

**CONDIȚII GENERALE DE FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ
PE PIAȚA CONCURRENTIALĂ
pentru clienții finali casnici și noncasnici mici
începând cu data de 22.12.2021**

Obiect

Art. 1 Condițiile generale pentru serviciul de furnizare a energiei electrice completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice, "Contract" stabilind cadrul general aplicabil în relația contractuală dintre clientul final și furnizor și fac parte intergrantă din Contract.

Art. 2 Utilizarea energiei electrice se va face pentru uzul propriu, în această categorie intră clientul final casnic, noncasnic mic și producători, furnizori sau operatori de rețea care cumpără energie electrică pentru consumul propriu.

Art. 3 Punctul/punctele de delimitare patrimonială a instalațiilor clientului final de instalațiile OR, de măsurare a energiei electrice, de decontare sunt prevăzute în *Avizul tehnic de racordare/Certificat de racordare*, parte integrantă din contractul de rețea.

Art. 4 Alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum este asigurată de către OR pentru perioada coexistenței contractului de furnizare încheiat de furnizor cu clientul final cu cel de rețea încheiat de furnizor cu OR.

Condiții de derulare a contractului

Art. 5 Determinarea cantității de energie electrică contractată este convenită între părți și consemnată în *Anexa 2 din Contract - Convenția de consum*.

Art. 6 Convenția de consum se încheie de către furnizor cu clientul final pentru un loc de consum, pentru fiecare din lunile ianuarie - decembrie la încheierea contractului, în baza consumului de energie electrică activă pus la dispoziția furnizorului de către OR.

Art. 7 Convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, la inițiativa clientului final sau la inițiativa furnizorului/OR, cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de începerea perioadei de facturare. În cazul în care părțile nu convin asupra consumului de energie electrică prevăzut în convenția de consum, furnizorul notifică în mod corespunzător clientul final privind **dreptul acestuia de a denunța unilateral contractul de furnizare a energiei electrice**.

Art. 8 În cazul clienților finali noncasnici mici care au încheiat un Contract în baza unei oferte-tip cu preț variabil, o abatere de peste +/- 10 % de la cantitatea menționată în *Anexă 2 - Convenție de consum* dă dreptul furnizorului de modificare a prețului energiei electrice, în funcție de cantitatea consumată, cu notificarea prealabilă a clientului final înainte ca noul preț al energiei să intre în vigoare.

Art. 9 Energia electrică furnizată în baza contractului de furnizare este măsurată de către OR în conformitate cu Codul de măsurare a energiei electrice în vigoare la data efectuării serviciului de măsurare.

Art. 10 Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare de către OR, în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, conform înregistrărilor contorului de decontare, a eventualelor corectii, raportat la punctul de delimitare, poate fi mai mare de o lună, dar nu trebuie să depășească 6 luni.

Art. 11 În cazul de necoincidență a punctului de măsură cu punctul de delimitare se vor calcula corecții conform prevederilor legale în vigoare.

Art. 12 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 se realizează, succesiv astfel:

a) pe baza consumului de energie electrică determinat prin autocitirea indexului grupului de măsurare de către clientul final și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor; Atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii;

Perioada de transmitere a indexului autocitit este: 19-26 ale lunii din perioada de facturare, prin următoarele modalități:

- în contul de client My Account (acces cu user și parolă pe site www.vreaulanova.ro);
- în Aplicația Mobilă Nova Power & Gas (acces cu user și parolă)
- în Call Center la numărul de telefon: 021 9246;
- pe adresa de e mail: autocitare@novapg.ro.

Pentru perioada rămasă de la data primirii autocitirii de la client, până la finalul perioadei de facturare se adaugă o cantitate estimată.

b) în situația în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor, respectiv:

Până la data de 31 decembrie 2021:

- pe baza unui consum estimat de energie electrică, prevăzut în convenția de consum stabilită de comun acord de clientul final cu furnizorul – *Anexa 2*;
- pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul determinat pe baza celor mai recente citiri;
- pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul din perioada similară a anului precedent;

Începând cu data de 1 ianuarie 2022, pe baza convenției de consum stabilite în *Anexa 2 - Convenție de consum*.

Art. 13 Regularizarea consumului de energie electrică corespunzător valorilor citite se efectuează în prima factură emisă după citirea indexului grupului de măsurare de către OR. Aceasta se emite pe baza ultimelor 2 indexuri citite și ia în considerare cantitățile facturate în perioada dintre cele 2 citiri de regularizare.

Art. 14 În cazul schimbării furnizorului, dacă clientul final comunică noului furnizor indexul autocitit la data transmiterii notificării de schimbare a furnizorului, acesta are obligația de a prelua și de a transmite OR indexul autocitit de clientul final, odată cu comunicarea la OR a datelor referitoare la contractul de furnizare.

Art. 15 Prețul de contract are următoarele componente:

15.1 Prețul energiei electrice care include componenta de achiziție a energiei electrice (inclusiv tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea) și componenta de furnizare;

15.2 Tarifele reglementate pentru serviciile de rețea în vigoare la data încheierii contractului, respectiv tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru serviciul de sistem; sunt tarife reglementate stabilite prin ordine ANRE.

15.3 Prețul de furnizare a energiei electrice este compus din prețul energiei electrice și tarifele reglementate pentru serviciile de rețea prevăzute mai sus.

15.4 Valoarea componentei fixe, stabilită în lei/lună sau lei/zi, și tarifele altor servicii oferite, dacă este cazul.

15.5 Valoarea eventualelor impozite, comisioane, taxe și contribuții în vigoare la data încheierii contractului:

- Taxa de cogenerare înaltă eficiență;
- Contravaloare certificate verzi;
- Acciză;
- TVA.

Art. 16 Energia electrică reactivă se plătește de către utilizatorul rețelei electrice conform prevederilor Metodologiei privind stabilirea obligațiilor de plată a energiei electrice reactive și a prețului reglementat pentru energia electrică reactivă în vigoare.

Art. 17 În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii taxelor/impozitelor prevăzute la Art. 15, pct. 15.5, inclusiv taxa de administrare piață, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului final de către furnizor prin intermediul facturii.

Art. 18 La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă, inclusiv taxa de administrare piața /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.

Art. 19 În cazul clienților finali casnici și noncasnici mici care au încheiat un Contract în baza unei oferte-tip cu preț variabil, prețul energiei electrice se poate modifica ca urmare a variației prețurilor de achiziție din piața angro și a costurilor specifice care au stat la baza stabilirii acestuia, inclusiv tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea (TG) luată în considerare la data stabilirii prețului de energie electrică în oferta acceptată de clientul final și alte modificări ale metodologiei de calcul cu privire la achiziție.

Art. 20 Orice modificare a prețului energiei electrice se va face cu minim 30 de zile pentru clienții casnici și 14 zile pentru clienții noncasnici mici înainte de data intrării în vigoare a acestuia, fără a fi nevoie de încheierea unui act adițional, furnizorul notificând clientul final în baza unei notificări transmise conform modalităților de comunicare convenite în prezentul contract: e-mail, SMS sau notificare scrisă. Clientul are dreptul de a denunța unilateral, în mod gratuit, contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții.

Obligații financiare și modalități de plată

Art. 21 Pentru fiecare perioadă de facturare, stabilită în *Anexa 1 din Contract – Condiții comerciale*, furnizorul va emite factura fiscală reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, în cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum, pentru toate locurile sale de consum pentru care a încheiat contract de furnizare cu respectivul furnizor.

Art. 22 Intervalul de timp în care se emite factura este maxim 15 zile financiare de la terminarea fiecărei perioade de facturare.

Art. 23 Clientul final plătește furnizorului contravaloarea energiei electrice active, calculată pe baza cantității de energie electrică consumate, determinată potrivit înregistrărilor contorului de decontare, conform autocitirii sau conform cantității de energie electrică estimată în *Anexa 2- Convenție de consum*, aplicându-se prețul de contract acceptat de către clientul final în *Anexa 1 – Condiții comerciale*, la Contract.

Art. 24 În condițiile în care clientul final nu-și îndeplinește obligația de plată, se obligă să plătească furnizorului, penalități de întârziere de 0,1%, pentru fiecare zi de întârziere pentru suma rămasă neachitată. Penalitățile se vor calcula începând cu prima zi după data scadentă, inclusiv ziua plății, respectiv ziua în care suma plătită a fost înregistrată în contul furnizorului. Contravaloarea penalităților de întârziere va fi inclusă în prima factură pentru energia electrică, emisă după momentul calculului de penalități. Valoarea totală a penalităților nu poate depăși valoarea sumei datorate. Contestarea valorii penalităților nu exonerează clientul final de achitarea contravalorii energiei electrice furnizate și a celorlalte facturi emise de către furnizor la termenul prevăzut în contract.

Art. 25 În termen de maximum 42 de zile de la încetarea Contractului, furnizorul are obligația de a transmite clientului 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.

Art. 26 După încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către furnizor clientului final în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.

Art. 27 În situația în care decontul final de regularizare și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi conțin un sold pozitiv, clientul final are obligația să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent.

Art. 28 În situația în care decontul final de regularizare și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi conțin un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final sumele datorate, în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la data emiterii acestora.

Art. 29 Prin excepție, în cazul în care clientul final a încheiat un nou contract de furnizare a energiei electrice cu același furnizor, regularizarea plăților ce decurg din vechiul contract se face în prima factură emisă în cadrul noului contract, inclusiv prin compensarea sumelor, cu respectarea prevederilor legale

Art. 30 Facturile și orice alte documente ce decurg din derularea contractului se transmit clientului final de către furnizor prin modalitatea de comunicare agreată de părți, prin contract.

Art. 31 Clientul va plăti integral fiecare factură în termenul de scadență prevăzut în Anexa 1, data emiterii facturii și termenul de scadență fiind înscrise pe factură.

Art. 32 Dacă termenul scadent al facturii este o zi nelucrătoare, atunci ziua limită de plată se consideră a fi următoarea zi lucrătoare.

Art. 33 Clientul poate folosi oricare dintre modalitățile de plată comunicate de către furnizor clientului final și/sau afișate pe pagina de internet a furnizorului.

Art. 34 În situația în care clientul contestă în 30 de zile de la emitere corectitudinea facturii, furnizorul nu are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu energie electrică până nu comunică clientului final rezultatul verificării din care rezultă că aceasta este neîntemeiată.

Art. 35 În cazul în care o sumă facturată de către furnizor este contestată în parte de către clientul final, atunci plata sumei necontestate se va efectua până în ziua limită de plată. Pentru sumele contestate, dar stabilite ulterior pe cale amiabilă sau de către instanța competentă ca fiind datorate de către clientul final, acesta va plăti pe lângă suma datorată, penalități de întârziere stabilite prin prezentele *Condiții generale*.

Art. 36 Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se conciliază între părți în termen de 5 zile de la data înregistrării reclamației la furnizor, cu respectarea standardului de performanță aplicabil.

Art. 37 În cazul în care, ca urmare a unor recalculări conciliate între părți, nivelul consumului facturat se reduce, nu se vor încasa penalități pentru diferența respectivă, iar aceasta va fi compensată din valoarea următoarei facturi.

Art. 38 Plata oricărei sume facturate va fi efectuată în lei prin una din modalitățile de plată puse la dispoziție de furnizor, menționate în Contract, factură și pe pagina de internet a furnizorului.

Art. 39. Furnizorii de energie electrică pot să perceapă clienților finali, alții decât cei beneficiari ai serviciului universal, comisioane de încetare a contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe durată determinată și cu prețuri fixe, în situația denunțării unilaterale a acestora de către clientul final înainte de ajungerea la termen a acestora.

Art. 40 Comisioanele prevăzute trebuie să îndeplinească cumulativ următoarele cerințe:

- a) să fie comunicate clar clientului înainte de încheierea contractului;
- b) să fie prevăzute în contractul de furnizare pe care clientul l-a semnat;
- c) să fie proporționale și să nu depășească valoarea pierderilor economice directe cauzate de client furnizorului prin încetarea contractului, inclusiv costurile oricăror pachete de investiții sau de servicii deja furnizate clientului în cadrul respectivului contract.

Obligații și garanții contractuale

Art. 41 Părțile se obligă una față de cealaltă să dețină, pe parcursul derulării contractului, toate aprobările necesare fiecăreia pentru asumarea și executarea obligațiilor cuprinse în contractul de furnizare, conformându-se în același timp tuturor cerințelor legale în vigoare.

Art. 42 Părțile garantează una celeilalte că asumarea contractului de furnizare reprezintă o obligație validă, legală, opozabilă în justiție în termenii acestuia.

Art. 43 Părțile se obligă una față de cealaltă să asigure accesul, conform legii, la toate informațiile, documentațiile și datele necesare bunei derulări a contractului și care sunt accesibile conform reglementărilor în vigoare tuturor autorităților statului, instituțiilor financiar-bancare, consultanților și contractanților.

Art. 44 Furnizorul are dreptul să solicite clienților finali constituirea de garanții financiare în următoarele situații:

44.1 În cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni ale acestora menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare.

44.2 Dacă există premisele deconectării pentru neplata serviciului de furnizare a energiei electrice. În această situație, Furnizorul are dreptul să solicite clientului final constituirea de garanții financiare atunci când clientul final se află în situația de a-i fi întreruptă alimentarea cu energie electrică pentru neplata contravalorii facturilor de energie electrică de cel puțin două ori pe parcursul derulării relației contractuale, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă de maxim 1 an, și respectiv

de cel puțin două ori în 12 luni consecutive, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă determinată mai mare de 1 an sau pe perioada nedeterminată.

Art. 45 Valoarea garanției financiare constituite de către clientul final se stabilește după cum urmează:

45.1 astfel încât să acopere cantitatea de energie electrică consumată pe o perioadă echivalentă de maxim un an, la prețul energiei electrice furnizate, pentru situația prevăzută la art. 44.1 din *Condiții Generale*

45.2 astfel încât să acopere cantitatea de energie electrică estimată a se consuma de către clientul final pe o perioadă de maxim 3 luni, la prețul energiei electrice furnizate, pentru situația prevăzută la art. 44.2. din *Condiții Generale*. Consumul de energie electrică estimat se determină pe baza consumului mediu zilnic realizat de către clientul final în ultimele 6 luni, iar atunci când acest lucru nu este posibil, pe baza consumului convenit de către părți la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice.

Art. 46 Clientul final are obligația de constituire a garanției financiare, în termen de 10 zile de la data scadenței a facturii de energie electrică prin intermediul careia s-a transmis solicitarea.

Art. 47 Furnizorul actualizează valoarea garanției financiare dacă clientul final își modifică profilul de consum și/sau dacă se modifică prețul energiei electrice furnizate, valabile la data constituirii garanției financiare.

Art. 48 Furnizorul este îndreptățit să execute garanția financiară în limita valorii facturilor emise și neîncasate aferente energiei electrice consumate.

Art. 49 Furnizorul comunică clientului final intenția de executare a garanției financiare prin intermediul preavizului de deconectare transmis conform prevederilor contractuale.

Art. 50 În cazul în care clientul final nu achită sumele restante până la termenul prevăzut în preaviz, furnizorul procedează după cum urmează:

a) dacă valoarea debitelor este mai mică sau egală cu valoarea garanției financiare, furnizorul execută garanția financiară și întrerupe procesul de deconectare a locului de consum;

b) dacă valoarea debitelor este mai mare decât valoarea garanției financiare, furnizorul execută garanția financiară și continuă procesul de deconectare a locului de consum.

Art. 51 Executarea garanției financiare nu exonerează clientul final de la plata penalităților de întârziere calculate conform contractului de furnizare a energiei electrice.

Art. 52 În cazul executării totale sau parțiale a garanției financiare, furnizorul are dreptul să solicite reconstituirea acesteia, la valoarea calculată conform prezențelor *Condiții generale*.

Art. 53 La încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, la determinarea sumei care se restituie clientului final, furnizorul ia în considerare debitele la zi ale acestuia.

Art. 54 Garanția financiară se restituie, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare aprobat prin Ordinul ANRE nr. 181/2018, astfel:

a) în maxim 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, în urma schimbării furnizorului, în măsura în care nu a fost executată;

b) în maxim 10 de zile de la data încetării contractului de furnizare a energiei electrice, în măsura în care nu a fost executată;

c) în maxim 10 de zile, din inițiativa Furnizorului, dacă timp de 12 luni consecutive de la constituirea garanției financiare clientul final nu s-a aflat în situația de a constitui sau reconstitui garanția.

Art. 55 Notificările privind constituirea, actualizarea, executarea, reconstituirea și restituirea garanțiilor financiare se transmit clienților finali odată cu facturile de energie electrică sau, după caz, cu preavizele de deconectare, precizând expres dată limita de constituire/actualizare/reconstituire a acestora.

Art. 56 Refuzul constituirii garanției financiare, poate duce la deconectarea locului de consum.

Clauza de confidențialitate

Art. 57 Părțile nu vor dezvălui informațiile confidențiale obținute în cadrul contractului de furnizare unor persoane neautorizate să primească astfel de informații. Fac excepție cazurile în care:

a) există consimțământul scris al părții ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informației respective;

- b) informația era deja publică, la momentul dezvăluirii;
- c) partea este obligată sau are permisiunea de a divulga informația în scopul respectării unui ordin sau a unei decizii din partea unei Autorități competente ori a dispozițiilor legale în vigoare;
- d) informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul contractului, inclusiv în situațiile în care activitățile sunt prestate de către terți, cu condiția respectării de către aceștia a condițiilor de confidențialitate.

Modificarea circumstanțelor. Forța majoră și Cazul fortuit

Art. 58

(1) În sensul prezentului contract, prin *"modificare de circumstanțe"* se înțelege intrarea în vigoare a unor legi/reglementări, precum și modificarea/abrogarea celor existente, introducerea unor noi impozite sau taxe, o schimbare a modalitatilor de impunere sau taxare, o majorare/diminuare a oricarora dintre impozitele și taxele existente ori o schimbare a metodologiei și a condițiilor economice avute în vedere la data încheierii prezentului contract, privind fundamentarea elementelor utilizate la stabilirea pretului energiei electrice.

(2) Niciuna dintre părțile contractante nu răspunde de neexecutarea în termen sau/și de executarea în mod necorespunzător, total sau parțial, a oricărei obligații care îi revine în baza prezentului contract, dacă neexecutarea sau executarea necorespunzătoare a obligațiilor respective a fost cauzată de forța majoră/cazul fortuit, așa cum sunt definite de lege. Părților nu le este cerut să demonstreze că au luat toate măsurile în vederea evitării/diminuării efectelor cazului de forță majoră/cazului fortuit, acest lucru fiind implicit și de la sine înțeles.

(3) Forța majoră reprezintă o împrejurare de origine externă controlului și voinței Părților, cu caracter extraordinar, absolut invincibilă, imprevizibilă și inevitabilă, care face imposibilă aducerea la îndeplinire a obligațiilor contractuale, în întregime sau parțial; cu titlu exemplificativ, sunt considerate asemenea evenimente: războaiele, revoluțiile, incendiile, inundațiile majore sau orice alte catastrofe naturale, carantina, embargoul, epidemiile/pandemiile, legile, deciziile și orice fel de hotărâri ale autorităților (ANRE, etc), indisponibilitatea totală sau parțială a energiei electrice cauzată de un eveniment de forță majoră care afectează un furnizor/producător de la care achiziționează energie electrică Furnizorul, inclusiv situația de criză pe piața de energie electrică, care ar împiedica executarea totală sau parțială a obligațiilor contractuale ale uneia dintre părți.

(4) Cazul fortuit reprezintă o împrejurare de origine externă controlului și voinței Părții care îl invocă, cu caracter extraordinar, imprevizibilă și inevitabilă pentru Partea care îl invocă, care face imposibilă aducerea la îndeplinire a obligațiilor sale contractuale, în întregime sau parțial.

(5) Părțile agreează în mod expres și își asuma faptul că, orice efect subsecvent sau agravare a situației generate de cazul de forță majoră/cazul fortuit, survenit/ă ulterior încheierii prezentului Contract, este tot o împrejurare de forță majoră/cazul fortuit și are aceleași efecte exoneratoare de răspundere în ceea ce privește îndeplinirea obligațiilor lor.

(6) Partea care invocă forța majoră/cazul fortuit este obligată să notifice celeilalte părți, în termen de 48 de ore de la producerea/constatarea evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lor.

(7) Cazurile de forță majoră vor fi certificate de Camera de Comerț și Industrie a României din raza teritorială a părții care invocă forța majoră.

Partea care invocă forța majoră este obligată să facă toate demersurile necesare pentru obținerea Certificatului de Forță Majoră, în termen de cel mult 10 zile de la începerea evenimentului și să-l comunice celeilalte părți, prin fax/email, în termen de 48 de ore de la obținerea acestuia, în afara situației în care însăși notificarea și furnizarea acestei dovezi sunt împiedicate de cazul de forță.

(8) Îndeplinirea Contractului va fi suspendată în perioada de acțiune a forței majore/cazului fortuit, dar fără a prejudicia drepturile care li se cuveneau Părților până la apariția acesteia.

(9) Partea contractantă care invocă cazul de forță majoră/cazul fortuit are obligația de a notifica celeilalte Părți încetarea acestei situații în termen de 15 (cincisprezece) zile de la data încetării.

(10) Dacă forța majoră/cazul fortuit acționează sau se estimează că va acționa pe o perioadă mai mare de 30 de zile, Părțile vor analiza și negocia oportunitatea continuării Contractului, modificarea acestuia sau încetarea sa, fără plata de daune interese sau alte penalități de orice natură.

Răspunderea contractuală

Art. 59 Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în prezentul contract, părțile răspund conform prevederilor legale în vigoare.

Litigii**Art. 60**

(1) Acest contract și toate obligațiile părților care rezultă din derularea acestuia se supun în totalitate și sub toate aspectele legislației române în vigoare.

(2) Părțile convin ca toate neînțelegerile privind validitatea prezentului contract sau rezultate din interpretarea, executarea ori încetarea acestuia să fie rezolvate pe cale amiabilă de reprezentanții lor.

(3) În cazul neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice, având la bază contracte reglementate de ANRE sau actele adiționale aferente contractelor respective, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice și termice produse în cogenerare de înaltă eficiență în vigoare.

(4) În cazul disputelor pe piața cu amănuntul apărute în derularea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, și în cazul în care nu este posibilă rezolvarea litigiilor pe cale amiabilă, părțile se pot adresa:

- Autorității de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor 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 în vigoare;
- instanțelor de judecată de la sediul Furnizorului sau
- pot apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor.

(5) Procedurile prelabile de soluționare a litigiilor apărute cu ocazia derulării contractului nu sunt obligatorii, însă pot apela la proceduri extrajudiciare de soluționare a /litigiilor care pot avea o durată de 90 zile:

- medierea;
- concilierea;
- ombudsmanii;
- arbitrarea;
- comisii de soluționare a reclamațiilor;
- totuși, partile se pot adresa direct instanței de judecată competente.

Cesiune**Art. 61**

(1) Niciuna dintre părți nu va putea ceda sau transfera în orice mod, în tot ori în parte, drepturile și obligațiile prevăzute în prezentul contract decât cu consimțământul scris și prealabil al celeilalte părți.

(2) Părțile convin să nu refuze nejustificat cesiunea.

(3) Consimțământul prevăzut la alin.(1) trebuie notificat celeilalte părți cu minimum 10 zile calendaristice înaintea datei cedării sau transferului; în condițiile în care partea solicitată nu notifică celeilalte părți răspunsul sau în termen de maximum 5 zile calendaristice de la data solicitării, se prezumă ca această parte a consimțit la cesiunea prezentului contract.

(4) Prin excepție de la situațiile descrise de pct. (1)-(3) de mai sus, cesiunea creanțelor de către furnizor către banca sa nu necesită acordul Clientului final. Într-o asemenea situație, cesiunea va fi comunicată Clientului final printr-o adresa scrisă a furnizorului sau a băncii furnizorului.

Art. 62 Clientul final de energie electrică are următoarele drepturi:

a) 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;

b) 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;

c) 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;

d) să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;

e) să beneficieze de serviciu universal în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile, dacă este client casnic, sau dacă solicită și face dovada îndeplinirii cerințelor specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă este client final noncasnic;

f) să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice clienților vulnerabili, conform reglementărilor în vigoare;

g) să primească de la furnizor decontul final de regularizare, în maximum 42 de zile, cf. prevederilor ale prezentelor Condiții generale;

h) 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, un rezumat al principalelor condiții contractuale, redactate într-un limbaj concis și simplu;

i) să îi fie notificate de către furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prealabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile, și în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;

j) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice/odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;

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

l) să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți.

m) 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 un eventual litigiu nu este soluționat 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;

n) să primească despăgubiri/compensații, în conformitate cu prevederile Anexa ADC și ale reglementărilor aplicabile în vigoare;

o) 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;

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

q) să sesizeze furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

r) 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 Contractului.

s) să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare respective;

t) în cazul în care are montat SMI, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa, în condițiile reglementărilor aplicabile, următoarele tipuri de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică:

(i) date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 3 ani sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 3 ani;

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

u) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;

v) să solicite furnizorului și să primească de la acesta, în mod gratuit, explicații/informații privind conținutul facturilor de energie electrică;

w) 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;

x) 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 în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date; solicitarea clientului final trebuie să cuprindă datele de identificare ale acestuia, adresa locului de consum, perioada pentru care se solicită informațiile și modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate;

y) să se retragă din contractul de furnizare a energiei electrice, dacă acesta a fost încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță (cum ar fi internet sau telefon), fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta costuri, cu respectarea legislației aplicabile;

z) în cazul prosumatorului, să beneficieze de serviciul de regularizare financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile;

aa) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;

bb) de soluționare alternativă a litigiilor;

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

Art. 63 Clientul final de energie electrică are următoarele obligații:

a) 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;

b) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de 30 de zile de la modificare;

c) să achite facturile emise de furnizor în baza contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, 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 de furnizare a energiei electrice;

d) 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;

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

f) 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;

g) 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;

h) 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;

i) să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;

j) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare a energiei electrice în vigoare;

k) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;

l) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;

m) 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, în cazul contractelor de furnizare încheiate pe piața concurențială și conform reglementărilor specifice, elaborate de ANRE, în cazul contractelor de furnizare care au la bază contractele-cadru emise de ANRE;

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

Art. 64 Furnizorul de energie electrică are următoarele drepturi:

a) să încaseze de la clientul final contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice 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 de furnizare a energiei electrice;

b) să perceapă clientului final 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 contractul de furnizare a energiei electrice;

c) să inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului de furnizare a energiei electrice, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;

d) să solicite clientului final constituirea/actualizarea/ reconstituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare și să execute această garanție, conform prevederilor *Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare*;

e) 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;

f) să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică estimate în condițiile *Anexei 2- Conventie de consum* și prezentelor *Condiții generale*;

g) să solicite clientului refacerea autocitirii, atunci când consideră eronată autocitirea;

h) să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;

i) să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a clientului final prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest sens la contract;

j) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute la Art. 7 din Contract.;

k) 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;

l) să verifice, la interval de minimum 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final;

m) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

Art. 65 Furnizorul de energie electrică are următoarele obligații:

a) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege, și să respecte prevederile acesteia;

b) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și orice alte reglementări aplicabile;

c) să respecte prevederile standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

d) 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;

e) să faciliteze accesul clientului final la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent, conform reglementărilor specifice în vigoare;

f) 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 finali și prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;

g) să elaboreze oferte-tip pentru clienții finali;

h) să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, prețurile/tarifele practicate, după caz, condițiile generale ale serviciilor oferite, drepturile și obligațiile clienților finali rezultate din contractul de rețea încheiat cu OR în vederea realizării activității de informare a clienților finali; ofertele-tip de furnizare a energiei electrice se vor afișa pe pagina proprie de internet, la un loc vizibil, cu un link direct, și cu o denumire sugestivă către aceste oferte-tip;

i) 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;

j) să factureze clientului final energia electrică consumată la prețurile și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;

k) 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;

l) să pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de clientul final printr-un acord scris informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;

m) să realizeze în cazul prosumatorilor regularizarea financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplinește condițiile prevăzute în legislația aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu, cu respectarea prevederilor legale specifice privind obligațiile fiscale;

n) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți;

o) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informațiilor privind facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;

p) să transmită, la cererea clientului final, 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;

q) să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile;

r) să notifice clientului final, în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului final de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;

s) să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prealabile 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 și, în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de 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;

t) să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare;

u) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;

v) să transmită clientului final un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în termenul de 42 de zile de la încetarea Contractului. Cu respectarea prezentelor condiții generale;

w) să comunice OR orice solicitare primită de la un client final care vizează activitatea OR la locul de consum, să asigure intermedierea între OR și un client 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;

x) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, 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;

y) să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final;

z) să plătească despăgubiri/compensații conform reglementărilor aplicabile în vigoare;

aa) să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;

bb) să programeze și efectueze audiențe. Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/fax/telefon, clientul final care a solicitat în scris o audiență, în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile de la data solicitării acesteia;

cc) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;

dd) să utilizeze datele personale ale clientului final 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 exprimate în contractul de furnizare a energiei electrice;

ee) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

ff) în cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită în plus de către acesta este mai mare de 100 lei, să restituie această sumă conform prevederilor legale în vigoare. În situația în care în urma regularizării suma plătită în plus de către clientul casnic este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare;

gg) să se asigure ca 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.

Art. 66 Compensatii si despagubiri

În situația în care, conform actelor normative aplicabile, clientul final este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta primește fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensații de la OR, acestea sunt plătite clientului final de către:

a) OR, dacă contractul de rețea este încheiat de clientul final;

b) furnizor, dacă contractul de rețea este încheiat de furnizor și vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de rețea.

În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata compensațiilor/despăgubirilor și data plății acestora clientul final a schimbat furnizorul de energie electrică, compensațiile/despăgubirile sunt plătite clientului final de către vechiul furnizor, acesta având dreptul de a recupera compensațiile/despăgubirile de la OR.

66. 1 Compensatii acordate de furnizor clientului final

Furnizorul de energie electrică are obligația să asigure clientului final nivelul minim de calitate a activității de furnizare stabilit prin Standardul de performanță a activității de furnizare a energiei electrice în vigoare.

În cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor ce fac obiectul Contractului, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere din culpa furnizorului, acesta datorează compensații, în conformitate cu Standardul de performanță a activității de furnizare a energiei electrice în vigoare.

Pentru depășirea nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare, furnizorul are obligația de a plăti din proprie inițiativă solicitantului compensațiile datorate conform legislației în vigoare.

Acordarea compensațiilor se poate realiza:

a) prin intermediul facturilor, prin compensare, succesiv, începând cu prima factură emisă ulterior expirării termenului prevăzut la alin. (3) și până la stingerea obligației de plată;

b) prin plată directă către solicitant, conform dispozițiilor contractului de furnizare referitoare la modalitatea de returnare a sumelor către clientul final sau conform modalității de plată notificate de către solicitant, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.

INDICATORI DE PERFORMANȚĂ GARANȚAȚI
privind calitatea activității de furnizare conform
Standardului de performanță a activității de furnizare energie electrică

Nr. Crt.	Indicator de performanță*)	Nivelul garantat	Compensația în caz de nerealizare a nivelului garantat
0.	1	2	3
1.	Termenul de emitere a ofertei de furnizare	15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
2.	Termenul de răspuns la plângerea CF privind factura de energie electrică	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
3.	Termenul de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării energiei electrice pentru un loc de consum deconectat pentru neplată	4 ore	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
4.	Termenul de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii energie electrică	5 zile lucrătoare de la primirea plângerii de către furnizor	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
5.	Termenul de soluționare a solicitării de modificare a tarifului reglementat de furnizare/a plângerilor privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	10 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
6.	Termenul de răspuns la solicitările/ plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în standard	15 zile lucrătoare, respectiv 30 zile cu informarea în prealabil a CF în termenul inițial de 15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
7.	Termenele prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, în vigoare		100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
8.	Termenul de transmitere către OR a unei solicitări/plângeri referitoare la activitatea și obligațiile OR, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR	Ziua lucrătoare imediat următoare, pentru solicitări/ plângeri primite de la CF prin poștă electronică sau centru de telefonie	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
		3 zile lucrătoare pentru solicitări/ plângeri primite de la CF în scris pe hârtie/fax	
		3 zile lucrătoare pentru comunicarea răspunsului primit de la OR	

66.2 Compensatii acordate de distribuitor clientului final

Clientul final are dreptul 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.

Cuantumul compensațiilor sunt evidenciate în Anexele nr. 1- 4 din *Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție energie electrică* aprobat prin Ordinul ANRE în vigoare, care se regăsesc la adresa:

<https://vreaulanova.ro/storage/LegislatieEng/Standard-de-performanta.pdf>

În situația în care Clientul este îndreptățit să primească compensații ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în Standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, furnizorul plătește Clientului compensațiile respective.

66.3 Despăgubiri acordate de furnizor clientului final

Clientul final are dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul în care OR îi întrerupe alimentarea cu energie electrică la solicitarea nejustificată a furnizorului. În situația în care, conform actelor normative aplicabile, clientul final este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta primește fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare

66.4 Despăgubiri acordate de distribuitor către clientul final casnic

Procesul de acordare despăgubiri este reglementat prin Ordinul ANRE nr. 177/2015 pentru aprobarea Procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice

66.5 Despăgubiri pentru daune materiale plătite OR de către clientul final noncasnic

Clientul final noncasnic care exploatează o rețea electrică de distribuție plătește despăgubiri pentru daunele materiale dovedite produse clienților finali alimentați din rețeaua sa, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor/instalațiilor proprii sau a acțiunilor întreprinse de personalul propriu, în termenele și cuantumulurile convenite în contractele încheiate cu aceștia.

Întreruperea și reluarea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final

Art. 67 Furnizorul poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, cu excepția locurilor de consum ale clienților vulnerabili, 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 5 zile lucrătoare înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică;

(1) în următoarele situații:

a) neplata facturilor emise de către furnizor conform prevederilor contractului de furnizare a energiei electrice; în situația în care clientul final contestă, în termen de 30 de zile de la emitere, corectitudinea valorii facturii, furnizorul nu are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu energie electrică până nu comunică clientului final rezultatul verificării din care rezultă că aceasta este neîntemeiată, cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;

b) neconstituirea/neactualizarea de către clientul final a garanției financiare, solicitate de furnizor conform prevederilor contractuale și procedurii specifice aprobate de ANRE.

(2) 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;
- dovada constituirii/actualizării/reconstituirii garanției financiare, după caz, conform prevederilor Art. 40-55

din prezentele **Condiții generale** și ale *Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare.*

Art. 68 Definierea unor termeni

A.N.R.E	Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.
Client final noncasnic	Clientul final care cumpără energie electrică pentru uzul propriu, altul decât cel casnic; în această categorie intră și producători, furnizori sau operatori de rețea care cumpără energie electrică pentru consumul propriu.
Interval de citire	Intervalul de timp între două citiri consecutive ale indicațiilor grupului de măsurare pentru determinarea consumului de energie electrică corespunzător aceluia interval.
Contract de rețea	Contract pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice și/sau contract pentru prestarea serviciului de transport.
POD	Point Of Delivery (Punct de Livrare).
Perioada de facturare	Intervalul de timp pentru care se emite factura, pe baza energiei electrice furnizate în intervalul de timp respectiv și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.
OR	Operatorul de rețea.
Preț de contract	Valoare unitară (lei/MWh) cu toate prețurile, tarifele și taxele incluse.

Art. 69 Clientul este informat prin notificarea transmisă împreună cu Contractul, că prin semnarea contractului datele lui cu caracter personal sunt prelucrate în scopurile executării contractului și al gestionării relației cu Clientul.

Art. 70 Contractul încheiat de părți se poate modifica prin acte adiționale, cu excepțiile menționate în Contract sau în prezentele **Condiții generale**, precum și a celor pentru care legislația specială derogă de la modificarea contractului prin încheierea unui act adițional.

Prezentele **Condiții generale de furnizare energie electrică** sunt valabile pentru furnizarea de energie electrică la clienții casnici și noncasnici mici începând cu data prevăzută la Art. 3 din *Contract* și fac parte integrantă din *Contract*.