

CONDITII GENERALE DE FURNIZARE (CGF)

LA CONTRACTUL DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE la CLIENTII FINALI

1. Obiect

Prezentele **Condițiile Generale pentru Furnizarea** energiei electrice la clientii finali ai furnizorului S.C. ALRO S.A („ALRO”) reprezintă, împreună cu **Oferta, Cererea de încheiere contract, și Contractul de furnizare a energiei electrice** cadrul contractual care reglementează modul de încheiere, derulare și încetare a relațiilor dintre Furnizor, detinator al licenței de furnizare a energiei electrice nr. 2220 din 03.06.2020 eliberată de A.N.R.E. și Client – consumator casnic sau noncasnic. De asemenea, sunt stabilite drepturile și obligațiile partilor contractuale precum și ale distribuitorului de energie electrică ce operează în fiecare regiune în calitate de operator de rețea/operator de măsurare (OR), pentru asigurarea alimentării cu energie electrică a locurilor de consum ale Clientului pentru care ALRO prestează activitatea de furnizare a energiei electrice pe baza Contractului și care sunt racordate la rețeaua electrică a OR.

2. Dispoziții generale

ALRO S.A. reprezintă persoana juridică română cu sediul în Slatina, str. Pitesti nr. 116, județul Olt, tel: 0249 431 901, fax: 0249 411 487, email: energetic@alro.ro, website www.alro.ro, identificată prin cod de înregistrare fiscală RO 1515374, înregistrată la Registrul Comerțului sub nr. J28/8/1990, titular al licenței de furnizare energie electrică nr. 2220/03.06.2020 eliberată de A.N.R.E., cont bancar IBAN RO30RZBR 0000 0600 0356 9744, deschis la banca Raiffeisen Bank.

- 1) ALRO publică **CGF** pe site-ul propriu (www.alro.ro/documente) și le pune în mod gratuit la dispoziția clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: e-mail, fax, direct sau prin poștă pe suport hârtie, conform solicitării clientului.
- 2) În cuprinsul **CGF**, termenul "client" se referă atât la clientul casnic, cât și la clientul noncasnic al furnizorului. În cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clienților casnici sau numai clienților noncasnici se utilizează, după caz, termenul de "client casnic", respectiv "client noncasnic".
- 3) Client poate fi atât proprietarul locului de consum cât și titularul dreptului de folosință asupra locului de consum (chiriaș/comodatar/ uzufructuar).
- 4) Dacă cererea de încheiere Contract este întocmită de către chiriaș/comodatar/persoana care folosește în mod legal imobilul de la locul de consum fără a deține documente, acesta trebuie să prezinte contractul de închiriere în care există clauza specială prin care Proprietarul este de acord cu încheierea de către Chiriaș a contractului de furnizare pentru locul de consum sau acordul proprietarului, în formă simplă, pentru încheierea contractului de furnizare energie electrică de către titularul dreptului de folosință sau declarația pe proprie răspundere privind dreptul de folosință a imobilului. Acesta poate încheia contract de furnizare doar condiționat de depunerea unei garanții de plată în numerar în valoare de 500 de lei.
- 5) Contravaloarea garanției va fi virată sau depusă în contul Furnizorului ALRO SA, cont IBAN RO30RZBR 0000 0600 0356 9744 deschis la Raiffeisen Bank înainte de începerea livrării energiei electrice. Clientul va menționa în mod expres natura sumei virată/depusă.

3. Pretul Contractului

1. Prețul contractului este stabilit cu fiecare consumator final în Oferta de furnizare energie electrică ce formează împreună cu Cererea de încheiere Contract, Condițiile Speciale ale Contractului de furnizare energie electrică. Prevederile contractuale se completează cu dispozițiile Codului Civil și ale legislației specifice în vigoare.
2. În factura emisă Clientului, suplimentar față de contravaloarea consumului de energie electrică calculată pe baza valorii tarifelor stabilite prin Contract, se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA precum și a altor taxe și impozite prezente sau viitoare, stabilite în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.
3. În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii taxelor/impozitelor prevăzute la alineatul anterior, respectiv de anulare a unei taxe existente/unui impozit existent, noile valori se aplică de drept, de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea Clientului prin intermediul facturii.

Certificate Verzi: Consumatorul final trebuie să plătească și contravaloarea certificatelor verzi corespunzătoare cotei obligatorii estimate de către ANRE pentru perioada de facturare (contravaloarea certificatelor verzi va fi evidențiată distinct în factură, cu menționarea temeiului legal), la prețul stabilit conform reglementărilor aplicabile la data facturării. Factura lunară și cea de regularizare anuală privind contravaloarea certificatelor verzi se emit în conformitate cu Legea 220/2008, cu modificările și completările ulterioare. Modificările cotelor sau ale prețurilor medii ponderate se vor reflecta în valoarea certificatelor verzi facturate fără a fi necesară adiționarea prezentului contract.

După stabilirea de către ANRE a valorii definitive a certificatelor verzi pentru anul anterior (ex: în 2019 pentru 2018) Furnizorul va întocmi o factură de regularizare anuală între valoarea stabilită de către ANRE și valoarea estimată facturată în cursul anului anterior. Sumele astfel stabilite vor fi achitate de Consumator în termen de 15 zile de la emiterea facturii de către Furnizor sau vor fi remise de către furnizor consumatorului în același termen. Consumatorul este obligat să achite factura de regularizare a certificatelor verzi chiar dacă la data emiterii acesteia, nu mai are contract în vigoare cu ALRO. Plata certificatelor verzi este o obligație legală care subzistă încetării contractului de furnizare energie electrică până la achitarea facturii de regularizare emisă în anul următor celui pentru care se face regularizarea.

Servicii Conexes: Consumatorul este obligat să achite costuri conexes serviciului de furnizare a energiei electrice în cazul prestării unor servicii complementare (ex: citiri/deconectări/reconectări la cererea consumatorului, etc.) alte costuri auxiliare datorate opțiunilor Clientului privind transmiterea facturii și a altor documente.

4. Contractare:

1. Pentru încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pentru un client, acesta trebuie să trimită furnizorului următoarele documente:
 - a) cererea de încheiere a contractului cuprinzând datele de contact;
 - b) declarația pe propria răspundere a clientului casnic că în spațiul respectiv se desfășoară numai activități casnice;
 - c) actul de identitate al solicitantului sau de înregistrare fiscală în cazul clientului noncasnic;

d) actul de proprietate sau alt document care să ateste dreptul de folosință asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv. În situațiile în care clientul final nu deține un astfel de document sau documentul respectiv nu are caracter definitiv, acesta trebuie să declare în scris pe propria răspundere că folosește legal imobilul ce reprezintă locul de consum al energiei electrice. Clientul declară pe propria răspundere că documentele trimise în copie sunt conforme cu originalul și că informațiile transmise sunt reale fiind singurul răspunzător pentru corectitudinea acestora. La imobilele având destinația de locuință cu mai mulți locatari, dar cu o singură instalație de racordare și cu un singur contor de decontare, contractul de furnizare a energiei electrice se încheie, după caz, cu: a) locatarul în spațiul căruia este montat contorul de decontare sau cu;

b) persoana împuternicită în acest sens de către ceilalți locatari, în cazul în care contorul de decontare este montat în spațiul comun.

La imobilele având destinația de locuință, cu mai mulți locatari, unde există consum de energie electrică în încăperi sau instalații de folosință comună și există contor de decontare dedicat acestui consum, contractul de furnizare a energiei electrice aferent consumului comun se încheie cu proprietarul încăperilor sau instalațiilor în folosință comună sau, după caz, cu:

a) asociația de proprietari;

b) o persoană împuternicită în acest sens.

În cazul în care, într-un loc de consum, energia electrică este utilizată atât pentru activități economice, cât și pentru consum casnic și nu este posibilă sau nu se justifică economic separarea instalațiilor de utilizare, se încheie un singur contract de furnizare. Tipul de contract utilizat va corespunde tipului de consum preponderent, iar tariful utilizat este cel corespunzător tipului de contract.

În cazul decesului unui titular de contract de furnizare, orice succesor poate continua derularea acestui contract, dacă acest lucru nu este contestat de alt succesor, cu obligația achitării facturilor și cu preluarea tuturor responsabilităților ce decurg ca urmare a derulării contractului, inclusiv răspunderea în cazul constatării unor intervenții neautorizate sau defecțiuni ale grupului de măsură. În termen de 30 de zile de la producerea decesului, succesorul respectiv trebuie să anunțe furnizorul despre deces, iar până la stabilirea legală a titlului de proprietate, furnizorul poate să-i ofere un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire.

5. Facturare și condiții de plată.

1. Contravaloarea consumului de energie electrică activă din factura emisă de Furnizor în temeiul Contractului se calculează pe baza valorii tarifelor stabilite prin Contract, conform algoritmului prevăzut de reglementările în vigoare aplicabile.

2. Factura pentru energia electrică consumată de Client se emite lunar de către Furnizor. Orice modificare a perioadei de facturare se face prin act adițional la Contract.

3. Factura pentru energia electrică consumată de Client se emite de către Furnizor în primele zile ale lunii pentru luna anterioară dar nu mai târziu de data de 15 a lunii următoare lunii de consum. Orice modificare a intervalului de timp în care se emite factura se va notifica Clientului de către Furnizor odată cu prima factură emisă înainte de aplicarea modificării, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la Contract.

4. Factura se emite de către Furnizor pe baza consumului de energie electrică declarat de Consumator (autocitare). În situația în care clientul final nu transmite indexul în termenul convenit la cap. 9.2 lit. (o) de mai jos, cantitatea de energie electrică facturată se stabilește pe baza unui consum lunar estimat de energie electrică, stabilit conform prevederilor legale. Regularizarea consumului de energie electrică este inclusă în prima factură emisă după citirea indexului contorului. Intervalul de citire a contoarelor în vederea emiterii facturii pentru clienții casnici și pentru locurile de consum mici poate fi mai mare de o lună, dar fără a depăși 6 luni.

5. În cazul facturării pe baza autocitirii:

a) furnizorul facturează valoarea corespunzătoare indexului citit de clientul final și comunicat furnizorului;

b) indexul transmis de clientul final este luat în considerare la facturare de către furnizor dacă este transmis în perioada 25-30 a fiecărei luni;

c) în cazul în care clientul final nu transmite indexul la termenul convenit prin contract, factura se emite pe baza estimării de către furnizor a consumului de energie electrică;

d) atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii sau solicită operatorului de măsurare citiri de verificare conform prevederilor contractuale.

6. Sumele facturate de către Furnizor în baza contractului și a prevederilor legale vor fi achitate de Consumator până în data de 30 a lunii ce urmează lunii de consum. În cazul în care pe perioada derulării prezentului Contract, sumele aferente facturilor emise de Furnizor nu sunt achitate de către Consumator la scadență, acesta din urmă are la dispoziție un termen de 15 zile calendaristice ("termen de grație") de la data scadenței în care are posibilitatea să le plătească. Dacă sumele facturate nu sunt achitate până la expirarea perioadei de grație, Consumatorul pierde beneficiul perioadei de grație și va datora penalități începând cu ziua următoarei datei scadente până la achitarea integrală a debitelor. În cazul încetării contractului din culpa sau inițiativa Clientului, Furnizorul este în drept să factureze energia electrică estimată a fi consumată de la data ultimei facturi până la data încetării contractului. Această factură nu mai beneficiază de termen de plată și este scadentă în termen de 3 zile de la emitere.

7. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al Furnizorului ALRO SA în contul IBAN RO30RZBR 0000 0600 0356 9744 deschis la Raiffeisen Bank.

8. Plata facturii se poate face prin oricare dintre următoarele modalități de plată: virament bancar în contul menționat pe factură, prin mandat poștal, prin orice alta modalitate comunicată de către furnizor și menționată pe factură. Modificarea modalităților de plată se notifică Clientului prin intermediul facturii.

9. Factura emisă de Furnizor poate fi contestată de către Client până la data scadenței. Contestațiile vor fi rezolvate de Furnizor în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

10. Furnizorul este îndreptățit să solicite depunerea unei garanții și consumatorul este obligat să răspundă acestei solicitări în condițiile în care Consumatorul întârzie plata facturii fie 2 luni consecutiv, fie de 3 ori pe o perioadă de 1 an contractual. În această situație contravaloarea garanției este stabilită la contravaloarea consumului aferent a 3 luni contractuale.

11. Sumele achitate de consumator vor acoperi debitele cele mai vechi în următoarea ordine: penalități de întârziere energie, contravaloare preț energie în ordinea vechimii sumelor, alte sume.

6. Răspunderea contractuală:

1. Consumatorul poate achita factura, fără a datora penalități și în următoarele 15 zile ce urmează datei scadente ("perioadă de grație"). Neachitarea facturii de către Client la termenul scadent sau cel mai târziu în termenul de 15 zile de la data scadenței, conduce la facturarea de către Furnizor și plata de către Client a unor dobânzi penalizatoare egale cu 0,1% pe zi de întârziere, calculate de la scadența facturii.
2. Dacă sumele datorate de Client nu au fost achitate până la expirarea termenului de grație menționat la alineatul precedent, Furnizorul transmite Clientului un preaviz de deconectare (document distinct de factură), cu 5 zile înainte de data propusă pentru deconectare prin modalitatea utilizată la transmiterea facturii. Preavizul va conține suma datorată, termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică, data estimată a întreruperii alimentării cu energie electrică și, dacă este cazul, costul estimat al serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum.
3. Dacă, în perioada de preaviz, Clientul plătește integral sumele datorate până la data limită prevăzută în preavizul de deconectare, Clientul va transmite Furnizorului o copie a documentului prin care face dovada plății sumelor pentru care a fost emis preavizul de deconectare, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata.
4. Dacă Clientul nu a plătit sumele datorate până la data limită prevăzută în preavizul de deconectare, la expirarea termenului de preaviz, consumatorul va fi deconectat.
5. În cazul în care Clientul nu efectuează plata integrală a sumelor datorate în termen de 15 zile de la data întreruperii alimentării cu energie electrică, Furnizorul are dreptul să rezilieze Contractul, urmând să recupereze sumele datorate de Client prin intermediul instanțelor judecătorești competente.
6. După întreruperea pentru neplată a alimentării cu energie electrică, reluarea alimentării la locul de consum al clientului final se realizează în termenul prevăzut în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice în vigoare, după ce furnizorul a primit de la clientul final dovada efectuării plății integrale a sumei datorate, a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/ reluare a alimentării cu energie electrică, precum și dovada constituirii/actualizării/ reconstituirii garanției financiare, după caz.
7. Nerespectarea Contractului de către Client poate avea următoarele consecințe:
 - a. plata unor dobânzi penalizatoare;
 - b. obligația de a constitui garanții financiare;
 - c. întreruperea alimentării cu energie electrică;
 - d. rezilierea Contractului.
8. Modificarea clauzelor din Contract la inițiativa Furnizorului, se face cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare. Prin excepție, în cazul în care modificarea clauzelor Contractului a fost generată de modificarea valorii tarifelor aprobate/avizate de ANRE, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe prima factură emisă de Furnizor după intrarea în vigoare a respectivei modificări.
9. În cazul modificării clauzelor contractuale la inițiativa Furnizorului, inclusiv modificarea prețului energiei electrice, acesta va informa Clientul asupra modificărilor propuse cu 30 de zile înainte de data propusă

pentru intrarea în vigoare a noilor condiții contractuale. În condițiile în care Clientul nu acceptă noile condiții contractuale, acesta va denunța contractul și va schimba furnizorul cu respectarea termenului de 21 de zile. Dacă Clientul nu procedează la schimbarea furnizorului contractul va înceta automat, de plin drept, fără îndeplinirea nici unei alte proceduri și fără intervenția instanțelor de judecată la expirarea termenului de 21 de zile de la data la care ar intra în vigoare noile condiții contractuale.

10. Sesizările/reclamațiile/plângerile/solicitările care vizează/ necesită explicații/intervenții ale OR în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare și contractului de rețea încheiat de OR cu Furnizorul, pot fi transmise de către Client la Furnizor, în baza Contractului. Furnizorul are obligația preluării, transmiterii și urmăririi rezolvării acestora de către OR, în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și contractul de rețea încheiat de OR cu Furnizorul. Furnizorul nu este responsabil de nerespectarea de către OR a obligațiilor sale stabilite în conformitate cu reglementările în vigoare și contractul de rețea încheiat de OR cu Furnizorul.

7. Rambursarea sumelor plătite în plus de către Consumator:

1. Sumele care, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare trebuie returnate Clientului de către Furnizor, sunt comunicate prin intermediul facturii emise de Furnizor și se returnează astfel: a) Fără costuri suplimentare - prin virarea sumelor în contul Clientului; b) Cu costuri suplimentare – prin mandat poștal la adresa locului de consum.
2. Clientul are obligația de a transmite contul bancar Furnizorului sau solicitarea de trimitere a sumei prin mandat postal, în maximum 20 zile de la data emiterii facturii prin care se comunică suma de returnat. În caz contrar suma se va utiliza pentru compensarea următoarelor facturi emise de Furnizor, corespunzătoare locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului
3. În cazul alegerii variantei de returnare cu costuri suplimentare, aceste costuri vor fi reținute din suma datorată Clientului.

8. Sistarea temporară a furnizării energiei electrice:

1. Clientul poate conveni cu Furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunțarea Contractului, pentru o perioadă de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii ori de câte ori este necesar.
2. Clientul va face în acest sens o solicitare în scris către Furnizor cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru sistare.
3. La finalul perioadei de sistare clientul final are obligația să solicite Furnizorului reconectarea locului/locurilor de consum sau prelungirea sistării furnizării pe o nouă perioadă, cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte.
4. În lipsa solicitării menționate la alin. 3, Furnizorul prelungește perioada de sistare până la primirea notificării, dar nu mai mult de 3 luni, moment din care Furnizorul are dreptul să rezilieze Contractul.
5. Clientul care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plătește Furnizorului contravaloarea lucrărilor efectuate în acest scop de către OR.
6. Pentru perioada în care este sistată furnizarea energiei electrice, Clientul nu are obligații de plată aferente activității de furnizare și nici aferente serviciilor de rețea.

9. Drepturi și obligații:

9.1. Drepturile Clientului:

- a) Să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile Contractului.
- b) Să solicite Furnizorului modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a Contractului, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze contractuale.
- c) Să aleagă una sau mai multe modalități de transmitere a facturii, dintre cele puse la dispoziție de către Furnizor.
- d) Să solicite Furnizorului modificarea adresei de primire a facturilor/comunicărilor/notificărilor.
- e) Să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de Furnizor și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil.
- f) Să solicite Furnizorului modificarea cantităților de energie electrică prevăzute în Convenția de consum încheiată, oricând consideră că acestea nu mai corespund consumului actual, cu condiția ca noile cantități să fie comunicate cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare pentru care urmează a fi aplicate.
- g) Să solicite Furnizorului, și să primească de la acesta în mod gratuit, explicații privind valorile facturate.
- h) Să schimbe Furnizorul de energie electrică în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare. i) Să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative în vigoare, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili.
- j) Să solicite Furnizorului datele de consum proprii.
- k) Să supună soluționării ANRE divergențele rezultate între părți din derularea Contractului, în baza procedurii specifice emise de ANRE.
- l) Să fie anunțat, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, asupra întreruperilor în alimentare programate.
- m) Să informeze și să fie informat, prin intermediul Furnizorului sau utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către Furnizor, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul Contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și ale Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.
- n) Să denunțe contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către furnizorul de energie electrică.
- o) Să solicite furnizorului corectarea facturi emise în baza unui index estimat în situația în care consumul înregistrat de contor este diferit cu mai mult de 20% de cel facturat.

p) Să solicite furnizorului eşalonarea/plată cu întârziere fără deconectare, nici una din aceste situații nu exonerează consumatorul de obligația de plată a dobânzilor penalizatoare calculate de la data scadenței și până la data efectivă a plății.

9.2 Obligațiile Clientului:

a) Să achite integral și la timp toate obligațiile de plată ce îi revin conform contractului, facturilor emise de Furnizor și prevederilor legale în vigoare.

b) Să respecte normele tehnice în vigoare și să nu intervină în nici un fel la instalația de alimentare.

c) Să comunice în scris furnizorului și prestatorului serviciului de distribuție orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii contractului, în caz contrar rămânând total răspunzător.

d) Să respecte clauzele Contractului precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice aprobate prin Ordin al Președintelui ANRE.

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

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

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

h) Să sesizeze imediat Furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul Contractului.

i) Să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a grupurilor de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa sau la cererea sa.

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

k) Clientul noncasnic cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de cel puțin 1 MVA trebuie să transmită Furnizorului prognoze orare de consum, conform prevederilor reglementarilor în vigoare.

l) Să permită prestatorului serviciului de distribuție, la solicitarea acestuia, întreruperea planificată a serviciului de distribuție a energiei electrice pentru întreținere, revizii și reparații executate în instalațiile acestuia.

m) Clientul este direct răspunzător pentru folosirea de receptoare electrice improvizate sau care influențează parametri de calitate ai energiei electrice ori care periclitează continuitatea în alimentarea cu energie electrică a altor consumatori, fiind obligat la plată de daune interese corespunzător prejudiciului integral cauzat furnizorului și/terților.

n) Să constituie garanțiile solicitate de Furnizor în condițiile în care se găsește în una din situațiile prevăzute de lege sau de prezentele Condiții Generale care impun această garanție.

o) Să trimită indexul autocitit în perioada 25-30 a fiecărei luni. Indexul trimis în orice altă perioadă din luna nu va fi luat în considerare de furnizor.

9.3 Drepturile Furnizorului:

a) Să factureze și să recupereze de la Client, contravaloarea energiei electrice furnizate, certificate verzi, contribuției la cogenerarea de înaltă eficiență și alte obligații legale sau contractuale.

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

c) Să inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a Contractului, atunci când apar apar situații care impun modificarea ori completarea condițiilor contractuale.

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

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

f) Să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică prevăzute în Convenția de consum, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit, iar Clientul nu a transmis indexul autocitit în intervalul 25-30 a fiecărei luni. În cazul în care Furnizorul constată diferențe semnificative între consumul de energie electrică prevăzut în Convenția de consum și cel realizat, acesta poate emite, cel mult o dată pe an, o nouă Convenție de consum cu cantități de energie electrică propuse pe baza realizărilor din ultimii 12 luni, pe care o transmite Clientului. Noua Convenție de consum se consideră încheiată după 30 de zile de la transmitere, dacă Clientul nu comunică Furnizorului în acest interval de timp o solicitare de modificare a cantităților de energie electrică propuse. În cazul în care Clientul solicită în intervalul de timp de 30 de zile de la transmitere, o modificare a cantităților de energie electrică propuse de Furnizor, noua Convenție de consum se consideră încheiată odată cu preluarea de către Furnizor a modificărilor solicitate de Client;

g) Să emită facturi pe estimat, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit iar Clientul nu a transmis indexul autocitit în intervalul de timp stabilit prin Contract.

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

i) Să notifice Clientul prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional în acest sens la Contract.

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

k) Să modifice condițiile comerciale ale contractului de furnizare energie electrică anual și/sau în condițiile în care există riscul apariției unei situații de criză energetică sau piața de energie se confruntă cu o situație de criză

l) Să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prelabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare. În condițiile în care Clientul nu acceptă noile condiții contractuale, acesta va denunța contractul și va schimba furnizorul cu respectarea termenului de 21 de zile. Dacă Clientul nu procedează la schimbarea furnizorului contractul va înceta automat, de plin drept, fără îndeplinirea nici unei alte proceduri și fără intervenția instanțelor de judecată la expirarea termenului de 21 de zile de la data la care ar intra în vigoare noile condiții contractuale

9.4 Obligațiile Furnizorului:

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

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

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

d) Să asigure indicatorii de performanță privind calitatea comercială a serviciilor prestate Clientului în baza Contractului, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice. e) Să asigure preluarea de la OR a valorilor de consum înregistrate de grupurile de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul Contractului, la intervalul de timp stabilit prin Contract, în vederea facturării pe baza consumului real de energie electrică.

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

g) Să furnizeze Clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum pe ultimele 12 luni calendaristice.

h) Să pună la dispoziția Clientului, cel puțin o dată pe an, într-o anexă la factură, date comparative privind consumul actual de energie electrică al Clientului și consumul din anul anterior precum și datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice. i) Să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului, dacă Clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili, conform dispozițiilor legale în vigoare.

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

k) Să notifice Clientul prin intermediul facturii, cu privire la modificarea valorii tarifelor prevăzute în Contract ca urmare a intrării în vigoare a unui nou ordin/aviz emis de ANRE precum și cu privire la orice altă modificare a condițiilor contractuale care nu necesită încheierea unui act adițional la Contract.

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

m) Să pună la dispoziția Clientului mai multe opțiuni privind modul de transmitere a facturilor și a informărilor/notificărilor, printre care și transmiterea pe cale electronică.

n) Să asigure transmiterea facturilor la Client cu cel puțin 2 zile înaintea datei scadenței. o) Să pună la dispoziția Clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, reglementările/actele normative în vigoare aplicabile, căile de soluționare a litigiilor/plângerilor.

p) Să pună la dispoziția Clientului numărul de telefon pentru clienți (cu funcționare minim 8 ore în zilele lucrătoare) precum și următoarele informații: adresă, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet.

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

r) Să verifice în cel mai scurt timp situațiile deosebite sesizate de Client și să răspundă în termenul legal la toate solicitările/sesizările/reclamațiile/plângerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

s) Să solicite OR, la sesizarea scrisă a Clientului sau ori de câte ori consideră necesar, verificarea grupului/grupurilor de măsurare, cu eliberarea unui buletin de verificare metrologică vizat (semnat și ștampilat). În cazul solicitărilor ce se dovedesc a fi nejustificate, costul verificărilor va fi suportat de Client, conform tarifelor aplicate de OR.

t) Să transmită OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la Client care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul Contractului și să transmită Clientului răspunsul primit de la OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

10. Întreruperea alimentării cu energie electrică:

1. Furnizorul poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului, cu un preaviz de deconectare de cel puțin 5 zile lucrătoare, în următoarele situații: a. neplata facturilor emise de Furnizor conform prevederilor Contractului; b. neconstituirea de către Client a garanțiilor financiare solicitate de Furnizor conform Contractului și reglementărilor în vigoare.

2. După întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplata facturilor, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului se realizează în cel târziu 2 zile lucrătoare de la data la care Furnizorul a înregistrat plata integrală a sumelor restante, a dobânzilor penalizatoare și a

costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică precum și dovada constituirii garanțiilor financiare solicitate conform prevederilor Contractului și reglementărilor în vigoare.

3. Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului poate fi efectuată de către OR pentru nerespectarea de către Client a obligațiilor ce-i revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice aprobate prin ordin al președintelui ANRE, cu informarea Furnizorului.

11. Garanții financiare:

1. La solicitarea Furnizorului, Clientul trebuie să constituie garanții financiare, stabilite în conformitate cu prevederile contractuale și ale reglementărilor în vigoare, în următoarele situații:

a. constatarea de către OR și notificarea Furnizorului referitor la acțiuni ale Clientului în scopul denaturării indicațiilor grupurilor de măsurare;

b. neplata de către Client a facturilor emise de Furnizor conform prevederilor Contractului, Furnizorul este îndreptățit să solicite depunerea unei garanții și consumatorul este obligat să răspundă acestei solicitări în condițiile în care Consumatorul casnic întârzie plata facturii fie 2 luni consecutiv, fie de 3 ori pe o perioadă de 1 an contractual. În această situație contravaloarea garanției este stabilită la contravaloarea consumului aferent a 3 luni contractuale.

c. Clientul nu este proprietarul locului de consum.

2. Consumatorii care sunt chiriași/comodatari sau folosesc legal locul de consum fără a avea vreun document în acest sens, vor trebui să constituie o garanție de plată egală cu contravaloarea a trei luni de consum, dar nu mai puțin de 500 lei. În cazul încetării contractului sau în cazul în care timp de doi ani consecutivi clientul final achită întocmai și la timp obligațiile născute din contractul de furnizare, garanția se returnează acestuia. În cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se returnează clientului final se iau în considerare debitele la zi ale acestuia față de furnizor. Refuzul constituirii garanțiilor dă dreptul Furnizorului să solicite întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum și / rezilierea contractului. Rezilierea contractului nu este condiționată de o întrerupere prealabilă a furnizării.

12. Despăgubiri / Compensații:

1. Clientul casnic are dreptul să primească de la OR despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR, conform reglementărilor în vigoare.

2. Clientul are dreptul să solicite Furnizorului compensații pentru nerespectarea dovedită a indicatorilor de calitate prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

3. Despăgubirile/compensițiile solicitate de Client se plătesc de către Furnizor dacă, în urma investigației efectuate de către Furnizor și/sau OR, se constată existența prejudiciului și culpa Furnizorului/OR.

13. Modificarea circumstanțelor:

1. În sensul prezentului contract, prin “modificare de circumstanțe” se înțelege legiferarea, intrarea în vigoare, modificarea textului sau a interpretării privind orice cerință legală inclusiv încetarea valabilității unei cerințe legale, retragerea sau înnoirea acesteia, ori aplicarea unei noi cerințe legale care nu era în vigoare la data semnării prezentului Contract. Aceasta include introducerea unui nou impozit sau a unei

noi taxe, o schimbare a modului de aplicare sau a bazei de calcul al unui impozit ori al unei taxe sau o schimbare a cuantumului oricărui dintre impozitele sau taxele existente.

14. Confidențialitate:

Părțile nu au dreptul de a transmite informațiile confidențiale obținute în cadrul Contractului unor persoane neautorizate să primească astfel de informații. Fac excepție cazurile când:

- a. se dispune de consimțământul scris al părții ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informației;
- b. informația este deja publică;
- c. partea este obligată sau are permisiunea de a divulga informația în scopul respectării unui ordin sau a unei decizii a Autorității Naționale de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) ori a dispozițiilor legale în vigoare;
- d. informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul Contractului.

15. Litigii:

Pentru neîndeplinirea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în Contract, părțile răspund conform legii și prevederilor contractuale. Litigiile care decurg din interpretarea și/sau executarea Contractului, vor fi prezentate spre soluționare instanței judecătorești competente.

16. Cesiunea Contractului:

- 1. În cazul în care vânzătorul își pierde statutul de Furnizor, acesta cesează Contractul în favoarea operatorului economic care a fost desemnat ca Furnizor pentru zona geografică în care se află amplasate locurile de consum care fac obiectul Contractului. Notificarea Clientului privind cesiunea Contractului se va face de către Furnizor – cesionar odată cu prima factură de energie electrică pe care o emite acesta Clientului.
- 2. Acordul Clientului pentru cesionarea Contractului în condițiile prevăzute la alin. (1) se consideră dat implicit, la semnarea Contractului.

17. Forța majoră:

Răspunderea Părților este înlăturată atunci când prejudiciul este cauzat de forță majoră, în condițiile prevăzute la art. 1351 din Codul Civil.

18. Încetarea Contractului:

- 1. Contractul de furnizare energie electrică se încheie pe perioadă nedeterminată, și se consideră încheiat astfel:
 - a. la data semnării în cazul semnării contractului la sediul ale Furnizorului,
 - b. la data înmânării unui exemplar a contractului către Consumator în cazul contractelor semnate în afara spațiilor comerciale ale Furnizorului;
 - c. la data notificată de Furnizor Consumatorului în cazul contractelor la distanță.
- 2. Contractul încetează în oricare din următoarele situații:

- a. prin acordul de voință al părților contractante;
- b. prin renunțarea la contract de către Client în termen de 14 zile de la data la care contractul se considera încheiat, în cazul contractelor la distanță. Renunțarea nu trebuie motivată de Client și Clientul va trebui să achite către Furnizor contravaloarea energiei electrice consumate înainte de exercitarea dreptului de retragere (daca este cazul);
- c. prin denunțarea unilaterală de către Client cu respectarea unui preaviz de 21 de zile;
- d. prin denunțare de către Consumator în cazul schimbării furnizorului cu respectarea unui preaviz de 21 de zile;
- e. prin reziliere de către una din părțile contractante, din culpa celeilalte părți;
- f. în condițiile în care Consumatorul refuza în mod expres modificările contractuale propuse de Furnizor conform art. 6 pct. si (9) si 9.3 lit I).

3. Contractul poate fi reziliat de Client, cu notificarea Furnizorului cu cel puțin 15 zile înainte de încetare, în următoarele situații:

- a. asupra Furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;
- b. contractul nu respectă prevederile actelor normative în vigoare.

4. Contractul poate fi reziliat de Furnizor, în următoarele situații: a. sustragerea de energie electrică de către Client, constatată de către reprezentanții OR sau altă autoritate abilitată;

b. neplata facturilor, la termenele și în condițiile prevăzute în Contract; c. refuzul Clientului de actualizare a Contractului pentru corelarea cu prevederile reglementărilor în vigoare, comunicat Furnizorului, de către Client, prin oricare din mijloacele prevăzute în Contract;

d. Clientul pierde dreptul de folosință (calitatea de deținător/chiriaș/concesionar) al locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului în termen de 5 zile de la aceasta data sau de la data la care Furnizorul a luat la cunoștință de acest fapt;

e. Clientul refuza încheierea unui nou contract sau a unor acte adiționale la contractul existent, cu ocazia intrării în vigoare de reglementări noi care necesită actualizarea contractului;

f. la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului este întreruptă alimentarea cu energie electrică, ca urmare a nerespectării de către Client a obligațiilor ce-i revin în baza Contractului; În cazul în care Consumatorul nu efectuează plata integrală a energiei electrice consumate și a penalităților calculate, taxele de deconectare/reconectare și orice sumă născută din contractul de furnizare energie electrică, în cel mult 15 zile de la data la care a fost deconectat, Furnizorul are dreptul să rezilieze unilateral Contractul fără alte notificări și fără respectarea vreunei proceduri;

g. Clientul a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului și după 3 luni de la finalul perioadei de sistare solicitată, nu a solicitat Furnizorului reconectarea sau prelungirea sistării furnizării pe o nouă perioadă;

h. nedepunerea garanțiilor solicitate de furnizor conform prevederilor prezentelor Condiții Generale sau în baza prevederilor legale;

i. alte situații prevăzute de actele normative în vigoare.

5. Cu excepția rezilierii pe motiv de sustragere de energie electrică, situație în care Contractul poate înceta în ziua constatării faptei, în toate celelalte situații prevăzute la alin. (4) rezilierea se face cu un preaviz de minim 5 zile și doar dacă, în perioada de preaviz, Clientul nu a rezolvat neconformitățile care au stat la baza emiterii preavizului.

6. În termen de maximum 42 de zile de la încetarea Contractului, Furnizorul are obligația de a transmite Clientului factura cu decontul final mai puțin contravaloarea certificatelor verzi care urmează să fie regularizată în anul următor.

7. Dacă la încetarea Contractului Furnizorul datorează Clientului sume rezultate din derularea Contractului, acestea se compensează cu sumele datorate de client furnizorului, iar diferența se returnează Clientului de către Furnizor în condițiile stabilite prin Contract, în termen de maxim 30 zile lucrătoare de la emiterea facturii cu decontul final.

19. Notificări/Solicitări/Comunicări:

Orice solicitare/comunicare din partea Clientului către Furnizor se transmite utilizând una din următoarele modalități:

a. în scris, la sediul Furnizorului din Slatina, str. Pitesti nr.116, județul Olt;

b. prin email, la adresa: energetic@alro.ro Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestate de către Furnizor pot fi obținute de către Client la numărul de telefon 0249 431 901 sau accesând pagina web a Furnizorului www.alro.ro/documente

Indexul autocitit al contorului se poate transmite de către Client, în perioada 25-30 a fiecărei luni:

a. prin telefon telefon 0249 431 901

b. la adresa de email: energetic@alro.ro

Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către Client la numărul de telefon dedicat, înscris pe factura emisă de Furnizor. Orice notificare/comunicare din partea Furnizorului către Client se transmite la adresa de corespondență/domiciliu/sediu și/sau adresa de e-mail menționate în Contract.

20. Prelucrarea datelor cu caracter personal

Prin semnarea Contractului de furnizare energie electrică, consumatorul își exprimă acordul expres pentru prelucrarea datelor cu caracter personal de către ALRO și împuterniciții acestuia.

Datele cu caracter personal, avute în vedere de furnizor, reprezintă orice informații referitoare la Clientul ca de exemplu: nume, prenume, codul numeric personal, adresa de corespondență, adresa locului de consum, numărul de telefon, adresa de e-mail, contul bancar, numărul contractului de furnizare, codul de abonat, informații privind consumul de energie, date legate de facturare, etc.

Prelucrarea datelor cu caracter personal de către ALRO SA presupune orice operațiune sau set de operațiuni care se efectuează asupra datelor cu caracter personal, prin mijloace automate sau neautomate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, stocarea, adaptarea ori modificarea,

extragerea, consultarea, utilizarea, dezvăluirea către terți prin transmitere, diseminare sau în orice alt mod, alăturarea ori combinarea, blocarea, ștergerea sau distrugerea.

ALRO utilizează diverse măsuri tehnice și organizatorice pentru a asigura securitatea datelor dumneavoastră personale împotriva manipulării, pierderii, distrugerii, accesării de către persoane neautorizate, în mod accidental sau/și intenționat.

Scopul colectării datelor cu caracter personal de către ALRO S.A.

- ofertarea, încheierea și executarea contractelor de furnizare energie electrică, furnizare gaze naturale, prestări servicii, furnizare și implementare de soluții de încălzire, prestări servicii de asistență tehnică, asigurarea beneficiilor aferente ofertelor de furnizare energie electrică (asigurarea bunurilor în cazul fluctuațiilor de tensiune, asigurarea plății facturilor în cazul somajului și concediilor medicale, etc). În vederea executării contractelor se ia în considerare orice formă de comunicare către client prin care furnizorul transmite informații privind facturarea, emiterea de notificări sau preavize, date legate de intervalul de autocitire, plăți, etc.;
- derularea activităților de furnizare energie electrică;
- prestarea altor servicii la care compania s-a obligat prin contract față de clienții săi;
- activități de marketing, reclamă și publicitate;
- în vederea comunicării, prin mijloace electronice sau tradiționale, către clienți sau potențiali clienți, a unor oferte comerciale de vânzare servicii sau produse;
- în vederea colectării eventualelor debite și recuperare a creanțelor atât pe cale amiabilă cât și prin intermediul acțiunilor în instanță;
- în legătură cu servicii de comunicații electronice;
- în vederea comunicării de informații privind concursurile sau campaniile organizate de furnizor;
- în vederea realizării de campanii/sondaje având ca obiectiv principal măsurarea gradului de mulțumire al clienților raportat la prestarea serviciilor de către furnizor. Astfel de campanii pot fi gestionate intern de către angajații furnizorului, dar și de companii terțe, specializate în colectarea de feedback de la clienți;
- în vederea distribuirii datelor de corespondență către clienți utilizând diferiți prestatori de servicii poștale;
- arhivarea datelor cu caracter personal în scopuri statistice.

Destinatarii datelor cu caracter personal prelucrate

Datele cu caracter personal sunt prelucrate în scopurile mai sus menționate de către furnizor. De asemenea, prelucrarea datelor se poate face și de către alte societăți cu care furnizorul a încheiat contracte de prestări servicii pentru

- (i) asigurarea beneficiilor aferente ofertelor contractate de către Client,
- (ii) administrarea din punct de vedere tehnic a website-ului www.alro.ro,
- (iii) pentru realizarea de campanii publicitare, campanii de comunicare cu clienții pe rețelele de socializare, campanii/sondaje pentru măsurarea gradului de mulțumire al clienților și feedback pentru îmbunătățirea serviciilor furnizorului,
- (iv) prestarea de servicii de imprimare a facturilor și distribuire a acestora,
- (v) servicii de comunicare electronică și telefonică cu clienții în vederea executării contractelor deja încheiate cu aceștia sau în vederea încheierii unor contracte noi,
- (vi) oricare alte servicii ce fac obiectul contractelor încheiate de furnizor unde beneficiarii sunt clienți persoane fizice.

Datele înregistrate sunt utilizate de către furnizor și partenerii contractuali ai ALRO S.A. cu bună-credință, în scopuri legitime și cu respectarea cerințelor tehnice și organizatorice adecvate pentru protejarea

datelor cu caracter personal împotriva distrugerii accidentale sau ilegale, pierderii, modificării, dezvăluirii sau accesului neautorizat, precum și împotriva oricărei alte forme de prelucrare ilegală.

În acest sens, ALRO S.A. se asigură de respectarea și de către partenerii săi contractuali a clauzelor privind prelucrarea corectă a datelor cu caracter personal și confidențialitatea informațiilor.

Durata procesării datelor

Folosirea și prelucrarea datelor cu caracter personal se va face atâta timp cât se vor presta serviciile indicate la articolul Scopul colectării datelor.

Drepturile clientului/utilizatorului website-ului www.alro.ro în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal

Prelucrarea datelor cu caracter personal se face de către ALRO S.A. în conformitate cu legislația în vigoare și aplicabilă, inclusiv cu Regulamentul UE privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date ("Regulamentul UE 2016/679"), precum și cu orice norme, regulamente, ordine și standarde, astfel cum acestea pot fi modificate periodic.

Conform actelor normative arătate, clientul/utilizatorul website-ului www.alro.ro beneficiază de următoarele drepturi:

DREPTUL LA INFORMARE - dreptul de a fi informat cu privire la prelucrarea și protejarea datelor cu caracter personal de către ALRO;

DREPTUL DE ACCES LA DATE - dreptul de a obține de la operatorul de date confirmarea faptului că datele cu caracter personal sunt sau nu prelucrate de către acesta;

DREPTUL LA RECTIFICARE - dreptul de a obține rectificarea datelor inexacte, precum și completarea datelor incomplete;

DREPTUL LA STERGEREA DATELOR ("DREPTUL DE A FI UITAT") - dreptul de a obține, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile legale, ștergerea datelor cu caracter personal;

DREPTUL LA RESTRICTIONAREA PRELUCRĂRII - dreptul de a obține, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile legale, marcarea datelor cu caracter personal stocate, cu scopul de a limita prelucrarea ulterioară a acestora;

DREPTUL LA PORTABILITATEA DATELOR - dreptul de a primi datele cu caracter personal într-o modalitate structurată, folosită în mod obișnuit și într-un format ușor de citit, precum și dreptul ca aceste date să fie transmise de către ALRO SA către alt operator de date, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile legale;

DREPTUL LA OPOZITIE - dreptul de a se opune în orice moment, din motive întemeiate și legitime legate de situația particulară, ca datele cu caracter personal să facă obiectul unei prelucrări, în măsura în care sunt îndeplinite condițiile legale;

DREPTUL DE A NU FI SUPUS UNEI DECIZII INDIVIDUALE - dreptul de a cere și de a obține retragerea, anularea sau reevaluarea oricărei decizii bazate exclusiv pe prelucrări efectuate prin mijloace automate (incluzând crearea de profiluri) care produce efecte juridice sau afectează în mod similar, într-o măsură semnificativă, persoanele vizate;

DREPTUL DE A SE ADRESA JUSTITIEI SAU AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE SUPRAVEGHERE A PRELUCRĂRII DATELOR CU CARACTER PERSONAL - dreptul de a se adresa cu plângere Autorității Naționale de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal, respectiv de a se adresa justiției pentru apărarea oricărui drepturi garantate de legislația aplicabilă în domeniul protecției datelor cu caracter personal, care au fost încălcate.

Pentru exercitarea acestor drepturi, clientul/utilizatorul website-ului www.alro.ro poate adresa o cerere scrisă, datată și semnată, transmisă la adresa de e-mail: energetic@alro.ro. De asemenea, clientul/utilizatorul are dreptul de a se adresa instanțelor de judecată competente.

Pe baza unei cereri scrise, datate, semnate și expediate la adresa: Slatina, str. Pitesti nr.116, județul Olt, telefon 0249 431 901, fax 0249 411 487, în atenția ALRO S.A., va puteți exercita dreptul de intervenție asupra datelor pentru, după caz:

- rectificarea, actualizarea, blocarea sau ștergerea datelor a caror prelucrare nu este conformă cu prevederile legale, în special a datelor incomplete sau inexacte;
- transformarea în date anonime a datelor a caror prelucrare nu este conformă legislației incidente;

- notificarea către terții cărora le-au fost dezvaluite datele, dacă această notificare nu se dovedește imposibilă sau nu presupune un efort disproportionat față de interesul legitim care ar putea fi lezat.

Refuzul clientului/ utilizatorului website-ului www.alro.ro cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal se va reflecta numai asupra prelucrării datelor în scop de marketing, reclamă și publicitate, măsurarea gradului de mulțumire față de serviciile prestate de ALRO SA. Refuzul nu se poate aplica în ceea ce privește executarea contractelor încheiate, colectarea debitelor, recuperarea creanțelor atât pe cale amiabilă cât și prin intermediul acțiunilor în instanță, ori distribuirea de corespondență către client.

La expirarea termenului pentru care furnizorul este îndreptățit să utilizeze datele cu caracter personal în oricare din scopurile anterior menționate furnizorul va proceda la anonimizarea datelor clientilor.