

## CONDIȚII GENERALE PENTRU FURNIZAREA ENERGIEI ELECTRICE LA CLIENȚII FINALI CASNICI

### CAPITOLUL I. Terminologie

În sensul prezentelor condiții generale, termenii utilizați se definesc după cum urmează:

**Aprobări:** aprobări, avize, licențe, consimțăminte și autorizații acordate deja sau care vor fi acordate de ANRE sau altă autoritate competentă;

**Aviz tehnic de racordare:** aviz scris valabil numai pentru un anumit amplasament, care se emite de către operatorul de rețea, la cererea unui utilizator, asupra posibilităților și condițiilor de racordare la rețeaua electrică a locului de producere sau consum respectiv, pentru satisfacerea cerințelor utilizatorului precizate în cerere;

**ANRE:** Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

**Cantitate contractată:** cantitatea de energie electrică estimată a fi vândută/cumpărată de Vânzător/Cumpărător pentru fiecare lună contractuală;

**Cerința legală:** orice lege, reglementare, licență sau alte ordine, decizii date de Guvern, Parlament sau autoritatea competentă;

**Certificat verde:** titlu ce atestă producerea din surse regenerabile de energie a unei cantități de energie electrică. Certificatul se poate tranzacționa, distinct de cantitatea de energie electrică pe care o reprezintă pe o piață organizată, în condițiile legii;

**Client:** clientul angro sau final de energie electrică;

**Client activ:** clientul final sau un grup de clienți finali ce acționează împreună, care consumă sau stochează energia electrică produsă în spațiile pe care le deține situate în zone limitate sau care vinde propria energie electrică produsă sau care participă la programe de flexibilitate sau de eficiență energetică, identificate ca atare prin legislația aplicabilă, cu condiția ca activitățile respective să nu constituie principala lor activitate comercială sau profesională;

**Client angro:** persoana fizică sau juridică ce cumpără energie electrică în vederea revânzării în interiorul sau în exteriorul sistemului în cadrul căruia este stabilită;

**Client final:** orice persoană fizică sau juridică care cumpără energie electrică pentru consum propriu; în cuprinsul prezentei, noțiunile de "Client final" și "Client" sunt echivalente;

**Client casnic:** clientul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale;

**Codul tehnic al rețelelor/rețelei electrice de distribuție/transport:** colecția de reglementări cu caracter tehnic prin care se stabilesc reguli și proceduri obligatorii pentru toți participanții la piața energiei, pentru planificarea, dezvoltarea, exploatarea, administrarea și întreținerea rețelelor/rețelei electrice de distribuție/transport;

**Consum casnic:** este consumul de energie electrică realizat în imobile cu destinația de locuință, indiferent de forma de proprietate și administrare, precum și în centre rezidențiale pentru persoane cu handicap, cămine pentru persoane vârstnice, centre de plasament, centre de primire a copilului în regim de urgență, centre maternale, internate școlare și cămine studențești, case parohiale, pentru activități casnice, prin intermediul unor echipamente electrocasnice (în scopul încălzirii/răcirii spațiilor proprii, producerii apei calde, pentru gătit, curățenie etc.) sau a unor echipamente electrice care nu sunt utilizate pentru activități comerciale sau profesionale;

**Contract de rețea:** contract pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice și/sau contract pentru prestarea serviciului de transport;

**Cogenerare:** producerea combinată de energie electrică și termică în aceeași centrală;

**Deconectare:** întreruperea/desfacere a legăturii dintre rețeaua electrică a operatorului de sistem și instalațiile electrice ale Clientului final, sau centrala electrică prin intermediul aparatelor de comutație ori prin decuplarea conductoarelor sau a cablurilor de la rețeaua electrică;

**Energie electrică reactivă:** este o formă de energie suplimentară care servește pentru producerea și întreținerea câmpurilor magnetice și care este consumată, pe lângă energia electrică activă, de receptoarele electrice prevăzute cu bobinaje, cum sunt motoarele electrice sau transformatoarele;

**Furnizare de energie electrică:** activitatea de vânzare de energie electrică către clienți, inclusiv revânzarea, precum și alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aflate în proprietatea furnizorului. Activitatea de vânzare a energiei electrice achiziționate de la un furnizor de energie electrică și folosită de către un operator al unui punct/unei stații de reîncărcare a bateriilor ce echipează vehicule electrice și hibrid electrice plug-in nu reprezintă furnizare de energie electrică;

**Furnizor:** persoană fizică și/sau juridică ce desfășoară activitatea de furnizare de energie;

**Furnizor de ultimă instanță – FUI:** furnizorul desemnat prin mecanisme concurențiale de către ANRE dintre furnizorii existenți pe piața de energie;

**Garanție financiară:** instrument financiar constituit în vederea garantării obligațiilor comerciale asumate de către client în relația cu furnizorul de energie electrică;

**Grup de măsurare a energiei electrice:** ansamblul format din contor și transformatoarele de măsurare aferente acestuia, precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare a energiei electrice, inclusiv elementele de securizare;

**Instalație de racordare:** instalație electrică realizată între punctul de racordare la rețeaua electrică și punctul de delimitare dintre operatorul de distribuție și client;

**Interval de citire:** intervalul de timp între două citiri consecutive ale indicațiilor Grupului de măsurare a energiei electrice pentru determinarea consumului de energie electrică corespunzător aceluia interval;

**Interval de decontare:** intervalul de timp de 15 minute pentru care se realizează în piața angro de energie electrică balanța de energie și se stabilesc cantitățile de energie tranzacționate de participanții la piață;

**Întrerupere în alimentarea cu energie electrică** - situația în care tensiunea efectivă în punctul de delimitare devine mai mică decât 1% din tensiunea nominală a rețelei în punctul respectiv;

**Loc de consum:** incinta sau zona în care se consumă, printr-o singură instalație de utilizare, energie electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un client poate avea mai multe locuri de consum, după caz, în incinte sau zone diferite sau în aceeași incintă sau zonă;

**Lună contractuală:** o lună calendaristică în cadrul unui an calendaristic;

**Lună de livrare/furnizare:** o lună calendaristică în care se consumă efectiv energia electrică;

**Operator de distribuție/operator de rețea – OD/OR:** orice persoană fizică sau juridică care deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, întreținerea și, dacă este necesar, dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, acolo unde este aplicabil, interconectarea acestuia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a sistemului de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică;

**Operator de transport și de sistem:** orice persoană juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de transport și răspunde de operarea, asigurarea întreținerii și, dacă este necesar, dezvoltarea rețelei de transport într-o anumită zonă și, acolo unde este aplicabilă, interconectarea acesteia cu alte sisteme electroenergetice, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a sistemului de a acoperi cererile rezonabile pentru transportul energiei electrice;

**Plângere:** sesizare, reclamație, petiție, divergență, neînțelegere, dispută adresată ANRE, în domeniul energiei electrice și/sau în domeniul energiei termice produse în cogenerare formulată de o persoană fizică sau juridică, respectiv Ministerul Energiei pentru domeniul eficienței energetice;

**Prețul final facturat:** prețul pentru energie electrică, care include componenta de preț a energiei active, tarifele reglementate de transport și distribuție, serviciile de sistem, certificatele verzi, contribuția pentru cogenerare de înaltă eficiență energetică, costurile de furnizare și TVA;

**Punct de măsurare:** locul de racordare a transformatoarelor de măsurare sau la care este conectată aparatura și ansamblul instalațiilor care servesc la măsurarea puterii și energiei electrice tranzacționate;

**Punct de racordare:** punct fizic din rețeaua electrică la care se racordează un utilizator;

**Punct de delimitare:** locul în care instalațiile clientului se racordează la instalațiile operatorului de rețea la instalațiile cărora este racordat și în care acestea se delimitează ca proprietate;

**Regim de limitare sau de restricție:** situație în care este necesară reducerea la anumite limite a puterii electrice absorbite de clienți cu asigurarea puterii minime tehnologice de către furnizor, pentru menținerea în limite normale a parametrilor de funcționare a SEN în conformitate cu normativele aplicabile în vigoare;

**Rețea electrică:** ansamblul de linii, inclusiv elementele de susținere și de protecție a acestora, stațiile electrice și alte echipamente electroenergetice conectate între ele prin care se transmite energie electrică de la o capacitate energetică de producere a energiei electrice la un utilizator. Rețeaua electrică poate fi rețea de transport sau rețea de distribuție.

**Rețea electrică de distribuție:** rețea electrică cu tensiunea de linie nominală până la 110 kV inclusiv;

**Rețea electrică de transport:** rețeaua electrică de interes național și strategic cu tensiunea de linie nominală mai mare de 110 kV;

**Serviciu de distribuție:** serviciu care constă în exploatarea, întreținerea, și, dacă este necesar, dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă în scopul transmiterii energiei electrice de la producători/operator de transport/alți distribuitori la Clientii finali, conform contractelor încheiate, în condiții corespunzătoare de siguranță și calitate;

**Sistem Electroenergetic Național – SEN:** ansamblul instalațiilor electroenergetice interconectate, situate pe teritoriul țării, prin care se realizează producerea, transportul, distribuția și utilizarea energiei electrice;

**Sistemul Național de Transport – SNT:** sistemul de transport situat pe teritoriul României și care se află în proprietatea publică a statului;

**Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice:** reglementare aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 46/2021, cu modificările ulterioare;

**Standard de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale:** reglementare aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 83/2021, cu modificările ulterioare;

**Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali:** reglementare aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 5/2023, cu modificările ulterioare.

Definițiile prevăzute în prezentul articol se completează, acolo unde este necesar, cu definițiile din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 și cu definițiile din Regulamentele aprobate de ANRE privind furnizarea energiei electrice la clienții finali. În caz de modificare a legislației în vigoare, actele normative și ordinele ANRE noi adoptate se aplică de drept, iar cele menționate în cadrul prezentelor condiții generale se înlocuiesc în mod automat, fără nici o altă formalitate cu noile reglementări.

## **CAPITOLUL II. Obiect**

Condițiile generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali casnici (denumită în continuare: "CGF-C") se aplică în cazul fiecărui loc de consum pentru care Clientul final casnic de energie electrică a semnat Contractul de furnizare a energiei electrice (denumit în continuare: "Contract") și Convenția de consum, stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre **Clientul final casnic și MVM FUTURE ENERGY TECHNOLOGY S.R.L.**, în calitate de Furnizor (**Furnizor**), autorizat de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), și operatorul de rețea/operator de măsurare (denumit în continuare: "OR" sau "OM", după caz) prin rețeaua căruia este alimentat locul de consum, în vederea asigurării alimentării cu energie electrică a locului de consum utilizat de Clientul final casnic pentru care Furnizorul prestează activitatea de furnizare a energiei electrice și care este racordat la rețeaua electrică a OR. Furnizarea energiei electrice la Locurile de consum (POD) se va face în condițiile stabilite în avizele tehnice de racordare/certificatele de racordare aferente locului de consum.

## **CAPITOLUL III. Dispoziții generale**

- (1) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet forma actualizată a CGF-C, 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, personal sau prin servicii poștale/de curierat, conform solicitării Clientului.
- (2) În cuprinsul CGF-C, termenul Client, dacă nu este precizat altfel, se referă la Clientul casnic al Furnizorului.
- (3) Clientul casnic are dreptul să beneficieze, la cerere, de serviciul universal.
- (4) În cazul aplicării unei/unor clauze din Contact (inclusiv dintre cele prevăzute în CGF-C) care conțin referiri la reglementări/acte normative în vigoare, Furnizorul informează Clientul, la cererea acestuia, referitor la denumirea reglementărilor/actelor normative în cauză precum și la conținutul aplicabil.

## **CAPITOLUL IV. Notificări/Solicitări/Comunicări**

- (1) Orice solicitare/comunicare din partea Clientului către Furnizor se transmite utilizând una din următoarele modalități:
  - a) prin poștă: la sediul social al Furnizorului: România, Miercurea Ciuc, str. Gal Sándor, nr. 5, cod poștal 530210, jud. Harghita;
  - b) prin e-mail, la adresa afișată pe factură sau la [office@mvmenergy.ro](mailto:office@mvmenergy.ro);
  - c) TelVerde: 0800 080133.
- (2) Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestate de către Furnizor pot fi obținute de către Client prin modalitățile de mai sus sau accesând pagina web a Furnizorului: [www.mvmenergy.ro](http://www.mvmenergy.ro).
- (3) Indexul autocitiit al contorului se comunică de către Client prin nr. tel: 0800 080133 și prin cont personal pus la dispoziție pe platforma: <https://client.mvmenergy.ro/>.
- (4) Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către Client la numărul de telefon dedicat, înscris pe factura emisă de Furnizor.
- (5) Orice notificare/comunicare din partea Furnizorului către Client se comunică la adresa de corespondență/domiciliu/sediu și/sau adresa de e-mail/nr. fax menționate în Contract sau comunicate ulterior de Client în cazul modificării acesteia.

## **CAPITOLUL V. Condiții contractuale de furnizare**

### **SECȚIUNEA 1. Serviciul prestat și durata acestuia**

- (1) Furnizorul va presta serviciul de furnizare a energiei electrice pentru Locul de consum prevăzut în Contract, cu respectarea condițiilor stabilite prin documentele tehnice de racordare prezentate de Client (aviz tehnic sau certificat de racordare).
- (2) Perioada de prestare a serviciului de furnizare a energiei electrice este specificată în Contract. În toate cazurile, furnizarea serviciului este condiționată de semnarea Contractului de către ambele Părți și de îndeplinirea tuturor condițiilor tehnice de furnizare.
- (3) După încetarea perioadei, Părțile nu vor mai fi ținute de termenii și condițiile contractuale decât pentru punerea în executare a drepturilor și obligațiilor care iau naștere din derularea Contractului, până la data încetării acestuia.

- (4) Perioada de prestare a serviciului poate fi prelungită în scris printr-un act adițional semnat de ambele Părți sau prin alte modalități prevăzute de lege, inclusiv prin acceptarea tacită din partea clientului a notificării emise de Furnizor în acest sens.
- (5) În cazul contractelor cu durată determinată, Furnizorul notifică Clientul cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puțin 30 de zile înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează. Contractul se prelungește în mod automat pentru o perioadă de 1 (un) an calendaristic în cazul în care niciuna dintre Părți nu notifică celeilalte intenția de încetare a Contractului cu cel puțin 15 zile, înainte de ajungerea la termen a acestuia. Notificarea din partea Furnizorului poate fi comunicată Clientului în anexa la factură.
- (6) În cazul prelungirii perioadei de prestare a serviciului, indiferent de modalitatea de prelungire, se vor aplica CGF-C în vigoare la momentul prelungirii.
- (7) Modificarea clauzelor din Contract la inițiativa Furnizorului se poate face în condițiile prevederilor actelor normative în vigoare, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare.
- (8) În cazul modificării clauzelor din Contract la inițiativa Furnizorului, acesta va notifica Clientul cu privire la aceste modificări. Împreună cu notificarea, Furnizorul aduce la cunoștința Clientului posibilitatea de a denunța Contractul sau de a refuza semnarea actului adițional la acesta, în cazul în care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor. Modificările se consideră acceptate de către Client, în cazul în care acesta nu comunică în termen de 15 zile de la notificarea transmisă de Furnizor, denunțarea Contractului sau refuzul semnării actului adițional la acesta.
- (9) Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziții ale actelor normative se modifică la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective, fără îndeplinirea altor formalități; în acest caz, Furnizorul are obligația să notifice Clientului modificările intervenite printr-o anexă la prima factură emisă după modificări.

## **SECȚIUNEA 2. Prețuri și tarife**

- (1) Prețul componenței de energie electrică activă este cel specificat în Contractul încheiat pentru fiecare loc de consum.
- (2) Valorile tarifelor reglementate de transport și distribuție a energiei electrice sunt cele aprobate prin ordin al președintelui ANRE și se aplică de Furnizor conform prevederilor Contractului și reglementărilor în vigoare. Acestea se pot consulta online accesând site-ul oficial al ANRE, la adresa: [www.anre.ro](http://www.anre.ro).
- (3) Valorile tarifelor aprobate/avizate de ANRE sau stabilite de Furnizor conform prevederilor reglementarilor în vigoare, sunt obligatorii și se aplică de Furnizor de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea Clientului prin intermediul facturii, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la Contract.

## **SECȚIUNEA 3. Facturarea și condiții de plată**

- (1) Facturarea energiei electrice furnizate la locul de consum al Clientului se realizează de către Furnizor pe baza consumului de energie electrică estimat sau citit aferent perioadei de facturare și a prețului de furnizare prevăzut în Contract, valabil în perioada de facturare, în conformitate cu reglementărilor specifice și cu prevederilor prezentei secțiune.
- (2) Procesul de facturare a energiei electrice constă în următoarele activități:
  - a) preluarea și validarea datelor de consum;
  - b) determinarea valorii facturii;
  - c) întocmirea și emiterea facturilor;
  - d) transmiterea facturilor;
  - e) soluționarea plângerilor privind facturarea.
- (3) Factura pentru energia electrică furnizată la locul de consum al Clientului se emite de către Furnizor în intervalul de timp prevăzut în Contract pentru fiecare perioadă de facturare.
- (4) Perioada de facturare este stabilită de Părți și prevăzută în Contract.
- (5) Factura pentru energia electrică furnizată se emite după fiecare perioadă de facturare, în intervalul stabilit de părți. Orice modificare a intervalului de timp în care se emite factura se va notifica Clientului de către Furnizor odată cu prima factură emisă după aplicarea modificării, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la Contract.
- (6) În factura emisă Clientului de către Furnizor conform Contractului, suplimentar față de contravaloarea consumului de energie electrică se adaugă și costurile de transport și distribuție, 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 aplicabile.
- (7) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii taxelor/impozitelor prevăzute la alin. (6) din această secțiune, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea Clientului de către Furnizor prin intermediul facturii.

- (8) La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă/un nou impozit, respectiv la data abrogării prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeași dată, cu notificarea Clientului de către Furnizor prin intermediul facturii.
- (9) Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza cantităților estimate sau măsurate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în Contract.
- (10) Furnizorul emite factura reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică pentru fiecare loc de consum al Clientului sau, cu acordul Părților, în cazul în care Clientul are mai multe locuri de consum, pentru toate locurile sale de consum pentru care a încheiat Contract cu respectivul Furnizor, după fiecare perioadă de facturare stabilită conform Contractului.
- (11) Pentru determinarea cantității de energie electrică furnizate Clientului în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, operatorul de rețea (denumită în continuare: „OR”) la care este racordat locul de consum al Clientului are obligația să efectueze citirea indexului grupului de măsurare.
- (12) În cazul contoarelor inteligente, Furnizorul are obligația de a factura consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de SMI și pentru care OR asigură accesul la aceste date, în conformitate cu reglementările specifice aprobate de ANRE.
- (13) În vederea emiterii facturii de regularizare, OR are obligația de a asigura citirea indexului grupului de măsurare al Clientului la un interval de timp de maximum 3 luni. În cazul Clientului prosumator, periodicitatea de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este o lună calendaristică.
- (14) În cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în Contract, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR se realizează, în următoarele ordine de prioritate:
- pe baza consumului de energie electrică conform înregistrărilor indexului grupului de măsurare de către OR;
  - pe baza consumului de energie electrică determinat prin autocitirea indexului grupului de măsurare de către Clientul și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de Furnizor; atunci când consideră eronată autocitirea, Furnizorul solicită Clientului final refacerea autocitirii;
  - în situația în care Clientul nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de Furnizor pe baza unui consum estimat de energie electrică, prevăzut într-o convenție de consum stabilită de comun acord de Clientul cu Furnizorul.

Convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării Contractului de furnizare a energiei electrice, la inițiativa Clientului sau la inițiativa Furnizorului, în situația în care Furnizorul constată diferențe semnificative între consumul lunar estimat și consumul realizat.

- (15) În situațiile prevăzute la alin. (14) din această secțiune, regularizarea consumului de energie electrică corespunzător valorilor citite se efectuează în prima factură emisă după citirea indexului grupului de măsurare de către OR.
- (16) Intervalul de timp în care Clientul poate transmite indexul autocitit este prevăzut în Contract.
- (17) Factura emisă de Furnizor se transmite Clientului exclusiv prin e-mail la adresa menționată de acesta în Contract. În cazul în care adresa de e-mail indicată de Client devine nefuncțională sau indisponibilă, Clientul are obligația de a anunța Furnizorul noua adresă de e-mail la care urmează să fie trimise facturile. Lipsa unei adrese de e-mail funcționale nu exonerează Clientul de la plata facturilor emise. La cererea expres a Clientului, factura poate fi transmisă și prin fax sau serviciul poștal.
- (18) Factura emisă de Furnizor în temeiul Contractului se achită de către Client până la data scadenței, stabilită prin Contract și menționată pe factură. Plata se consideră efectuată în momentul intrării sumei în contul bancar al Furnizorului.
- (19) Plata facturii se poate face prin oricare dintre modalitățile de plată înscrise pe fiecare factură.
- (20) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui Contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către Clientul în termenul scadent prevăzut în Contract a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, Furnizorul are dreptul să aplice penalități de întârziere specificate în Contract pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în Contract, să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea, după caz, a garanției financiare, în condițiile prevăzute de Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordin al președintelui ANRE și în conformitate cu prevederile prezentelor CGF-C;
- (21) Factura emisă de Furnizor poate fi contestată de către Client în termen de 30 de zile de la data emiterii. Contestațiile vor fi soluționate de Furnizor în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordin al președintelui ANRE (denumită în continuare: „**Standardul de performanță în vigoare**”), respectiv în termen de 5 zile lucrătoare. În cazul în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor măsurate, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua în care Furnizorul comunică OR solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care Furnizorul transmite Clientului răspunsul primit de la OR. OR este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut de Standardul de performanță în vigoare, cu condiția înștiințării Clientului prin intermediul Furnizorului, în scris, asupra

acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile lucrătoare. Furnizorul comunică OR solicitarea de verificare a datelor contestate conform prevederilor Standardului de performanță în vigoare, iar rezultatul analizei este comunicat Clientului prin intermediul Furnizorului, în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia de la OR.

(22) În situația în care Furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OR, că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică Clientului acest lucru, în termenele prevăzute la alin. (21) din această secțiune, iar Clientul este obligat să efectueze plata facturii.

(23) În situația în care Furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OR, că respectiva plângere este întemeiată, anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică Clientului rezultatul final în termenele prevăzute la alin. (21) din această secțiune.

(24) În situația prevăzută la alin. (22) din această secțiune, dacă Clientul achită factura, dar se dovedește ulterior efectuării plății că suma facturată a fost mai mare decât cea corect calculată, plângerea fiind întemeiată, Furnizorul restituie Clientului sau, după caz, compensează în contul facturilor următoare diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în Contract pentru neplata la termen de către Clientul a facturilor de energie electrică, conform prevederilor legale în vigoare.

(25) Chiar dacă există obiecțiuni, divergențe, nelămuriri parțiale, Clientul este obligat să achite cuantumul necontestat în termenul prevăzut la alin. (18) din această secțiune.

(26) În cazul refacerii facturii lunare, dacă se depășește scadența prevăzută contractual, termenul scadenței acestei facturi se prelungește cu 2 zile calendaristice. În cazul în care Furnizorul constată că obiecțiunile Clientului nu au fost justificate, scadența facturii lunare rămâne cea prevăzută contractual, clauzele privitoare la penalități devenind incidente.

(27) Orice plată în plus se va considera avans pentru livrările de energie aferente lunii următoare.

(28) Încetarea Contractului înainte de stabilirea contravalorii certificatelor verzi de către ANRE și emiterea facturii aferente regularizării nu exonerează Părțile contractante de obligațiile financiare generate de regularizarea acestora.

(29) Factura de regularizare a certificatelor verzi are același regim cu facturile de energie electrică și aceleași termene de plată.

(30) Furnizorul va putea emite facturi conexe serviciului de furnizare a energiei electrice în cazul prestării unor servicii complementare, solicitate expres de Client, la tarifele reglementate de ANRE (ex: citiri/deconectări/reconectări la cererea Clientului etc.).

(31) Dacă, la încetarea Contractului, Furnizorul datorează Clientului sume rezultate din derularea Contractului, acestea se returnează Clientului de către Furnizor în termene și modalitățile prevăzute în Contract.

(32) Energia electrică reactivă înregistrată în punctul de delimitare se va plăti de către Client în conformitate cu prevederile ordinelor adoptate de ANRE.

(33) 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 nu asigură OR accesul la contor, cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi.

(34) După încetarea Contractului, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către Furnizor Clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.

(35) În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la alin. (33) din această secțiune și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la alin. (34) din această secțiune conțin un sold pozitiv, Clientul are obligația să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent.

(36) În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la alin. (33) din această secțiune și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la alin. (34) din această secțiune conțin un sold negativ, Furnizorul are obligația să returneze Clientului sumele datorate, în condițiile stabilite prin Contract, în termen de maximum 15 de la data primirii de la Client a informațiilor necesare plății.

(37) În cazul în care Clientul a încheiat un nou contract cu același Furnizor, la solicitarea Clientului/prin acordul Părților, regularizarea sumelor ce decurg din vechiul Contract se face în prima factură emisă în cadrul noului contract, inclusiv prin compensarea sumelor, cu respectarea prevederilor legale

(38) Prin derogare de la condițiile de plată din prezenta Secțiune părțile pot conveni atât la momentul contractării precum și oricând pe parcursul derulării contractului, ca plata consumului de energie să se facă în avans. În acest caz Furnizorul va emite către Client între data de 1-5 a fiecărei luni de livrare câte o factura lunara de avans, pentru contravaloarea întregii cantități contractate aferente lunii în cauză, conform Convenției de consum încheiat între părți, și o va transmite către Client. În primele 15 (cincisprezece) zile lucrătoare ale lunii care succede luna de livrare, Furnizorul va emite și va comunica clientului o factură de regularizare pentru contravaloarea energiei electrice consumate în luna contractuală respectivă, în conformitate cu datele de citire contori privind consumul de energie electrică și Prețul de contract. Termenul de plată a facturii de avans precum și a facturii de regularizare este cel prevăzut în Contract.

#### **SECȚIUNEA 4. Reguli de contractare a furnizării energiei electrice**

- (1) Contractul de furnizare încheiat pe piață concurențială, valabil pentru o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă determinată convenită de Părți, trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare.
- (2) Pentru încheierea Contractului de furnizare a energiei electrice, solicitantul trebuie să prezinte Furnizorului cel puțin următoarele documente:
- a) cererea de încheiere a Contractului sau acordul exprimat prin mijloacele de comunicare la distanță, conform dispozițiilor legale în vigoare; în cazul solicitantului care alege o ofertă-tip, în cerere trebuie să se precizeze opțiunea acestuia privind oferta aleasă;
  - b) copia actului de identitate al solicitantului, respectiv în cazul centrelor rezidențiale aflate în proprietatea sau în administrarea persoanelor juridice actul de înființare/înregistrare și dovada calității de reprezentant;
  - c) declarație pe proprie răspundere:
    - i. privind deținerea unui drept locativ, cu precizarea calității sale (proprietar/coproprietar, unic moștenitor, comoștenitor, soț, chiriaș, beneficiar rentă viageră etc.);
    - ii. privind faptul că nu există executări silită sau litigii locative cu privire la spațiul pentru care se solicită încheierea Contractului, iar în cazul în care se dovedește contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea Contractului.
- (3) În situația în care OR nu a emis certificatul de racordare și consideră că este necesar, Clientul trebuie să prezinte avizul tehnic de racordare sau convenția de exploatare, după caz. Acestea pot fi anexat Contractului de furnizare după încheierea acestuia, dar înainte de data începerii furnizării energiei electrice.
- (4) Transmiterea documentelor prevăzute la alin. (2) din această secțiune se poate realiza și pe cale electronică, cu respectarea legislației în vigoare.
- (5) Contractul de furnizare se încheie, de regulă, pentru un loc de consum. În cazul în care Clientul are mai multe locuri de consum pentru care Furnizorul este același, se poate încheia un singur pentru toate sau o parte dintre locurile de consum, conform înțelegerii Părților contractante. Contractul conține în anexe datele specifice fiecărui loc de consum, iar includerea/excluderea unui loc de consum din Contract se face prin act adițional.
- (6) Prevederile din Contractul pot fi modificate și completate prin acte adiționale, cu respectarea actelor normative în vigoare, la cererea oricărei Părți și cu acordul celeilalte.
- (7) Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice în situația în care contractul de rețea pentru locul de consum este încheiat între OR și Furnizor, aprobate prin ordin al președintelui ANRE, se constituie anexă la Contractul de furnizare a energiei electrice. Acestea sunt publicate pe pagina proprie de internet a Furnizorului.
- (8) Convenția de consum încheiată de Părți, avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare, datele din anexele la contractul de rețea încheiat de Furnizor cu OR, corespunzătoare locurilor de consum care fac obiectul Contractului de furnizare, precum și orice alte anexe agreeate de Părți care nu contravin prevederilor reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din Contractul de furnizare a energiei electrice.
- (9) Clientul are dreptul să încheie un contract de agregare cu orice participant angajat în agregare, inclusiv cu un agregator independent, independent de contractul de furnizare a energiei electrice, să participe la piața de energie electrică sau la cea a serviciilor energetice fără să fie necesar acordul furnizorului său, precum și să denunțe unilateral contractul de agregare, cu respectarea condițiilor contractuale.
- (10) 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. Tipul de contract utilizat va corespunde tipului de consum preponderent, iar tariful/prețul utilizat este cel corespunzător tipului de Contract.
- (11) În cazul în care pe parcursul perioadei contractuale se modifică statutul și/sau datele de identificare sau de contact ale Clientului, și/sau reprezentantul legal al acestuia, orice modificare trebuie notificată în scris Furnizorului în termen de 10 zile calendaristice, sub sancțiunea neluării în seamă.
- (12) În cazul decesului Clientului, contractul de furnizare a energiei electrice încetează de plin drept la data ajungerii la cunoștința Furnizorului acestui fapt, răspunderea îndeplinirii obligațiilor contractuale exigibile, plata facturilor neachitate precum și a tuturor accesoriilor existente până la încetarea contractului vor fi preluate de drept de către moștenitorii acestuia în solidar.
- (13) Contractul de rețea se încheie de către Clientul cu OR, în următoarele situații:
- a) locul de consum are simultan mai mulți Furnizori sau face obiectul participării la agregarea de către un agregator independent;
  - b) la rețeaua de utilizare a locului de consum sunt racordate locuri de consum aparținând altor clienți;
  - c) locul de consum este racordat la o rețea de medie tensiune sau înaltă tensiune, la solicitarea Clientului cu Contract de furnizare încheiat pe piață concurențială. În acest caz, contractul de rețea poate include și locuri de consum racordate la o rețea de joasă tensiune ale acestui Client, aflate în zona de licență a aceluiași OR.
- (14) În cazul în care Clientul are încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum, OR întocmește o convenție tripartită, asumată prin semnătură de acesta, de Clientul final și de Furnizor.

- (15) Contractul de furnizare a energiei electrice poate fi încheiat cu Clientul în spațiile comerciale ale Furnizorului, la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale Furnizorului, cu respectarea legislației în vigoare.
- (16) Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie în scris, cu un font lizibil, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit sau, dacă Clientul este de acord, în formă electronică ori, după caz, prin mijloace de comunicare la distanță, cu respectarea legislației în vigoare.

#### **SECȚIUNEA 5. Răspunderea contractuală**

- (1) În cazul neîndeplinirii la termen a obligațiilor de plată prevăzute în Contract, Clientul va datora penalități de întârziere calculate la valoarea restului de plată rămas neachitat la scadență, calculate proporțional pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi după data scadenței (inclusiv) și până în ziua înregistrării plății (exclusiv). Valoarea penalităților de întârziere sunt stabilite în Contract.
- (2) Dacă sumele datorate de Client nu au fost achitate cel târziu în ultima zi a termenului de plată, Furnizorul poate să procedeze la întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al Clientului din rețea proprie sau poate să solicite OR să procedeze la întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al Clientului, cu mențiunea că deconectarea urmează a se realiza efectiv numai ulterior expirării unei perioade de minim 15 zile lucrătoare de la data comunicării unei notificări de preaviz, prin care Clientul să fie informat cu privire la măsura astfel dispusă, dacă Clientul nu achită suma restantă anterior întreruperii alimentării. Dispozițiile prezentului alineat se completează cu prevederile Capitolului VII din prezentele CGF-C.
- (3) Se consideră “neplată repetată” atunci când Clientul ajunge de 2 (două) ori în ultimele 12 luni în situația de a fi deconectat pentru neplata facturilor de energie electrică, dacă Furnizorul comunică Clientului preavizul de deconectare conform dispozițiilor precizate la alin. (2) din această secțiune, chiar dacă întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum nu mai intervine, întrucât Clientul achită sumele restante până la momentul întreruperii efective a alimentării cu energie electrică la locul de consum.
- (4) Părțile convin că plățile efectuate de Client Furnizorului în legătură cu Contractul încheiat se vor imputa în conformitate cu dispozițiile art. 1509 Cod civil.
- (5) Nerespectarea Contractului de către Client poate atrage oricare dintre următoarele consecințe:
- aplicare penalități de întârziere;
  - constituire/actualizarea/reconstituire garanții financiare în conformitate cu prevederile prezentelor CGF-C;
  - întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum conform prevederile prezentelor CGF-C;
  - rezilierea Contractului în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.
- (6) 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 comunicate Furnizorului de către Client, în baza Contractului. Furnizorul are obligația preluării, transmiterii și urmăririi rezolvării acestora de către OR, în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță în vigoare 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) Furnizorul care a încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum al Clientului, este obligat să asigure intermedierea între Client și OR.
- (8) Furnizorul comunică Clientului, în formă scrisă, pe factură sau pe un document separat (Contract), și afișează și pe pagina de internet proprie numărul unui post telefonic pus la dispoziție de OR la care este racordat locul de consum, la care Clientul poate anunța direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică.
- (9) Furnizorul asigură serviciul de intermediere între OR și un solicitant/Client pentru racordarea la rețeaua electrică de interes public/pentru modificarea instalației de racordare existente, conform prevederilor regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public și ale Condițiilor generale asociate licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare. În acest scop, Furnizorul transmite OR, în termen de 3 zile lucrătoare de la înregistrare, solicitarea scrisă de racordare și/sau documentele aferente primite de la solicitant/Client.
- (10) Furnizorul comunică OR orice solicitare/plângere a Clientului, altele decât cele prevăzute la această secțiune, referitoare la obligațiile OR care intră în sarcina OR în termenele și condițiile prevăzute de standardele de performanță în vigoare.
- (11) În cazul în care Clientul este producător de energie electrică sau deține capacități tehnologice de producție, are obligația de a informa în scris Furnizorul despre acest fapt atât la încheierea Contractului, cât și pe parcursul derulării Contractului, cu 30 de zile calendaristice înainte de începerea producției de energie electrică.

#### **SECȚIUNEA 6. Încetarea contractului**

- (1) Contractul încetează în oricare din următoarele situații:
- la încetarea perioadei de valabilitate a Contractului;
  - prin acordul de voință al ambelor Părți Contractante;



- c) prin denunțarea unilaterală de către Client, cu respectarea condițiilor contractuale și cu respectarea prevederilor procedurii specifice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE;
  - d) prin reziliere de către Furnizor în condițiile prevăzute de lege și în prezentele CGF-C;
  - e) la data expirării/retragerii licenței de furnizare a energiei electrice.
- (2) În situația prevăzută la alin. (1) lit. a) din această secțiune, Furnizorul notifică Clientul cu privire la încetarea Contractului, cu cel puțin 30 de zile înainte de data efectivă de la care Contractul încetează. Notificarea poate fi comunicată Clientului în anexa la factură.
- (3) Furnizorul sau, după caz, Clientul are obligația să notifice OR cu privire la încetarea Contractului de furnizare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data efectivă de la care Contractul încetează.
- (4) Furnizorul de energie electrică nu are dreptul de a denunța unilateral contractele de furnizare de energie electrică încheiate cu clienții finali cu excepția cazurilor prevăzute de lege și de prezentele CGF-C.
- (5) Contractul poate fi reziliat de către Furnizor în următoarele situații:
- a) sustragerea de energie electrică de către Client, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
  - b) neplata de către Client a facturilor emise conform Contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în Contract, urmată de întreruperea alimentării cu energie la locul/locurile de consum în conformitate cu reglementările în vigoare;
  - c) neconstituirea/neactualizarea/nereconstituirea de către Client a garanțiilor financiare solicitate de Furnizor conform prezentelor CGF-C și reglementărilor în vigoare;
  - d) refuzul Clientului de modificare a Contractului, comunicat de Furnizor conform reglementărilor în vigoare, prin oricare din modalitățile prevăzute în prezentele CGF-C;
  - e) încetarea dreptului de folosință al Clientului (calitatea de proprietar/chiriaș/concesionar etc.) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului, cu excepția cesionării Contractului către noul titular;
  - f) alte situații prevăzute de actele normative în vigoare.
- (6) Încetarea Contractului nu va avea efect asupra obligațiilor deja scadente între Părțile Contractante.
- (7) În situația prevăzută la alin. (5) lit. a) din această secțiune, Contractul încetează la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.
- (8) În situațiile prevăzute la alin. (5) lit. b), c) și d) din această secțiune, rezilierea Contractului se face după parcurgerea succesivă a următoarelor etape:
- i. transmiterea către Client a unui preaviz de deconectare conform prevederilor prezentelor CGF-C și a dispozițiilor legale în vigoare;
  - ii. transmiterea către Client a unei notificări de reziliere a Contractului cu minimum 15 zile înainte de data rezilierii. Rezilierea are loc doar dacă până în ziua anterioară datei de reziliere Clientul nu face dovada plății sumelor datorate sau dovada remedierii cauzelor care au stat la baza notificării de reziliere; notificarea de reziliere a Contractului este un document distinct în forma stabilită de către Furnizor și trebuie să cuprindă data la care se reziliază Contractul.
- (9) Prin derogare de la prevederile alin. (5) lit. e) din această secțiune, dacă noul deținător de drept de folosință aferent locului/locurilor de consum încheie contract de furnizare a energiei electrice cu alt Furnizor de energie electrică, vechiul Furnizor reziliază contractul de furnizare la data primirii notificării de la OR de încetare a contractului de rețea.

## **CAPITOLUL VI. Drepturi și obligații**

### **SECȚIUNEA 1. Drepturile Clientului**

- (1) Clientul 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, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
  - e) Să primească de la Furnizor decontul final de regularizare, în conformitate cu prevederile prezentelor CGF-C;
  - f) Să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative în vigoare, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili;
  - g) Să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în forma electronică sau, dacă solicită, în forma tipărită, înainte de încheierea Contractului de furnizare a energiei electrice, un rezumat al principalelor condiții contractuale, redactate într-un limbaj concis și simplu;

- h) 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 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;
- i) 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;
- j) Să solicite Furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;
- k) 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;
- l) 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 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;
- m) Să primească despăgubiri/compensații, în conformitate cu prevederile din Capitolul IX din prezentele CGF-C;
- n) 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;
- o) 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;
- p) 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 în vigoare;
- q) 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 din Capitolul V, Secțiunea 3, alin. (14) din prezentele;
- r) 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;
- s) 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;
- t) Să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- u) Să solicite Furnizorului și să primească de la acesta, în mod gratuit, explicații/informații privind conținutul facturilor de energie electrică;
- v) Să revină la serviciul universal, dacă a uzat de dreptul de eligibilitate, în condițiile prevăzute de legislația și reglementările în vigoare;
- 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 primească de la furnizor/OR despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR. Valoarea și condițiile de acordare a despăgubirilor pentru clienți sunt stabilite conform reglementărilor în vigoare;

- z) Să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția Furnizorului, conform prevederilor prevăzute în prezentele CGF-C;
- aa) De soluționare alternativă a litigiilor.

## **SECȚIUNEA 2. Obligațiile Clientului**

- (1) Clientul 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 prezentelor CGF-C;
  - 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. Intervalul de timp stabilit de OR pentru efectuarea activității se comunică Clientului în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul OR are obligația să prezinte Clientului legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită accesul la instalațiile electrice aflate pe proprietatea Clientului;
  - 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, după caz, direct OR contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, de demontare, verificare și remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa Clientului;
  - i) Să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția Furnizorului de energie electrică în condițiile prevăzute în prezentele CGF-C;
  - 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 piață concurențială și conform reglementărilor specifice, elaborate de ANRE, în cazul Contractelor de furnizare care au la bază Contractele-cadru emise de ANRE;
  - n) 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;
  - o) Orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentele CGF-C, de contractele semnate și de alte acte normative aplicabile;
  - p) Clientul are obligația de a anunța Furnizorul imediat, pe orice cale de comunicare, despre schimbarea radicală a prognozei de consum, chiar și în situația când aceasta schimbare nu este una prevăzută/programată, ci apare accidental, de ex. datorită unei situații de forță majoră;  
În cazul în care Clientul este producător de energie electrică sau deține capacități tehnologice de producție are obligația de a informa Furnizorul despre acest fapt.

### **SECȚIUNEA 3. Drepturile Furnizorului**

- (1) Furnizorul de energie electrică are următoarele drepturi:
- a) Să încaseze de la Clientul contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute de prezentele CGF-C și 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 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 și în prezentele CGF-C;
  - 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 constituirea/actualizarea/reconstituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare și să execute această garanție în condițiile prevăzute la Capitolul VIII din prezentele CGF-C și în conformitate cu Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali;
  - 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 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 prevăzute la Capitolul V, Secțiunea 3, alin. (14) din prezentele CGF-C;
  - g) Să solicite Clientului refacerea autocitirii, atunci când consideră eronată autocitirea;
  - h) Să notifice Clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la 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 Capitolul V, Secțiunea 6, alin. (5) din prezentele;
  - 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 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;
  - m) Orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentele CGF-C, de Contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile;
  - n) Să solicite Clientului constituirea de garanții financiare, precum și reconstituirea sau actualizarea, după caz, al acestor garanții financiare conform Capitolului VIII din prezentele CGF-C;
  - o) Să utilizeze total sau parțial suma depusă de Client cu titlul de garanție financiară, în condițiile Capitolului VIII din prezentele CGF-C.

### **SECȚIUNEA 4. Obligațiile Furnizorului**

- (1) 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 asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță în vigoare;
  - 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 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;

- 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, preturile/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; ofertele-tip de furnizare a energiei electrice sunt afișate pe pagina de internet al Furnizorului: <https://mvmenenergy.ro/>.
- 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 energia electrică consumată la preturile și în condițiile stabilite în Contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta și în condițiile prevăzute de prezentele CGF-C;
- k) Să pună la dispoziția Clientului 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 Clientului mai multe modalități de plată a facturilor;
- m) 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;
- n) Să transmită, la cererea Clientului, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;
- o) Să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului, dacă Clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile în vigoare;
- p) Să notifice Clientului final, în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul Clientului de a denunța unilateral în mod gratuit Contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- q) Să notifice Clientului, 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 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. Modificările se considera acceptate în mod tacit de către Client în cazul în care acesta nu comunica, în termen de 10 zile de la notificarea transmisă de Furnizor, denunțarea Contractului sau refuzul semnării actului adițional la acesta;
- r) 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;
- s) Să permită Clientului schimbarea efectivă a Furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a Furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;
- t) Să transmită Clientului un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în condițiile prevăzute la Capitolul V, Secțiunea 3, alin. (33), alin. (34), alin. (35) și alin. (36) din prezentele;
- u) Să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la Clientul final care vizează activitatea OR la locul de consum care fac obiectul Contractului de furnizare a energiei electrice, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de Clientul, să primească și să comunice Clientului răspunsul OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță în vigoare;
- v) Să transmită, la cererea Clientului, 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;
- w) Să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a Clientului;
- x) Să informeze Clientul cu privire la existența instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice, pus la dispoziție de către ANRE;
- y) Să plătească clienților despăgubiri/compensații în condițiile prevăzute la Capitolul IX din prezentele CGF-C;
- z) Să verifice situațiile deosebite sesizate de Client și să răspundă în termenul legal la toate solicitările/sesizările/reclamațiile/plângerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță în vigoare;
- aa) Să restituie Clientului garanția financiară constituită la dispoziția sa în condițiile prevăzute la Capitolul VIII din prezentele CGF-C și în conformitate cu Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali;
- bb) Să utilizeze datele personale ale Clientului cu respectarea prevederilor legislației privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și conform voinței Clientului exprimate în Contractul de furnizare a energiei electrice;

- cc) 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.

## **CAPITOLUL VII. Întreruperea alimentării cu energie electrică**

(1) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al Clientului poate fi dispusă de Furnizor în situațiile prevăzute în prezentele CGF-C, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare, în care acesta are dreptul să procedeze la întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al Clientului din rețea proprie sau să solicite OR întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al Clientului.

(2) Furnizorul are dreptul să procedeze la întreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al Clientului din rețea proprie sau să solicite OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum care face obiectul Contractului, în următoarele situații:

- a) neplata facturilor emise de către Furnizor conform prevederilor Contractului; în situația în care Clientul 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 rezultatul verificării din care rezultă că aceasta este neîntemeiată, cu respectarea prevederilor Standardului de performanță în vigoare;
- b) neconstituirea/neactualizarea/nereconstituirea de către Clientul a garanției financiare, solicitate de Furnizor conform prevederilor prezentelor CGF-C.

(3) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui Contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către Clientul în termenul scadent prevăzut în Contract a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică Furnizorul are dreptul să aplice penalități de întârziere specificate în Contract pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în Contract și în prezentele CGF-C, să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu prevederile Capitolului VIII din prezentele și să ia, succesiv, următoarele măsuri:

- a) transmiterea Clientului printr-o modalitate de comunicare agreata de Părți contractate a unui preaviz cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică;
- b) întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum al Clientului, în condițiile prevăzute în Contract și în prezentele CGF-C, cu condiția să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. a);
- c) transmiterea Clientului final a unei notificări de reziliere, în situația în care urmează să rezilieze Contractul de furnizare a energiei electrice, în termenul și în condițiile prevăzute în Contract și în conformitate cu prevederile prezentelor CGF-C;
- d) rezilierea Contractului, cu condiția să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. c).

(4) Preavizul prevăzut la alin. (3) lit. a) din acest capitol este un document distinct, are forma stabilită de către Furnizor și conține cel puțin următoarele elemente: suma datorată, termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică, data estimată a întreruperii alimentării cu energie electrică, informații privind garanția financiară care trebuie constituită, dacă este cazul, costul estimat al serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum.

(5) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care face/fac obiectul Contractului poate fi efectuată de către OR, pentru nerespectarea de către Clientul a obligațiilor care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, în situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între OR și Furnizor, în vigoare, cu informarea Furnizorului. În situația în care întreruperea alimentării se face cu preaviz, Furnizorul comunică preavizul Clientului după primirea informării de la OR.

(6) După întreruperea pentru neplata a alimentării cu energie electrică, reluarea alimentării la locul de consum al Clientului 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 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, conform prevederilor Contractului semnat și ale Capitolului VIII din prezentele CGF-C.

(7) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică are loc din culpa dovedită a Clientului, costurile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi achitate OR de către Furnizor/Clientul în baza contractului de rețea; costurile achitate de Furnizor vor fi recuperate de la Clientul în baza Contractului.

(8) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care face/fac obiectul Contractului are loc la solicitarea nejustificată a Furnizorului, costurile OR aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de Furnizor și recuperate de OR în baza contractului de rețea.

(9) OR informează clienții și Furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor planificate în alimentarea cu energie electrică, prevăzute în standardele de performanță în vigoare.

## **CAPITOLUL VIII. Garanții financiare**

- (1) Furnizorul este îndreptățit să solicite Clientului constituirea de garanții financiare în următoarele cazuri:
  - a) pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare. Valoarea garanției financiare constituite de către Client se calculează la prețul energiei electrice furnizate la momentul constituirii garanției;
  - b) în vederea evitării riscurilor de neplată, în cazul în care Clientul înregistrează întârzieri la plată în decursul a 2 (două) luni contractuale; Valoarea garanției financiare va fi stabilită pe baza prețului final facturat pentru consumul mediu de energie electrică (în MWh) într-o perioadă de 3 (trei) luni înainte de solicitarea constituirii garanției.
- (2) Garanțiile financiare pot fi solicitate în mod cumulativ, dacă condițiile prevăzute la alin. (1) din prezentul capitol sunt îndeplinite. Valoarea maximă a garanțiilor financiare constituite nu pot depăși valoarea totală a Contractului.
- (3) Formele în care poate fi constituită garanția financiară sunt:
  - a) sume virate prin transfer bancar direct în contul Furnizorului, cu titlu de garanție;
  - b) alte forme de garanție propuse de Furnizor și acceptate de Client.
- (4) Refuzul constituirii garanțiilor solicitate îndreptățește Furnizorul să procedeze la întreruperea alimentării cu energie electrică sau/și rezilierea Contractului conform prevederilor prezentelor CGF-C și în conformitate cu legislația în vigoare.
- (5) Garanția financiară va oferi irevocabil și necondiționat un angajament de respectare a obligațiilor contractuale ale Clientului și va trebui menținută în cuantum stabilit de Furnizor pe întreaga perioadă a Contractului.
- (6) Furnizorul va executa garanția constituită până la concurența debitelor existente, în cazul în care Clientul nu achită factura de energie electrică în termen de 5 zile la termenul de scadență sau în situația în care se constată că la data încetării Contractului Clientul înregistrează debite. Executarea garanției de către Furnizor se va face cu notificarea prealabilă a Clientului cu cel puțin 5 zile calendaristice înainte.
- (7) Clientul este obligat să refacă garanția în termen de 5 (cinci) zile lucrătoare de la data solicitării Furnizorului. Neconstituirea inițială sau necompletarea garanției în cazul executării ei pe perioada derulării Contractului, dă drept Furnizorului să rezilieze Contractul de furnizare energie electrică din culpa exclusivă a Clientului fără îndeplinirea niciunei alte proceduri prealabile, fără intervenția instanțelor de judecată.
- (8) Valoarea garanției financiare se actualizează anual pe baza consumului mediu lunar al anului precedent și a prețurilor valabile la data actualizării.
- (9) În situația în care valoarea actualizată a garanției financiare este mai mare decât valoarea garanției financiare deja constituită, Furnizorul notifică Clientul noua valoare, în termen de 10 zile calendaristice de la modificarea datelor. Notificarea va preciza clar necesitatea actualizării garanției financiare în termen de 10 zile financiare de la data notificării.
- (10) În situația în care valoarea actualizată a garanției financiare este mai mică decât valoarea garanției financiare deja constituită, Furnizorul comunică Clientului noua valoare în termen de 10 zile de la modificarea datelor.
- (11) Furnizorul poate renunța la garanție, dacă timp de 12 luni consecutive de la data constituirii garanției financiare Clientul nu s-a aflat în situațiile prevăzute de alin. (1) din prezentul capitol.
- (12) Garanția financiară se va elibera sau se va restitui Clientului, după caz, în măsura în care nu a fost executată:
  - a) în termen de 30 zile lucrătoare de la data scadenței facturii de decont final emisă în termen de maximum 42 zile de la încetarea Contractului, dacă nu exista datorii sau obligații neexecutate din parte Clientului;
  - b) în termen de 30 zile lucrătoare după momentul stingerii tuturor datoriilor și obligațiilor existente din partea Clientului.

## **CAPITOLUL IX. Despăgubiri/Compensații**

- (1) Clientul 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.
- (2) Clientul 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 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.
- (3) Clientul are dreptul să solicite Furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare, prevăzuți în Standardul de performanță în vigoare.
- (4) În toate cazurile în care Clientul 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;
  - b) Furnizor, dacă contractul de rețea este încheiat de Furnizor și vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de rețea.

- (5) În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata compensațiilor/despăgubirilor și data plății acestora Clientul a schimbat Furnizorul de energie electrică, compensațiile/despăgubirile sunt plătite Clientului de către vechiul Furnizor, acesta având dreptul de a recupera compensațiile/despăgubirile de la OR.
- (6) Furnizorul/OR nu răspunde pentru daune materiale dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:
- forța majoră/condițiile meteorologice deosebite, pentru care Furnizorul/OR poate dovedi că aceasta l- au împiedicat să își respecte obligațiile contractuale;
  - daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și, după caz, Standardului de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem, în vigoare;
  - daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OR și Furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.
- (7) Clientul plătește despăgubiri OR pentru daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele materiale produse altor clienți racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu, conform prevederilor contractelor de rețea, respectiv de furnizare.
- (8) În cazul în care contractul de rețea este încheiat de Furnizor, despăgubirile prevăzute la alin. (7) din acest capitol sunt achitate de Clientul prin intermediul Furnizorului, iar recuperarea acestora de către partea prejudiciată se face în condițiile prevăzute în contractul de rețea al părții prejudiciate.
- (9) Clientul care exploatează o rețea electrică de distribuție plătește despăgubiri pentru daunele materiale dovedite produse clienților alimentați din rețeaua sa, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor/instalațiilor proprii sau a acțiunilor întreprinse de personalul propriu, în termenele și cuantumul convenite în contractele încheiate cu aceștia.
- (10) În cazul Contractului de furnizare a energiei electrice încheiat pe piață concurențială, Furnizorul achită eventualele compensații Clientului în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, inclusiv în cazul facturării inexacte/realizate cu întârziere, conform prevederilor contractuale și conform prezentelor CGF-C.
- (11) Modalitatea principală de acordare a despăgubirilor și compensațiilor din partea Furnizorului este compensarea succesivă cu valoarea facturilor emise pe numele Clientului până la stingerea obligației de plată, în subsidiar prin virament bancar în contul bancar comunicat de Client în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor or necesare efectuării plății.
- (12) Clientul are dreptul să primească de la furnizor/OR despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR. Valoarea și condițiile de acordare a despăgubirilor pentru clienți sunt stabilite conform reglementărilor în vigoare.

## **CAPITOLUL X. Modificarea circumstanțelor**

- (1) În sensul Contractului și a prezentelor CGF-C, prin „modificare de circumstanțe” se înțelege și include următoarele situații:
- apariția unor evenimente sau circumstanțe, care includ, fără a se limita la: evenimente de natură economică, tehnică, de reglementare, intrarea în vigoare a unor legi/reglementări privind piața energiei electrice, sau apariția unor stări/situații, care nu au fost avute în vedere la încheierea Contractului, precum și modificarea/abrogarea celor existente, ulterior încheierii Contractului, cu efecte economice sau juridice care se afla în afara controlului Părților și nu pot fi anticipate rezonabil la data încheierii Contractului;
  - modificarea, introducerea sau eliminarea unor noi taxe, impozite, schimbarea modalităților de impunere sau taxare sau aplicarea unei noi cerințe legale referitoare la achiziția, transportul, distribuția energiei electrice inclusiv modificări ale bazei de calcul sau a metodei de calcul referitoare la achiziție, transport, distribuție, precum și modificări ale sistemului de promovare a producerii energiei electrice din surse regenerabile (certIFICATE VERZI);
  - apariția unor modificări de elemente, survenite la achiziția, accesul, exploatarea sistemelor de distribuție și/sau transport, în bază contractelor semnate de către Furnizor, cu operatorii sistemelor de distribuție și transport, sau cu producătorii de energie electrică inclusiv modificări ale bazei de calcul sau a metodei de calcul referitoare la achiziție, transport, distribuție.
- (2) În caz de modificare a unuia/unora din elementele enumerate în alin. (1) din prezentul capitol sau a situației economice generale urmare căreia/căror Contract devine dezavantajos pentru oricare dintre Părți, aceasta poate solicita renegocierea condițiilor contractuale, după cum urmează:
- partea care invocă modificarea trimite celeilalte Părți o notificare în scris, care să conțină o descriere a circumstanțelor, evenimentelor respective și a consecințelor acestora;
  - părțile pot să renegocieze prestațiile afectate în termen de 10 (zece) zile de la notificarea intenției de renegociere/de către Partea interesată;



- c) în cazul în care partea notificată nu uzează de dreptul de a negocia în termen de 10 zile de la primirea notificării, se va considera că partea notificată a acceptat tacit noile prevederi contractuale;
- d) dacă nu se ajunge la un acord, în termen de 10 (zece) zile de la primirea notificării, fiecare Parte are dreptul să rezilieze Contractul.

## **CAPITOLUL XI. Modalități de inițiere a procedurilor de soluționare a disputelor. Procedura de soluționare a plângerilor. Litigii**

- (1) Clientul are dreptul să notifice în scris Furnizorului orice nemulțumire cu privire la prestarea serviciului în termenele și condițiile prevăzută de legislația în vigoare.
- (2) Clientul are dreptul 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 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 după sediul Furnizorului.
- (3) Clientul are dreptul de a recurge la o soluționare alternativă a litigiilor.
- (4) Furnizorul de energie electrică este obligat să analizeze plângerile clienților privind facturarea și să comunice acestora rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în Standardul de performanță în vigoare.
- (5) În cazul disputelor pe piață cu amănuntul apărute în derularea Contractului, dacă Părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piață angro și cu amănuntul apărute între participanții la piață de energie electrică și gaze naturale în vigoare.

## **CAPITOLUL XII. Confidențialitatea**

- (1) Fiecare Parte contractantă se obligă să asigure confidențialitatea tuturor informațiilor, documentațiilor, datelor sau cunoștințelor furnizate de către cealaltă Parte în baza Contractului și să nu le dezvăluie unei terțe părți, în totalitate sau parțial, fără consimțământul scris al celeilalte Părți.
- (2) Fac excepție de la prevederile alin. (1) din prezentul capitol:
  - a) informațiile solicitate de autoritățile competente sau pe care o Parte este obligată sau are permisiunea de a le divulga în scopul respectării reglementărilor în vigoare;
  - b) informațiile care au fost făcute publice până la încheierea Contractului;
  - c) informațiile solicitate de operatorul de transport și de sistem, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.
- (3) Prevederile de la alin. (1) din prezentul capitol rămân valabile timp de 5 (cinci) ani după încetarea valabilității Contractului.
- (4) Orice încălcare de către oricare Parte a clauzei de confidențialitate va atrage plata de către aceasta de daune pentru prejudicii pe care l-a cauzat.

## **CAPITOLUL XIII. Dispoziții finale**

- (1) Furnizorul de energie electrică este obligat să dețină pagina proprie de internet în conținutul căreia trebuie să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, precum și informațiile prevăzute de legislația în vigoare.
- (2) Clientul prin semnarea Contractului acceptă prevederile CGF-C, care fac parte integrantă din Contract.
- (3) În cazul în care prevederile stipulate în Contract sunt diferite de cele stipulate în CGF-C, sunt aplicabile cu prioritate prevederile din Contract.
- (4) Furnizorul se obligă să informeze Clientul asupra CGF-C, precum și a oricăror modificări și completări ale acestora, dispuse de ANRE sau efectuate de către Furnizor, și, la cererea Clientului, să pună la dispoziția acestuia un exemplar în formatul solicitat. Solicitarea Clientului poate fi făcută prin oricare dintre mijloacele: telefon, fax, e-mail, scrisoare etc.
- (5) CGF-C pot fi modificate de către Furnizor, cu condiția notificării Clientului prin e-mail cu cel puțin 15 zile înainte de intrarea în vigoare a modificărilor.
- (6) În cazul în care vreo prevedere a prezentelor CGF-C va fi declarată de către o autoritate sau instanță competentă ca fiind ilegală, nevalidă sau neaplicabilă, Părțile vor renegocia clauzele respective cu respectarea legislației în vigoare.

*Prezentele Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice la clienți finali casnici se vor aplica începând cu data de 01.01.2025 pentru toate Contractele de furnizare a energiei electrice (Contracte). Condițiile Generale de Furnizare anterioare își încetează efectele odată cu intrarea în vigoare a prezentelor CGF-C.*