înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează.

**9.4** Contractul poate fi reziliat de furnizor în următoarele situații:

a) sustragerea de energie electrică de către client, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă; Prin sustragere de energie electrică se înțelege: 1) conectarea oricărui receptor sau a instalației de utilizare înainte de grupul de măsurare; 2) orice intervenție în instalația electrică ce afectează funcționarea corectă a grupului de măsurare.

b) neplata de către client a facturilor emise conform contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în contract, urmată de întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare;

c) încetarea dreptului de folosință a clientului asupra locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;

d) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

**9.5** În situația prevăzută la alin. (9.4) lit. a), contractul încetează la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.

**9.6** În situațiile prevăzute la alin. (9.4) lit. b)-d), rezilierea se face cu o notificare transmisă cu minimum 15 zile și doar dacă, în această perioadă, clientul nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere. Notificarea trebuie să cuprindă data la care se reziliază contractul de furnizare a energiei electrice.

**9.7** 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.

**9.8** Dacă, la încetarea Contractului, furnizorul datorează clientului sume rezultate din derularea Contractului, acestea se returnează clientului de către furnizor în condițiile stabilite prin Contract și potrivit dispozițiilor din prezentele Condiții, în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la emiterea facturii.

**9.9** Eventualele datorii reciproce dintre părți, provenite dintr-un contract anterior de furnizare a energiei electrice, încheiat între aceleași părți, se preiau în cadrul contractului.

**9.10** (1) Încetarea contractului prin denunțarea unilaterală de către client se face în baza unei notificări prealabile transmisă furnizorului, cu respectarea termenelor și condițiilor contractuale.

(2) Denunțarea unilaterală a Contractului de către furnizor este interzisă.

**9.11** Încetarea contractului de furnizare nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul intervenirii încetării acestuia.

**9.12** Contractul se consideră reziliat de plin drept la data rămânerii definitive a hotărârii judecătorești privind sustragerea de energie electrică.

**9.13** În cazul rezilierii Contractului, încheierea unui nou contract este condiționată de plata de către client a sumelor restante din vechiul contract, precum și a altor taxe datorate, după caz, necesare încheierii unui nou contract.

**9.14** În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată ori factura estimată pentru ultimul consum de energie electrică, în cazul în care clientul final nu asigură OR accesul la contor, cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi.

**9.15** După încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi va fi comunicată clientului în termenul și în condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.

**9.16** În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la pct. 9.14 și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la pct. 9.15 conțin un sold pozitiv, clientul are obligația să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent.

**9.17** În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la pct. 9.14 și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la pct. 9.15 conțin un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final sumele datorate, în condițiile stabilite prin Contract și prezentele Condiții, în termen de maximum 15 zile de la data primirii de la client a informațiilor necesare plății.

**9.18** 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.

**9.19** Pentru sistarea temporară a furnizării energiei electrice, clientul comunică furnizorului o solicitare în scris, cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de începutul perioadei de sistare solicitate.

**9.20** 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.

**9.21** În lipsa solicitării prevăzute la alin. 9.20, perioada de sistare se prelungeste automat până la primirea acesteia, dar nu mai mult de 3 luni.

**9.22** 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 OD.

**9.23** Pe perioada de sistare, clientul nu are obligații de plată aferente activității de furnizare a energiei electrice.

## **CAPITOLUL X: Taxe și impozite**

**10.1** În factura emisă clientului de către furnizor conform contractului, suplimentar față de contravaloarea energiei electrice consumate la preț de ofertă în regim de piață concurențială, valoarea dezechilibrelor plus componenta de furnizare, a tarifului de transport componenta de extragere a energiei electrice din rețea, tarifului pentru achiziția serviciilor de sistem și a tarifului pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile operatorului de distribuție și cele ale clientului, se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA-ului, precum și a altor taxe și impozite prevăzute de legislația în vigoare.

**10.2** 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; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

## **CAPITOLUL XI: Întreruperea alimentării cu energie electrică**

**11.1** Furnizorul poate solicita OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, cu excepția locurilor de consum ale clienților vulnerabili în situații de criză energetică, în următoarele situații:

- neplata facturilor emise de furnizor conform prevederilor contractului;
- neconstituirea/neactualizarea de către client a garanțiilor financiare solicitate de furnizor conform contractului și reglementarilor aplicabile.

**11.2** În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către client în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică aferent unui loc de consum, întreruperea alimentării cu energie electrică

se face după transmiterea de către furnizor către client, prin modalitatea de comunicare agreată de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice, a unui preaviz de deconectare a locului de consum, cu minimum:

- a) 15 zile înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică, în cazul clienților noncasnici;
- b) în cazul în care clientul nu plătește sumele datorate, nu constituie/actualizează garanția financiară, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, furnizorul poate comunica OD solicitarea de întrerupere a alimentării cu energie electrică la locul de consum respectiv.

**11.3** În situația prevăzută la alin. (11.1) lit. b), furnizorul poate emite preavizul de deconectare cel mai devreme în prima zi lucrătoare după expirarea termenului de constituire/actualizare a garanției financiare.

**11.4** Preavizul de deconectare este un document distinct, are forma stabilită de către furnizor și conține cel puțin următoarele elemente:

a) suma datorată; b) termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică; c) data estimată a întreruperii alimentării cu energie electrică; d) costul estimat al serviciilor de întrerupere și reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum.

**11.5** După întreruperea alimentării cu energie electrică, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizează conform reglementărilor în vigoare ulterior primirii de către furnizor, de la client, a dovezii efectuării plății integrale a sumei datorate și a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, precum și/sau a dovezii constituirii garanțiilor financiare solicitate conform prevederilor contractului și reglementărilor aplicabile.

## **CAPITOLUL XII: Garanții**

**12.1** Părțile se obligă să dețină, pe parcursul derulării contractului, toate aprobările necesare fiecăreia pentru asumarea și executarea obligațiilor cuprinse în prezentul contract, conformându-se în același timp tuturor cerințelor legale.

**12.2** Părțile garantează că prezentul contract reprezintă o obligație validă, legală, opozabilă în justiție în termenii acestuia.

**12.3** Clientul declară pe proprie răspundere că documentele anexate în copie și care stau la baza întocmirii Contractului sunt actualizate, în vigoare la momentul semnării acestuia și sunt conforme cu originalul.

**12.4** Clientul constituie garanții financiare în favoarea furnizorului în următoarele cazuri:

- a) constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
- b) dacă în ultimele 12 luni a fost deconectat pentru neplata facturilor de energie electrică.

**12.5** Formele în care poate fi constituită garanția financiară, sunt:

- scrisoare de garanție bancară emisă de o bancă în favoarea furnizorului;
- depozit bancar de tip Escrow, deschis în favoarea furnizorului;
- sume virate direct în cont de consemnare la orice bancă, sub titlu de garanție în favoarea furnizorului;
- asigurare de pierdere financiară pentru acoperirea riscului de neplată, emisă în favoarea furnizorului;
- bilet la ordin avalizat de o bancă;
- alte forme legale de garanție, propuse de furnizor și acceptate de clientul final.

Clientul are dreptul să opteze pentru oricare dintre formele în care este constituită garanția, conform prevederilor alin. 12.5.

**12.6.1** Pentru cazurile prevăzute la pct. 12.4 a), constituirea garanției se face conform normelor în vigoare.

**12.6.2** Pentru cazurile prevăzute la pct. 12.4 b), valoarea garanției se stabilește conform formulei:

**Valoare garanție [lei] = prețul de calcul garanție energie electrică [lei/MWh] x 90 [zile] x consumul mediu zilnic de energie electrică [lei/MWh],**

unde:

**Prețul de calcul garanție energie electrică [lei/MWh]** este format din: prețul energiei electrice active, valoarea dezechilibrelor plus componenta de furnizare, tarifele reglementate, tarifele de servicii, prețul unitar al contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, al certificatelor verzi, acciză și TVA aferente. Prețul energiei active se va calcula în funcție de prețul mediu ponderat din piața de ziua următoare (PMPZU), comunicat de către OPCOM pentru ultima lună calendaristică închisă.

**Consumul mediu zilnic de energie electrică [MWh/zi]** se calculează în funcție de consumul realizat pe ultimele 12 luni sau, când acest lucru nu este posibil, în funcție de consumul contractat.

**12.7** Garanția financiară devine exigibilă în cazul în care clientul nu achită factura aferentă serviciului de furnizare a energiei electrice în termen de 15 zile de la întreruperea alimentării cu energie electrică. Furnizorul este îndreptățit să execute garanția financiară în limita valorii facturilor emise și neîncasate aferente energiei electrice și a serviciilor contractate de client. Executarea garanției se realizează de către furnizor cu notificarea clientului cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte.

**12.8** Restituirea garanției se realizează ținând cont de următoarele:

În cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se restituie clienților, furnizorii iau în considerare debitele la zi ale acestora.

**12.9** Garanția financiară se restituie clientului astfel:

- în maximum 42 de zile de la data încetării contractului de furnizare a energiei electrice, în măsura în care nu a fost executată;
- în maximum 10 zile, din inițiativa furnizorului, dacă timp de 12 luni consecutive de la constituirea garanției financiare clientul nu s-a aflat în situațiile prevăzute la alin. 12.4.



În cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se restituie clientului, furnizorul ia în considerare debitele la zi ale acestuia.

**12.10** În cazul executării totale sau parțiale a garanției financiare, furnizorul are dreptul să solicite reconstituirea sau actualizarea acesteia, dacă clientul s-a aflat în situațiile prevăzute la alin. 12.4.

**12.11** Refuzul constituirii garanției financiare sau neconstituirea acesteia în termen de 15 zile dă dreptul furnizorului să solicite Operatorului de rețea deconectarea clientului de la rețea în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen, notificarea de constituire garanție fiind și previz în acest scop.

### **CAPITOLUL XIII: Confidențialitatea**

**13.1** Părțile se obligă să păstreze confidențialitatea informațiilor și a documentelor pe care le dețin ca urmare a executării Contractului.

**13.2** Pentru respectarea obligației de confidențialitate, părțile garantează și se obligă:

- a) să protejeze informațiile confidențiale împotriva folosirii, publicării sau dezvăluirii neautorizate;
- b) să nu folosească informațiile confidențiale, cu excepția îndeplinirii obligațiilor stabilite prin Contract;
- c) să nu furnizeze, publice, dezvăluie, transfere sau să folosească în alt mod, direct sau indirect, în orice manieră, informațiile confidențiale, cu excepția autorizării exprese a celeilalte părți, în concordanță cu prevederile acestui articol;
- d) să nu folosească nicio informație confidențială pentru a concura în mod neloial sau a obține avantaje nemeritate față de cealaltă parte în orice activitate comercială care poate fi asemănătoare cu activitatea comercială desfășurată de aceasta, în legătura cu obiectul Contractului;

**13.3** Nu este considerată încălcare a obligației de păstrare a confidențialității divulgarea unor informații confidențiale către o autoritate publică sau către instanțele judecătorești, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

### **CAPITOLUL XIV: Drepturile și obligațiile părților**

#### **14.1 Obligațiile furnizorului**

Furnizorul de energie electrică are următoarele obligații:

- (1) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege și să respecte prevederile acesteia;
- (2) să informeze clienții, atât prin intermediul punctelor unice de contact și paginii de internet, conform reglementărilor specifice, în vigoare, cât și prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acesteia, precum și prin materiale promoționale, cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații;
- (3) să înființeze puncte unice de contact, fizice sau virtuale;
- (4) să respecte clauzele contractului cu clientul, precum și orice alte reglementări aplicabile, în vigoare;
- (5) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare;
- (6) să asigure clienților un sistem de gestionare a plângerilor simplu, echitabil și prompt;
- (7) să faciliteze accesul clientului la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent, conform reglementărilor specifice în vigoare;
- (8) să îi asigure clientului vulnerabil drepturile specificate la punctul 14.3 din aceste Condiții generale de furnizare a energiei electrice (CG);
- (9) să informeze clienții prin intermediul facturilor sau în documente anexate acestora sau prin alte mijloace de comunicare agreeate cu privire la existența instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice pus la dispoziție de către ANRE;
- (10) să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de măsurare de către reprezentantul OD;
- (11) să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;
- (12) să pună la dispoziția clienților cel puțin două modalități de plată a facturii, dintre care cel puțin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente și care să nu creeze discriminări nejustificate între clienți;
- (13) să pună la dispoziția clientului cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare;
- (14) să răspundă în scris la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare la termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare, în vigoare;
- (15) să comunice clienților informații privind clauzele contractului și ale Condițiilor generale înainte de încheierea sau de confirmarea contractului;
- (16) să dețină o pagină proprie de internet;
- (17) să factureze clientului energia electrică consumată la prețurile/tarifele și în condițiile stabilite în contractul încheiat cu acesta;
- (18) să asigure clienților facilitățile specificate la punctul 14.3.(27) prin internet, cu acces parolat, gratuit, în timp real și securizat;
- (19) 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;
- (20) să pună la dispoziția clientului mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informațiilor privind facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;

- (21) să transmită, la cererea clientului, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;
- (22) să notifice clientului, în mod corespunzător orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului de a denunța unilateral, în mod gratuit, contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- (23) să notifice clientului, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului, valorii dezechilibrului plus componenta de furnizare a energiei electrice cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestuia de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul energiei electrice;
- (24) să notifice clientului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contract, cu ocazia primei facturi emise după modificare;
- (25) să permită clientului schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale;
- (26) să transmită clientului un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului/încetarea contractului;
- (27) să transmită, la cererea clientului final, o copie a facturii în termen de cel mult 2 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii, și să transmită informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- (28) să plătească clienților finali despăgubiri și/sau compensații în condițiile prevăzute în reglementările specifice, în vigoare;
- (29) să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;
- (30) să utilizeze datele personale ale clientului cu respectarea prevederilor legislației privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și conform voinței clientului exprimată în contractul de furnizare a energiei electrice;
- (31) să restituie clientului suma plătită, în termen de 15 zile de la solicitarea acestuia; În situația în care clientul nu solicită restituirea sumelor, suma va fi compensată de către furnizor în contul facturilor următoare;
- (32) să transmită clientului eticheta energiei electrice; Întocmirea și transmiterea etichetei energiei electrice se realizează de către furnizor în conformitate cu prevederile Regulamentului de etichetare a energiei electrice, în vigoare;
- (33) să transmită clienților informații adecvate cu privire la alternativele de întrerupere a livrărilor de energie electrică cu suficient timp înainte de data prevăzută a întreruperii;
- (34) să urmărească îmbunătățirea calității activității de furnizare a energiei electrice, în scopul creșterii gradului de satisfacție a clienților;
- (35) să asigure clientului nivelul minim de calitate a activității de furnizare stabilit prin Standardul de performanță a activității de furnizare a energiei electrice, în vigoare;
- (36) să respecte prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
- (37) să preia de la OR valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, în vederea facturării acestora;
- (38) să desfășoare activitatea de furnizare a energiei electrice pe bază de contracte de furnizare a energiei electrice încheiate cu clienții finali, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările specifice;
- (39) să pună la dispoziția clientului final 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;
- (40) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți;
- (41) să solicite Operatorului de Rețea, 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;
- (42) să comunice OR orice solicitare primită de la clientul final care vizează activitatea OR la locul de consum, să asigure intermedierea între OR și clientul final pentru racordarea la rețeaua electrică de interes public/pentru modificarea instalației de racordare existente, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească și să comunice clientului final răspunsul OR, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordin al președintelui ANRE;
- (43) să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final;
- (44) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor legale în vigoare și prevederilor incluse în aceste Condiții generale, parte integrantă din prezentul Contract;
- (45) să se asigure că prevederile din condițiile generale să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și acestea să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților.

- (46) să furnizeze clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum, eventuale sume de bani datorate/plătite clientului, precum și privind dobânzile penalizatoare plătite de acesta pentru întârzieri la plata facturilor, pe ultimul an calendaristic;
- (47) să transmită clientului factura și documentele anexate acesteia/notificările, în mod gratuit și în timp util, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței. Factura și documentele anexate acesteia/notificările se transmit clientului final prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare a energiei electrice;
- (48) pentru orice modificare a modalității de comunicare a facturilor la solicitarea clientului/cu acordul clientului, furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere a facturii și a documentelor anexate acesteia/notificărilor fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract;
- (49) să achiziționeze energie electrică astfel încât să asigure acoperirea consumului clienților săi;
- (50) să răspundă pentru toate daunele provocate Clientului din culpa sa, în condițiile stabilite prin contractul de furnizare;
- (51) să recupereze daunele produse clienților finali și, respectiv, furnizorului însuși de la operatorul de distribuție, operatorul de transport și de sistem sau de la producător, dovedite a fi cauzate din culpa oricăruia dintre aceștia;
- (52) să verifice situațiile deosebite sesizate de client și să răspundă în termen legal la toate solicitările/ sesizările/ reclamațiile/ plângerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în măsura în care acesta este aplicabil, cu excepția prevederilor aplicabile numai pentru furnizarea în regim reglementat;
- (53) să solicite Operatorului de Rețea, la sesizarea scrisă a clientului sau ori de câte ori consideră necesar, verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- (54) să răspundă, în scris, sesizărilor clientului privind serviciul de furnizare conform legislației în vigoare;
- (55) să fie responsabil pentru întreruperile în alimentarea cu energie electrică ale clientului din cauze care s-au identificat a fi din culpa sa;
- (56) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

## **14.2 Drepturile furnizorului**

Furnizorul are următoarele drepturi:

- (1) să încaseze de la clientul final contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului;
- (2) să perceapă clientului penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contract;
- (3) să inițieze modificarea ori completarea prin acte adiționale a contractului atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;
- (4) să solicite clientului constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare și în caz de neplată a facturilor emise de către furnizor;
- (5) să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de măsurare de către reprezentantul OD fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;
- (6) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute în contract și de legislația în vigoare;
- (7) să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de clientul final sau de furnizor;
- (8) să solicite OR prestarea activității de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, în vederea întreruperii/reluării furnizării energiei electrice la locul de consum al clientului final în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;
- (9) să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică estimate, în condițiile stabilite de legislația în vigoare;
- (10) să verifice, la interval de minimum 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu Clientul final;
- (11) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile;
- (12) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către client în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică aferent unui loc de consum, furnizorul are următoarele drepturi:
- a) să aplice penalități de întârziere clienților în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;
- b) să solicite clientului final constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

c) să solicite OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum, cu condiția transmiterii către clientul final, printr-o modalitate de comunicare agreată de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice, a unui preaviz cu minimum 15 zile înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică;

d) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice, după parcurgerea succesivă a următoarelor etape:

(i) transmiterea către client a unui preaviz de deconectare;

(ii) transmiterea către client a unei notificări de reziliere a contractului cu minimum 15 zile înainte de data rezilierii, dacă clientul nu a transmis dovada îndeplinirii obligațiilor de plată către furnizor până în ziua anterioară datei de reziliere; Notificarea de reziliere a contractului de furnizare a energiei electrice este un document distinct în forma stabilită de către Furnizor și conține data la care se reziliază Contractul.

### **14.3 Drepturile clientului**

Clientul are următoarele drepturi:

(1) să aibă acces la rețelele electrice de interes public în condițiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public în vigoare și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a energiei electrice;

(2) să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contract, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;

(3) să își aleagă furnizorul de energie electrică și să accepte o ofertă-tip publicată de către furnizor sau să solicite furnizorului o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/ achiziție publică;

(4) să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;

(5) să aibă acces pentru citire la contoarele pentru decontare;

(6) să solicite furnizorului sau OD să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;

(7) să primească despăgubiri de la furnizor, OD, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;

(8) să i se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informați, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a înceta contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;

(9) să îi fie notificată de către furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prelabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;

(10) să denunțe unilateral contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu acceptă noile condiții contractuale/clauze sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;

(11) să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de ajungerea la termen a contractului, cu respectarea condițiilor contractuale. Încetarea contractului prin denunțare unilaterală de către client nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia;

(12) să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite și prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;

(13) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesar pentru furnizarea acestor date;

(14) să consume energie electrică din instalațiile distribuitorului, în conformitate cu prevederile contractuale și ale normelor legale;

(15) să beneficieze contra cost, de serviciile furnizorului, respectiv distribuitorului, în condițiile reglementărilor legale în vigoare sau în condițiile încheierii unor contracte pentru prestări de servicii, conform prevederilor legale;

(16) să primească compensații în cazul nerespectării de către OR a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică, de calitate tehnică a energiei electrice și de calitate comercială a serviciului de distribuție și a indicatorilor de performanță specifici serviciului de transport, conform reglementărilor aplicabile;

(17) să sesizeze, utilizând datele de contact ale Operatorului de Rețea puse la dispoziție de către furnizor, și să fie informat de către Operatorul de Rețea cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului;

(18) 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 Operatorului de Rețea la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță aplicabil, în vigoare;

(19) să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;

(20) în cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR să se realizeze în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;

- (21) în cazul în care are montat un sistem de măsurare inteligentă (SMI), care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa, în condițiile reglementărilor aplicabile, informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică specificate în Regulamentul de furnizare a energiei electrice.
- (22) de soluționare alternativă a litigiilor;
- (23) să beneficieze de cel puțin două modalități de plată a facturii, dintre care cel puțin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente și care să nu creeze discriminări nejustificate între clienți;
- (24) să beneficieze de cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare;
- (25) să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor;
- (26) să aibă acces, la cerere, la informațiile din baza de date gestionate de către OD prin intermediul aplicației web securizate al cărei link va fi postat pe pagina de internet a OD, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului;
- (27) să aibă prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat prin pagina de internet cel puțin posibilitatea de a:
- a) accesa datele proprii privind valoarea facturilor emise și istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului, dacă aceasta din urmă este mai mică, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;
- b) transmite indexul autocitit;
- c) realiza o comparație între consumul actual și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;
- d) realiza o comparație dintre consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similară din anul precedent; în cazul în care are montat contor integrat în SMI, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare să aibă posibilitatea de a accesa, tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;
- e) transmite și gestionează solicitările/reclamațiile.
- (28) la cerere, să primească o explicație clară și ușor de înțeles a modului de calcul a facturilor, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe valori citite ale contorului și să primească, gratuit, atât facturile cât și informațiile de facturare conform prevederilor Standardului de furnizare a energiei electrice, în vigoare;
- (29) să primească de la furnizor decontul final de regularizare a consumului de energie electrică și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, în conformitate cu prevederile contractuale;
- (30) să participe în cadrul unui sistem de schimbare colectivă a furnizorului;
- (31) să cumpere energie electrică de la un furnizor la alegere și să încheie la alegere contracte cu unul sau mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, cu condiția de a se stabili punctele necesare de conectare și de măsurare;
- (32) să supună soluționării ANRE divergențele rezultate din derularea contractului încheiat, în baza unor proceduri elaborate de ANRE;
- (33) să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piață implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare;
- (34) să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în forma tipărită sau dacă solicită, în forma electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, oferta, un exemplar al Condițiilor Generale de furnizare a energiei electrice sau un rezumat al principalelor condiții contractuale, redactate într-un limbaj concis și simplu;
- (35) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice/odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctelor unice de contact al furnizorului și, după caz, ale punctelor de informare generală;
- (36) să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfășurată de către acesta la locul de consum; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care o eventuală dispută nu este soluționată pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;
- (37) să primească despăgubiri și/sau compensații, în conformitate cu prevederile reglementărilor aplicabile în vigoare;
- (38) în cazul în care locul de consum este integrat în SMI, să i se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care are acces gratuit furnizorul;
- (39) să solicite furnizorului date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică și să primească toate datele solicitate;
- (40) să renunțe la contractul încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță, inclusiv prin intermediul POSF, în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, indiferent dacă contractul a început sau nu să producă efecte;
- (41) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform contractului și conform prevederilor legale în vigoare;
- (42) să convină cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
- (43) să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice clienților vulnerabili prevăzute de actele normative în vigoare, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili;



(44) Clientul vulnerabil are dreptul să beneficieze de facilitățile specifice asigurate, în mod gratuit, de către furnizori, respectiv:

- a) acces la punctul unic de contact și/sau după caz la punctele de informare generală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;
  - b) desfășurarea relației cu furnizorul, prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de către clientul vulnerabil să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc în numele și pe seama titularului locului de consum, la solicitarea consumatorului vulnerabil care este titular al contractului;
  - c) să primească, la solicitare, facturile, notificările, plângerile sau oricare materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor;
  - d) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți;
  - e) în cazul unui loc de consum unde locuiește o persoană care necesită menținerea în viață prin aparate electrice pentru asigurarea continuității în alimentare este necesară depunerea la furnizorul cu care este încheiat contractul de furnizare a energiei electrice a documentelor eliberate de instituții medicale abilitate care să certifice această necesitate;
- (45) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.

#### **14.4 Obligațiile clientului**

Clientul are următoarele obligații:

- (1) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice 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, în vigoare;
- (2) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de maximum 30 de zile de la modificare;
- (3) să răspundă pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa;
- (4) să achite contravaloarea facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază, la termenele scadente prevăzute în contract, inclusiv factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a penalităților de întârziere specificate în contract precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului; plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează de client în baza facturii emise de către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice;
- (5) să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
- (6) să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică, conform contractului, în vederea evitării riscurilor de neplată pe piața de energie electrică.
- (7) să permită accesul reprezentantului OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de OR pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul OR are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită accesul la instalațiile electrice aflate pe proprietatea clientului final.
- (8) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale OR, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;
- (9) să sesizeze imediat Furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- (10) să contribuie, în mod transparent și nediscriminatoriu, la costurile asociate introducerii sistemelor de măsurare inteligentă, conform reglementărilor specifice, în vigoare;
- (11) să achite OR prin intermediul furnizorului sau direct OR, în cazul în care contractul de rețea este încheiat cu acesta, contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, demontare/remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa sa;
- (12) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare a energiei electrice în vigoare;
- (13) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;
- (14) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- (15) să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relație contractuală, în cazul în care puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare este de cel puțin 1 MVA, conform reglementărilor emise de ANRE. Transmiterea prognozelor și modul de determinare a prețului cu care se facturează abaterile de la valorile prognozate se vor efectua conform prevederilor din contractul de furnizare a energiei electrice;
- (16) să nu permită altor persoane, cu excepția personalului Distribuitorului sau delegatului acestuia, să intervină la contorul de decontare sau la instalația Distribuitorului; În cazul intervențiilor asupra instalațiilor electrice de către persoane

neautorizate, operatorul de rețea este îndreptățit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

(17) în vederea emiterii facturilor de regularizare clientul are obligația de a permite accesul reprezentantului OD la contorul de măsurare pentru citirea indexului;

(18) să nu depășească puterea aprobată prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;

(19) să permită accesul reprezentantului operatorului de distribuție în scopul de a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea operatorului de distribuție, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final;

(20) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale operatorului de distribuție, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea operatorului de distribuție, amplasate pe proprietatea sa;

(21) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, inclusiv a elementelor de securizare, atunci când acestea sunt montate în incinta sa;

(22) să sesizeze imediat furnizorul sau Operatorul de Rețea în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;

(23) să mențină starea tehnică corespunzătoare, în conformitate cu normele în vigoare, a instalației electrice de utilizare;

(24) să nu intervină sub orice formă asupra grupurilor de măsurare, să nu întreprindă acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare și să nu sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;

(25) să permită accesul operatorului de distribuție în incinta sa, dacă este cazul, pentru verificarea grupurilor de măsurare, pentru verificarea instalației de racordare, precum și pentru verificarea respectării prevederilor contractuale;

(26) să nu permită altor persoane să se racordeze la instalația electrică de utilizare proprie fără acordul Operatorului de Rețea;

(27) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalației electrice interioare și proprie în conformitate cu prescripțiile tehnice, modificările sau extinderile acesteia se vor efectua numai prin electricieni autorizați sau prin agenți economici atestați de ANRE;

(28) să contacteze furnizorul în termen de 10 zile calendaristice de la data avizării, pentru a stabili de comun acord cu acesta o dată pentru citirea indexului contorului, în cazul în care cititorul nu a avut acces la contor în două perioade de facturare consecutive. În caz contrar, se va proceda la întreruperea alimentării cu energie electrică și la emiterea unei facturi din oficiu;

(29) să comunice în scris furnizorului orice schimbare a destinației consumului de energie electrică, în sensul utilizării acesteia în scopuri lucrative cu 30 zile calendaristice înainte de data modificării;

(30) în cazul în care clientul folosește receptoare electrice improvizate sau care influențează parametrii de calitate a energiei electrice (de exemplu, aparat de sudură) sau care periclitează continuitatea în alimentarea cu energie electrică a altor consumatori, acesta urmează să suporte plata daunelor justificate pe care le-a produs;

(31) Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:

a) penalizări;

b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;

c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

(32) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.

(33) Drepturile și obligațiile ce incumbă părților rezultate din contractul de rețea, sunt prevăzute în Anexa C - Condițiile Generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, care face parte integrantă din contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu clientul.

## **CAPITOLUL XV: Forța majoră**

**15.1** Răspunderea părților este înlăturată atunci când prejudiciul este cauzat de forța majoră, în condițiile prevăzute de Codul Civil.

**15.2** Părțile sunt exonerate de orice răspundere pentru neîndeplinirea în totalitate sau în parte a obligațiilor ce decurg din Contract, dacă aceasta este rezultatul acțiunii forței majore.

**15.3** Partea care invocă forța majoră trebuie să notifice acest lucru în scris celeilalte părți, în termen de 48 de ore de la apariția acesteia, cu confirmarea organului competent de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră.

**15.4** Neîndeplinirea obligației de comunicare a forței majore nu înlătură efectul exonerator de răspundere al acesteia, dar antrenează obligația părții care o invocă de a repara pagubele cauzate celeilalte părți contractante prin faptul necomunicării.

## **CAPITOLUL XVI: Litigii și soluționarea disputelor contractuale**

**16.1** Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă se soluționează conform prevederilor Ordinului ANRE nr. 128/2020 pentru aprobarea Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei și conform Ordinului nr.61/2013 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale.

**16.2** Prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE, soluționarea neînțelegerilor se efectuează la nivelul titularului de licență, al furnizorului ca urmare a analizării cererii scrise, depuse în acest sens de către solicitant, în care se prezintă neînțelegerile apărute la încheierea contractului/actului adițional. Cererea va fi însoțită de documentele pe baza cărora solicitantul își întemeiază susținerile. Documentele vor fi certificate de parte pentru conformitate cu originalul.

Titularul de licență va analiza și va soluționa cererea în baza documentelor depuse de către solicitant. Dacă părțile nu ajung la o înțelegere amiabilă, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acestui for de reglementare, conform prevederilor Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice, în vigoare.

**16.3** Procedurile prealabile de soluționare a litigiilor apărute cu ocazia derulării contractului nu sunt obligatorii, părțile putându-se adresa direct instanței de judecată competente.

#### **CAPITOLUL XVII: Despăgubiri și compensații**

**17.1** (1) Clientul are dreptul să primească compensații pentru nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice (inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere).

(2) Compensațiile se plătesc clientului, potrivit reglementărilor cuprinse în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, dacă în urma investigațiilor efectuate se constată existența prejudiciului și culpa furnizorului/Operatorului de Rețea.

**17.2** Despăgubirile și/sau compensațiile la care clientul este îndrituit, vor fi achitate acestuia potrivit dispozițiilor din prezentele Condiții.

**17.3** În cazul în care Furnizorul/Operatorul de Rețea are dreptul să primească despăgubiri de la client, acestea vor fi plătite de către client furnizorului conform dispozițiilor contractuale și/sau a reglementărilor legale incidente în vigoare.

#### **CAPITOLUL XVIII: Protecția datelor cu caracter personal**

**18.** (1) Părțile trebuie să respecte normele și obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare, privind protecția datelor cu caracter personal.

#### **CAPITOLUL XIX: Clauze finale**

**19.1** Termenii utilizați sunt definiți, suplimentar în Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și în celelalte reglementări incidente sectorului energiei electrice.

**19.2** Nulitatea, caducitatea sau inaplicabilitatea oricăreia dintre prevederile Contractului sau a prezentelor Condiții nu va avea niciun efect asupra valabilității celorlalte prevederi ale Contractului sau a prezentelor Condiții care își vor păstra efectele juridice și forța obligatorie.

**19.3** Datele cu caracter personal furnizate de către client în prezentul contract sunt prelucrate în baza dispozițiilor art. 6 din Regulamentul 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și în conformitate cu Legea nr. 129/2018, în scopul îndeplinirii de către furnizor a obligațiilor asumate în prezentul contract și în vederea derulării acestuia, în conformitate cu obligațiile ce îi revin potrivit legislației specifice incidente, inclusiv pentru colectarea și recuperarea creanțelor rezultate din acest contract, cât și în scopul protejării intereselor legitime ale acestuia.

**19.4** (1) Orice modificare a clauzelor contractuale, cu excepțiile prevăzute în Contract și în legislația aplicabilă incidentă, se poate face doar pe bază de act adițional semnat de către părțile contractante.

(2) Contractul sau actele încheiate de părți se modifică și/sau completează automat dacă, printr-un act normativ (lege, OG, OUG, HG, reglementare ANRE etc.) se modifică/completează prevederile acestora.

**19.5** Dispozițiile Contractului și a prezentelor Condiții se completează cu prevederile Codului Civil, a Legii energiei electrice și a gazelor naturale, a Regulamentului de furnizare a energiei electrice la consumatorii finali, a Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, precum și cu celelalte reglementări legale în vigoare aplicabile.