

CONDIȚII GENERALE PENTRU FURNIZAREA ENERGIEI ELECTRICE PE PIAȚA CONCURENȚIALĂ

Clienți finali CASNICI

Obiectul contractului

Art. 1

Condițiile generale pentru serviciul de furnizare a energiei electrice fac parte din contract și stabilesc cadrul general aplicabil în relația contractuală dintre Furnizor și Client, completând prevederile specifice ale contractului.

Art.2

Utilizarea energiei electrice se va face pentru uz de tip casnic, numai pentru iluminat și receptoare electrocasnice (totalitatea bunurilor de larg consum destinate uzului propriu care nu sunt destinate realizării de activități economice, industriale sau agricole și care sunt alimentate cu energie electrică la tensiunea de 230V/400V).

Condiții de derulare a contractului

Art. 3

3.1 Furnizorul va asigura Clientului furnizarea energiei electrice ("Serviciul") conform prevederilor legale în vigoare la data semnării Contractului și pe întreaga durată a acestuia, conform condițiilor specifice și generale din Contract

3.2 Furnizorul va asigura Serviciul pentru toată cantitatea de energie electrică ce se va consuma efectiv de către Client, indiferent de prognozele prevăzute în Contract.

3.2 Clientul va plăti pentru Serviciu, respectiv pentru energia electrică consumată efectiv, la termenul prevăzut în contract și specificat pe fiecare factură emisă de Furnizor.

3.3 Tarifele reglementate pentru serviciile de transport și de sistem, tarifele pentru distribuția energiei electrice, precum și alte tarife, energia electrică reactivă, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, CfD și valoarea certificatelor verzi (calcul valoare/mod de facturare), sunt reglementate prin legislația în vigoare aplicabilă la momentul facturării, ele putând fi modificate și completate ca urmare a modificărilor legislative incidente. În cazul modificării tarifelor reglementate, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică, fără a fi necesară modificarea Contractului prin încheierea unui act adițional la acesta. Tarifele reglementate în vigoare la data încheierii contractului sunt detaliate în Anexa Condiții Comerciale (Ofertă și Preț de contract)

3.4 La încetarea contractului, în termen de 42 zile, Furnizorul va emite factura de decont final de regularizare a obligațiilor de plată (cu excepția facturii de regularizare certificate verzi). Achitarea acesteia se va face în termenul prevăzut în contract.

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

Art.4

4.1 Punctul/punctele de delimitare patrimonială a instalațiilor Clientului de instalațiile Operatorului de rețea sunt prevăzute în Avizul tehnic de racordare/ Certificat de racordare, transmis Furnizorului de către Client sau de către Operatorul de rețea.

4.2 Alimentarea locului/locurilor de consum specificat/specificate în Contract se realizează conform Avizului tehnic de racordare/ Certificat de racordare.

4.3 Avizul tehnic de racordare/Certificatul de racordare, datele din anexele la contractul de rețea încheiat de Furnizor cu

Operatorul rețelei electrice corespunzătoare locurilor de consum care fac obiectul contractului, precum și orice alte anexe agreeate de părți care nu contravin prevederilor reglementărilor legale în vigoare, fac parte integrantă din contract.

4.4 Energia electrică furnizată conform prevederilor prezentului Contract este măsurată de către Operatorul de măsurare competent, în conformitate cu Codul de măsurare a energiei electrice și a altor reglementări care pot fi în vigoare la data efectuării serviciului de măsurare.

4.5 Încheierea contractelor pentru transportul energiei electrice, respectiv pentru distribuția energiei electrice, până la Client, se face de către Furnizor, cu excepția situațiilor prevăzute în Regulamentul de furnizare emis de ANRE în vigoare.

4.6 Părțile vor respecta instrucțiunile și comenzile operative emise de către Operatorul de sistem în baza Codului tehnic al rețelei electrice de transport, în vigoare. Obligațiile ce revin fiecărei Părți în baza prezentului Contract nu pot fi invocate drept cauză a nerespectării Codului tehnic al rețelei de transport.

Facturare. Obligații financiare și modalități de plată

Art.5

5.1 Clientul plătește Furnizorului contravaloarea Serviciului, respectiv contravaloarea energiei electrice active furnizată în fiecare lună contractuală, calculată pe baza cantității de energie electrică determinată conform prevederilor de mai jos, aplicându-se prețul energiei electrice active acceptat de către Client prin Contract.

5.2 Cantitatea de energie consumată se determină potrivit înregistrărilor grupului de măsură de decontare, transmisă de Operatorul de rețea

5.3 Opțional, Clientul poate transmite indicațiile grupului de măsură de decontare, lunar, dacă este cazul, prin mijloacele de transmitere puse la dispoziție de Furnizor, conform prevederilor legale în vigoare.

5.4 În cazul în care intervalul de citire este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contract, pentru perioadele de facturare pentru care nu există index citit de Operatorul de măsură, facturarea energiei electrice se realizează pe baza :

- a) indexului grupului de măsurare transmis de către client în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor
- b) datelor din convenția de consum, dacă clientul nu transmite indexul grupului de măsurare (autocitit) transmis conform pct.a

5.5 Regularizarea consumului se face, periodic, prin citirea grupului de măsură de decontare de către reprezentantul Operatorului de rețea. Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare nu trebuie să depășească 3 luni.

5.6 În cazul în care Operatorul de rețea nu realizează citirea indexului în intervalul de citire stabilit prin dispozițiile legale în vigoare, regularizarea consumului se realizează după citirea indexului de către Operatorul de măsură, luând în considerare cel mai recent index transmis de Client. În cazul în care ultimul index comunicat de către Client este anterior unei citiri efectuate de Operatorul de măsură, este luat în considerare indexul citit de Operatorul de măsură. Perioada de regularizare nu poate fi mai mare de 3 ani.

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

Art. 6

6.1 Pe întreaga durată de derulare a Contractului, Furnizorul va emite lunar către Client o factură cu suma care trebuie plătită de către Client, calculată conform art. 5.

6.2 Factura pentru energia electrică consumată se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare.

6.3 Facturarea serviciului de furnizare a energiei electrice se face astfel:

- a) pentru fiecare perioadă de facturare se emite o factură care va conține:
 - valoarea energiei electrice active și a serviciilor asociate conform tarifului ales;
 - valoarea energiei electrice reactive (pentru locurile de consum cu puteri aprobate mai mari de 30 kW);
 - valoarea certificatelor verzi (conform Legii nr. 220/2008 pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie);
 - valoarea taxei de cogenerare de înaltă eficiență;
 - valoarea CfD
 - valoare penalități, când e cazul
 - accize, TVA;
 - alte tarife/taxe conform legislației în vigoare (ex : valoare compensații);
- b) o factură de regularizare anuală a valorii certificatelor verzi;
- c) facturi pentru serviciile conexe activității de furnizare a energiei electrice (ex: citiri, conectări/deconectări la cererea clientului etc.);

- d) eventuale facturi de corecție ca urmare a unor recalculări generate de erori apărute în derularea contractului de furnizare a energiei electrice (citiri greșite, cantitate recalculată în caz de contor defect/înregistrare eronată etc.).

6.4 Facturile de la art. 6.3 pot fi cumulate într-o singură factură.

6.5 Energia electrică reactivă se va factura la preț reglementat, în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare.

6.6 Valoarea certificatelor verzi facturate reprezintă produsul dintre valoarea cotei anuale obligatorii de achiziție de certificate (CV/MWh) estimate de către A.N.R.E., cantitatea de energie electrică facturată (MWh) și prețul certificatelor verzi achiziționate de Furnizor pe piețele centralizate administrate de operatorul pieței de energie electrică. Prețul certificatelor verzi se calculează în baza prețului mediu de achiziție al certificatelor verzi pentru Furnizor (prețul mediu la care Furnizorul achiziționează certificate verzi) și este utilizat în facturile emise către Client.

6.7 Regularizarea sumelor ce reprezintă costurile de achiziționare a certificatelor verzi corespunzătoare consumului de energie electrică înregistrat la locul de consum aparținând Clientului (corelat cu perioada de valabilitate a condițiilor economice stipulate în Contract) se va face conform reglementărilor legale în vigoare. Clientul va achita facturile emise de Furnizor în termenul de plată stabilit în Contract, ale cărui prevederi se aplică și în ceea ce privește emiterea și achitarea facturilor de regularizare pentru certificate verzi, indiferent de valabilitatea Contractului și a condițiilor tehnico-economice la data emiterii acestor facturi, prevederile acestora supraviețuind în vederea aplicării lor în ceea ce privește factura de regularizare și plata acesteia.

Art. 7

7.1 Clientul va plăti integral fiecare factură în termenul de scadență prevăzut în Contract, data emiterii facturii și termenul de scadență fiind înscrise pe factură.

7.2 Dacă ziua scadenței de plată determinată conform art. 7.1 nu este o zi lucrătoare, atunci ziua limită de plată se consideră a fi următoarea zi lucrătoare.

7.3 Plata sumelor de bani se face prin transfer bancar sau alte forme de plată agreate de către Părți.

Art.8

8.1 În cazul neîndeplinirii obligațiilor de plată prevăzute la art. 7.1, Clientul persoană fizică va datora Furnizorului o dobândă penalizatoare stabilită la nivelul ratei dobânzii de referință a BNR plus 4 puncte procentuale conform art. 3 alin (2) din OG nr. 13/2011, pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi după data scadenței/data perioadei de gratie și până în ziua plății (exclusiv). Valoarea totală a dobânzii penalizatoare nu poate depăși valoarea sumei datorate.

8.2 Dacă sumele datorate de Client nu au fost achitate în termenul de scadență, Furnizorul comunică Clientului un preaviz de deconectare cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică.

Art. 9

9.1 Furnizorul este obligat să analizeze plângerea clientului referitoare la factura emisă comunicată furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii, indiferent dacă factura a fost achitată sau nu.

9.2. În cazul în care o sumă facturată de către Furnizor este contestată în parte de către Client, atunci plata sumei necontestate se va efectua până în ziua scadenței de plată. Pentru sumele contestate, dar stabilite ulterior pe cale amiabilă sau de către instanța competentă ca fiind datorate de către Client, acesta va plăti pe lângă suma datorată și dobânda penalizatoare calculată potrivit art. 8.

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

Art. 10

10.1 Plata oricărei sume facturate va fi efectuată în lei, prin transfer bancar în contul Furnizorului sau prin alte forme de plată prin transfer bancar sau alte forme de plată agreate de către Părți. Se consideră drept dată de efectuare a plății, data la care suma plătită apare în extrasul de cont al Furnizorului.

10.2 Clientul poate folosi oricare dintre modalitățile de plată comunicate de către Furnizor Clientului și/sau afișate pe pagina de internet a Furnizorului

Obligații ale părților

Art. 11

11.1 Părțile nu vor dezvălui informațiile din prezentul Contract, inclusiv datele cu caracter personal, unor persoane neautorizate să le primească. Fac excepție cazurile în care:

- a) există consimțământul scris al Părții ale cărei interese pot fi afectate de divulgarea informației respective;
- b) informația era deja publică la momentul dezvăluirii sale;
- c) Partea care divulgă informația are permisiunea de a face acest lucru în scopul respectării unei norme legale imperative în vigoare sau a unei decizii din partea unei autorități competente;

- d) informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul Contractului, inclusiv în situațiile în care activitățile sunt prestate de către terți, cu condiția respectării de către aceștia a condițiilor de confidențialitate și de prelucrare a datelor cu caracter personal.

11.2 Părțile se obligă una față de cealaltă să dețină, pe parcursul derulării Contractului, toate aprobările necesare fiecăreia pentru asumarea și executarea obligațiilor cuprinse în prezentul Contract, conformându-se în același timp tuturor cerințelor legale.

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

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

11.5 Fiecare dintre Părți declară și garantează față de cealaltă că:

- a) deține puterea și autoritatea deplină pentru a încheia și executa acest Contract;
- b) prezentul Contract reprezintă obligațiile valabile și necesare ale fiecărei Părți aplicabile acesteia în conformitate cu termenii săi;
- c) toate aprobările, acordurile și cererile depuse sau obținute de la orice autorități sau instituții publice, organele judiciare sau alți terți care trebuie obținute sau întocmite de o Parte în legătură cu semnarea, predarea și executarea prezentului Contract au fost întocmite și obținute legal.

Obligațiile Furnizorului

Art. 12

12.1 Furnizorul este obligat:

- a) să dețină licență de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia;
- b) să respecte prevederile Contractului, ale standardului de performanță pentru serviciul de furnizare în vigoare, precum și orice altă reglementare din domeniul energiei electrice ce îi este aplicabilă;
- c) să asigure Clientului Serviciul, respectiv puterea și energia electrică conform Contractului;
- d) să factureze Clientului contravaloarea Serviciului, respectiv contravaloarea energiei electrice active la prețul acceptat de către Client, astfel cum s-a convenit în Contract;
- e) să asigure, prin preluarea de la Operatorul de rețea la termenele convenite, valorile de consum măsurate de contoarele de energie electrică în vederea stabilirii cantităților facturate;
- f) să plătească clienților finali despăgubiri pentru daunele dovedite provocate din vina sa, inclusiv de întreruperi/calitatea necorespunzătoare a energiei electrice furnizate, conform reglementărilor în vigoare;
- g) să plătească compensații în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare, prin compensare, succesiv, cu facturile de consum sau prin plata directă de către furnizor, inclusiv în cazul facturării inexacte sau realizate cu întârziere din culpa furnizorului;
- h) atunci când contractul de rețea este încheiat de Furnizor cu Operatorul de rețea, acesta asigură legătura între Client și Operatorul de rețea privind serviciul de rețea;
- i) să răspundă sesizărilor Clientului privind serviciul de furnizare conform legislației în vigoare
- j) să furnizeze Clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum, eventuale sume de bani datorate/plătite, precum și penalități plătite de acesta pentru întârzieri în plata facturilor, pe ultimul an calendaristic.
- k) să intermedieze plata, de către Operatorul de Rețea, de despăgubiri în cazul deteriorării unor receptoare electrice ale Clientului, cu excepția lămpilor și a receptoarelor electrotermice, în situația în care au apărut tensiuni mai mari decât cele admise de normele tehnice în vigoare în punctul de delimitare al instalațiilor Operator de Rețea – Client. Plata acestor despăgubiri se face conform unei proceduri elaborate de ANRE.
- l) să informeze clienții finali, atât prin intermediul punctelor unice de contact și paginii de internet, conform reglementărilor ANRE, cât și prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acesteia, precum și prin materiale promoționale, cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.;
- m) să notifice Clientul, prin intermediul facturii, cu privire la modificarea valorii tarifelor prevăzute în contract ca urmare a intrării în vigoare a unui nou ordin/aviz emis de ANRE, precum și cu privire la orice altă modificare a clauzelor din contract care nu necesită încheierea unui act adițional la contract;
- n) să asigure transmiterea facturilor la Client cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței;

- o) să pună la dispoziția Clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, reglementările/actele normative în vigoare aplicabile, căile de soluționare a litigiilor/plângerilor;
- p) să pună la dispoziția Clientului numărul de telefon pentru serviciul Call Center, precum și următoarele informații cu privire la punctele unice de contact: adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet;
- q) să informeze Clientul, prin intermediul facturii, cu privire la orice modificare a numărului de telefon pentru serviciul de relații cu clienții și a programului de funcționare a acestuia, precum și asupra numărului de telefon pentru preluarea de către Operatorul de Rețea a reclamațiilor privind deranjamentele (call center cu funcționare permanentă);
- r) să verifice situațiile deosebite sesizate de Client și să răspundă în termen legal la toate solicitările/sesizările/reclamațiile/plângerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
- s) să solicite Operatorului de Rețea, la sesizarea scrisă a Clientului sau ori de câte ori consideră necesar, verificarea grupului/grupurilor de măsurare, cu eliberarea unui buletin de verificare metrologică vizat;
- t) să comunice Operatorului de Rețea orice solicitare / plângere primită de la Client care vizează activitatea Operatorului de Rețea la locurile de consum care fac obiectul contractului, să solicite Operatorului de Rețea rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de Client, să primească și să comunice Clientului răspunsul Operatorului de Rețea, în termenele prevăzute în Standardele de performanță în vigoare;
- u) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea comercială a serviciilor prestate Clientului în baza contractului, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
- v) să dețină o pagină de internet proprie care să permită înregistrarea numărului de accesări într-o perioadă dată și să pună la dispoziția clientului un formular online pentru înregistrarea plângerilor
- w) să comunice clienților adresa punctelor unice de contact fizic și modalitatea de accesare a punctului unic de contact virtual, după caz, atât prin intermediul contractului de furnizare a energiei electrice, cât și prin intermediul facturilor și al paginii de internet proprii.

Drepturile Furnizorului

Art. 13

Furnizorul are următoarele drepturi:

- a) să solicite Operatorului de Rețea întreruperea sau reluarea alimentării cu energie electrică, a locului de consum al Clientului în condițiile contractului și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare
- b) să dispună întreruperea energiei electrice, în cazul în care clientul contestă corectitudinea facturii, doar după comunicarea către Client a rezultatului verificării plângerii, dacă în urma verificării a rezultat că factura contestată este corectă și nu a fost achitată în termenul din contract
- c) să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară, în baza datelor transmise de Operatorul de rețea, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie (conform procedurii de calcul reglementată de autoritatea competentă), sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de Client sau de Furnizor
- d) să rezilieze contractul în următoarele cazuri:
 - sustragerea de energie electrică constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
 - neplata facturilor;
 - alte situații prevăzute de legislația în vigoare
- e) să solicite unui client final constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare. Valoarea garanției financiare constituite de către client se calculează la prețul energiei electrice furnizate din momentul constituirii garanției
- f) să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a Clientului, prin intermediul facturii
- g) să solicite clientului, conform prevederilor contractuale, constituirea de garanții financiare în vederea evitării riscurilor de neplată
- h) să modifice clauze contractuale din proprie inițiativă, doar conform prevederilor actelor normative în vigoare, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare. Prin excepție, în cazul modificării valorii tarifelor aprobate/avizate de ANRE, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe prima factură emisă de Furnizor după intrarea în vigoare a respectivei modificări.

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 precizat în notificare, denunțarea contractului sau refuzul semnării actului adițional la acesta.

- i) să ofere Clientilor opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare, precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise
- j) să verifice, la interval de minim 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final
- k) să factureze Clientului energia electrică consumată la prețurile/tarifele și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta
- l) să încaseze de la Client contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare, inclusiv factura de decont final, cea a serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, sau a altor servicii prestate la locul de consum
- m) să perceapă Clientului dobânzi penalizatoare prevăzute în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contract
- n) să desfășoare activități de informare a clienților proprii.

Obligațiile Clientului

Art.14

14.1 Clientul va plăti despăgubiri pentru pagubele dovedite ca fiind produse Operatorului de rețea sau altor clienți racordați la rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de Client

14.2 Despăgubirile prevăzute la punctul 14.1 se calculează până la nivelul prejudiciului suferit și se plătesc de către Client prin intermediul Furnizorului, la cererea Operatorului de rețea, dacă în urma investigației efectuate de către Operatorul de rețea, se constată existența prejudiciului și culpa Clientului

14.3 Clientul are următoarele obligații:

- a) să respecte normele tehnice în vigoare și să nu intervină în nici un fel la instalația de alimentare și de măsurare;
- b) să comunice în scris Furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii contractului în termen de 30 de zile
- c) să plătească contravaloarea facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază, la termenele scadente prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a dobânzilor penalizatoare prevăzute 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; plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează de client în baza facturii emise de către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice;
- d) 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 sau a unei facturări eronate a consumului;
- e) să constituie garanția financiară la dispoziția furnizorului conform prevederilor contractuale.
- f) să contacteze imediat Furnizorul sau Operatorul de Rețea în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare;
- g) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu Operatorul de Rețea;
- h) să suporte consecințele care decurg din restricționarea sau din întreruperea furnizării energiei electrice ca urmare a nerespectării de către Client a prevederilor prezentului Contract;
- i) să suporte cheltuielile pentru modificarea instalațiilor de distribuție a energiei electrice ca urmare a schimbării caracteristicilor energetice inițiale ale Clientului;
- j) să permită accesul Operatorului de Rețea sau delegatului acestuia la instalațiile electrice de distribuție, inclusiv la punctul de măsurare pentru a verifica respectarea prevederilor contractuale/legale;
- k) să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a grupurilor de măsurare, în condițiile în care plata este în sarcina Clientului potrivit legislației în vigoare;
- l) să nu permită altor persoane să se racordeze la instalația electrică de utilizare proprie;

- m) să păstreze intacte contorul de măsurare al energiei electrice, plombele metrologice și plombele Operatorului de Rețea, de la capacul de borne al acestuia și de la firida individuală de bransament, precum și toate celelalte instalații ale Operatorului de rețea, aflate pe proprietatea Clientului;
- n) să nu permită altor persoane, cu excepția personalului Operatorului de rețea sau delegatului acestuia, să intervină la contorul de decontare sau la instalația Operatorului de rețea;
- o) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalației electrice interioare și proprie în conformitate cu prescripțiile tehnice, modificările sau extinderile acesteia se vor efectua numai prin electricieni autorizați sau prin agenți economici atestați de ANRE;
- p) să permită inventarierea receptoarelor electrice în scopul recalculării consumului, cu respectarea prevederilor legale aplicabile;
- q) să contacteze Furnizorul în termen de 10 zile calendaristice de la data avizării (sau conform mențiunilor din notificarea de asigurare acces), pentru a stabili de comun acord cu acesta o dată pentru citirea indexului contorului, în cazul în care cititorul nu a avut acces la contor în două perioade de facturare consecutive. În caz contrar, se va proceda la întreruperea alimentării cu energie electrică și la emiterea unei facturi din oficiu;
- r) în cazul în care Clientul folosește receptoare electrice improvizate sau care influențează parametrii de calitate a energiei electrice (de exemplu, aparat de sudură) sau care periclitează continuitatea în alimentarea cu energie electrică a altor consumatori, acesta urmează să suporte plata daunelor justificate pe care le-a produs;
- s) orice solicitare/comunicare din partea Clientului către Furnizor se transmite utilizând una din următoarele modalități:
 - în scris, la sediul Furnizorului;
 - prin e-mail la adresa: clienti@hidroelectrica.ro.
 - prin intermediul contului iHidro sau a aplicațiilor mobile puse la dispoziția clienților.
 - prin prezentarea în locațiile furnizorului unde se desfășoară activitate de Relații cu clienții
- t) indexul autocitit al contorului se comunică de către Client la numărul de telefon menționat pe factura / prin intermediul modalităților online puse la dispoziție de Furnizor;
- u) sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către Client la numărul de telefon dedicat, înscris pe factură;
- v) 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, clientul final este obligat să constituie o garanție financiară

14.4 Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa.

14.5 Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către Clientul atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:

- a) penalizări;
- b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
- c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

Drepturile Clientului

Art. 15 - Clientul are următoarele drepturi:

- a) să solicite Furnizorului modificarea și completarea Contractului și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la Contracte, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- b) să solicite Operatorului de rețea, direct sau prin intermediul Furnizorului, măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite la instalațiile de alimentare cu energie electrică;
- c) să consume energie electrică din instalațiile Operatorului de rețea, în conformitate cu prevederile Contractului și ale normelor legale;
- d) să beneficieze contra cost de serviciile Furnizorului, respectiv Operatorului de rețea, în condițiile negocierii unor contracte pentru prestări de servicii energetice, conform prevederilor legale;
- e) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- f) să denunțe Contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către Furnizor;
- g) să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite;
- h) să primească toate datele privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul, necesare pentru furnizarea acestor date;

- i) să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată vor fi echitabile și vor reflecta în mod adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci Furnizorul va restitui suma plătită de către Client în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare;
- j) să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor.
- k) să fie informați cu privire la drepturile de care dispun în materie de servicii universale, atunci când au acces la aceste servicii, în temeiul dispozițiilor legale aplicabile;
- l) să dețină datele privind consumul propriu și să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și în mod gratuit, oricărui furnizor licențiat.
- m) să fie informați corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât Clientul să aibă posibilitatea să își regularizeze propriul consum de energie electrică.
- n) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 (patru zeci și două) de zile de la schimbarea Furnizorului cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi. După încetarea Contractului, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către Furnizor în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare, iar în situația în care decontul final de regularizare și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi conțin un sold negativ, Furnizorul are obligația să returneze Clientului sumele datorate, în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la data emiterii acestora.
- o) să primească despăgubiri de la furnizor, operator de rețea sau alt client final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei; Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.
- p) să fie informat cu privire la compensația pe care are dreptul să o primească în urma nerespectării indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare și să opteze pentru modalitatea de încasare a compensațiilor.
- q) să își schimbe furnizorul fără niciun cost suplimentar
- r) să i se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informat, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a înceta contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor.
- s) să fie informat cu privire la drepturile de care dispun în materie de serviciu universal, atunci când au acces la aceste servicii, în temeiul dispozițiilor legale;
- t) să denunțe unilateral contractul de furnizare, în conformitate cu legislația în vigoare și cu prevederile contractuale

Întreruperea alimentării cu energie electrică

Art. 16

16.1 Furnizorul poate solicita Operatorului de Rețea întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, în următoarele situații:

- a) neplata facturilor emise de Furnizor conform prevederilor contractului, cu un preaviz de deconectare de cel puțin 15 zile (pentru contractele încheiate în piața concurențială);
- b) neconstituirea de către Client a garanțiilor financiare solicitate de Furnizor conform prevederilor contractuale
- c) alte situații prevăzute de lege

16.2 După întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplata facturilor, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizează conform Standardului de Performanță pentru furnizarea energiei electrice în condițiile în care Furnizorul a primit de la Client dovada efectuării plății integrale a facturilor restante, a dobânzilor penalizatoare, precum și a altor costuri sau cheltuieli prevăzute în prezentul contract sau în reglementările în vigoare aplicabile.

16.3 Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului poate fi efectuată de către Operatorul de Rețea, pentru nerespectarea de către Client a obligațiilor ce îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice.

16.4 În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului are loc la solicitarea nejustificată a Furnizorului, costurile Operatorului de rețea aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de Furnizor

16.5. 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 Operatorului de Rețea de către Furnizor în baza contractului de rețea și vor fi recuperate de acesta de la Client în baza prezentului.

Durata contractului. Încetarea contractului.

Art.17

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

17.2 Contractul se încheie pe o perioadă inițială de 12 luni calculată de la data intrării sale în vigoare. În situația în care, niciuna dintre părți nu solicită încetarea Contractului prin trimiterea unei notificări cu minimum 30 de zile calendaristice înainte de data încetării duratei de valabilitate a Contractului, Contractul se va prelungi automat pentru perioade succesive de câte 12 luni.

17.3 Denunțarea unilaterală a Contractului din inițiativa Clientului poate avea loc prin transmiterea de către Client a unei notificări prin intermediul platformei POSF (platforma online destinată schimbării de către clientul final a furnizorului de energie electrică și contractării furnizării de energie electrică pusă la dispoziție de ANRE), sau prin mijloacele puse la dispoziție de către furnizor, în conformitate cu Ord. ANRE nr. 3/2022 cu modificările și completările ulterioare.

17.4 Contractul încetează în următoarele cazuri:

- a) Expirarea termenului contractual (cu notificare transmisă cu cel puțin 30 zile înainte de data efectivă la care contractul încetează);
- b) Acordul de voință al Părților;
- c) Denunțarea unilaterală de către Client, în condițiile prevăzute în Contract și conform prevederilor legale în vigoare;
- d) Rezilierea de către furnizor
- e) la data expirării/retragerii licenței de furnizare a energiei electrice

17.5. Hidroelectrică nu răspunde de niciun fel de daune, costuri, pierderi sau alte asemenea prejudicii, directe sau indirecte, ce pot rezulta ca urmare a accesării, utilizării/incapacității de utilizare a POSF. Totodată, Hidroelectrică nu răspunde de niciun fel de daune, costuri, pierderi sau alte asemenea prejudicii, directe sau indirecte, ce pot rezulta ca urmare a nerespectării termenelor legale (schimbare furnizor în 24 de ore, citirea de regularizare la maxim 3 luni pentru consumator casnic, estimarea consumului pe alte criterii decât indexul autocitit de client sau convenția de consum, etc) în situații survenite din cauze care nu se datorează furnizorului Hidroelectrică (de exemplu operatorul de rețea nu transmite datele de măsurare citite/estimate conform celor precizate mai sus, nu face schimbul de furnizor în termenul solicitat de client prin POSF, nu funcționează POSF, etc).

Art. 18

18.1 Contractul poate fi reziliat de către Client, cu notificarea Furnizorului cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile înainte, fără plata despăgubirilor prevăzute în Contract, în următoarele situații:

- a) asupra Furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței;
- b) Contractul nu respectă reglementările în vigoare privind tipul de contract respectiv.
- c) dacă Furnizorul nu își îndeplinește obligațiile prevăzute la art. 12.1 din Contract.

18.2 Contractul poate fi reziliat de Furnizor, în următoarele cazuri:

- a) sustragerea de energie electrică de către clientul final, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă. În acest caz rezilierea produce efecte de la data constatării faptei de sustragere prin hotărâre judecătorească definitivă.
- b) Prin sustragere de energie electrică, conform art. 18.2 lit. a), se înțelege:
 - conectarea oricărui receptor sau a instalației de utilizare înainte de grupul de măsurare;
 - orice intervenție în instalația electrică ce afectează funcționarea corectă a grupului de măsurare;
- c) încetarea, indiferent de motiv, a dreptului de folosință al Clientului asupra locului de consum;
- d) pentru neplata;
- e) alte cazuri prevăzute de lege.

18.3 În situațiile prevăzute la 18.2 lit. c) și d), rezilierea contractului se face după parcurgerea succesivă a următoarelor etape:

- a) transmiterea către client a unui preaviz de deconectare conform prevederilor contractuale și a dispozițiilor legale în vigoare;
- b) 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 de furnizare a energiei electrice este un document distinct în forma stabilită de către furnizor și conține data la care se reziliază contractul de furnizare a energiei electrice.

18.4 În situația în care Clientul refuză încheierea unui nou contract sau a unor acte adiționale la contractul existent atunci când intră în vigoare reglementări noi care necesită actualizarea Contractului, Contractul va înceta după 30 (treizeci) zile de la data transmiterii notificării formulate de către Furnizor în acest sens.

18.5 În situația în care Clientul pierde calitatea legală pe baza căreia s-a încheiat Contractul, sau se constată că acesta nu deținea calitatea legală în baza căreia s-a încheiat Contractul, Furnizorul va rezilia Contractul prin transmiterea unei notificări prealabile scrise cu 15 (cincisprezece) zile lucrătoare înainte de data efectivă a încetării Contractului.

18.6 În cazul rezilierii Contractului, încheierea unui nou contract este condiționată de plata de către Client a sumelor restante din orice contract anterior și a oricăror alte taxe necesare încheierii unui nou contract.

18.7 Nerespectarea obligațiilor contractuale de către Client, pe lângă consecința rezilierii Contractului de către Furnizor pe baza notificării înainte de data încetării, poate atrage suportarea următoarelor consecințe de către Client, după caz:

- a) aplicarea de dobânzi penalizatoare;
- b) stabilirea obligației de a constitui garanții financiare în sarcina Clientului;
- c) întreruperea temporară a furnizării energiei electrice.

Forța majoră

Art.19

19.1 Părțile sunt exonerate de orice răspundere pentru neîndeplinirea în totalitate sau în parte a obligațiilor ce decurg din acest Contract, dacă aceasta este rezultatul acțiunii forței majore. Circumstanțele de forță majoră sunt acelea care pot apărea în cursul executării prezentului Contract, în urma producerii unor evenimente extraordinare care nu au putut fi luate în considerare de Părți la încheierea Contractului și care sunt în mod rezonabil în afara voinței și controlului Părților.

19.2 Partea care invocă forța majoră trebuie să notifice acest lucru în scris celeilalte Părți în termen de 48 (patruzeci și opt) de ore de la apariția acesteia, cu confirmarea emisă de organul competent de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră.

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

Legea aplicabilă. Litigii

Art.20

20.1 Prezentul Contract va fi guvernat de limba română, înțeles și interpretat în conformitate cu legislația din România.

20.2 Eventualele divergențe intervenite în legătură cu Contractul, care nu se pot rezolva pe cale amiabilă, se vor înainta spre soluționare autorității competente, în termen de 30 (treizeci) de zile de la apariția acestora.

20.3 Litigiile decurgând din interpretarea și/sau executarea prezentului Contract, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă, vor fi supuse spre soluționare instanței judecătorești de la sediul social al Furnizorului.

Alte clauze

Art.21 Clientul este informat prin semnarea contractului că datele lui cu caracter personal sunt prelucrate în scopurile executării contractului și al gestionării relației cu Clientul

Dispoziții finale

Art.22

22.1 Contractele sau actele încheiate de Părți se modifică și/sau completează prin notificare scrisă prealabilă din partea Furnizorului dacă modificările/completările prevederilor contractuale sunt stabilite printr-un act normativ (lege, OG, OUG, HG, reglementare ANRE etc.)

22.2 Niciuna dintre Părți nu poate să își ceseze drepturile și obligațiile din prezentul Contract fără avizul prealabil al celeilalte Părți.

Îți mulțumim!
Echipa Hidroelectrica

Mai multe detalii regăsiți pe <https://www.hidroelectrica.ro/> în secțiunea Furnizare Energie / Client Casnic

