



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

CONTRACT nr. /

de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal

1. Părți contractante

Între Societatea de Producere a Energiei Electrice în Hidrocentrale HIDROELECTRICA S.A. (denumită în continuare „Hidroelectrica”), având sediul în București, B-dul Ion Mihalache, nr. 15- 17, etaj 10-15, sector 1, înmatriculată la Oficiul Registrului Comerțului de pe lângă Tribunalul București sub nr. J2000007426409, CUI RO13267213, reprezentată legal prin: dl Bogdan-Nicolae BADEA - Președinte Directorat (Chief Executive Officer - CEO), dl Radu Ioan CONSTANTIN- Membru Directorat (Chief Administrative Officer- CAO), și dl Ianăș RĂDOI - Membru Directorat (Chief Operating Officer- COO), dna Livia – Elena VALS - Șef Serviciu Contractare Casnic, împuternicită prin Decizia Directoratului nr. 497/17.03.2025, denumită în continuare furnizor, în calitate de vânzător (furnizor), pe de o parte,

și

....., cu domiciliul/sediul în localitatea, str. nr., bl., sc., et., ap., județul/sectorul, telefon, e-mail, document de identitate seria nr., eliberat la data de de către, CNP/CUI, reprezentat legal prin, denumit în continuare client, în calitate de cumpărător (client), pe de altă parte, s-a încheiat prezentul contract de furnizare a energiei electrice (denumit în continuare contract).

2. Obiectul și durata contractului

Articolul 1

Obiectul contractului îl reprezintă furnizarea energiei electrice în regim de serviciu universal și stabilirea raporturilor dintre furnizor și client privind condițiile de furnizare, facturare și plată a energiei electrice la următoarele locuri de consum:

1. localitatea, strada nr., bl., sc., et., ap., județul/sectorul, codul de identificare al locului de consum și/sau codul de identificare al punctului de măsurare (POD)cu respectarea condițiilor stabilite prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare.

Articolul 2

(1) Contractul intră în vigoare la data de și este valabil:

☐ pe perioadă nedeterminată;

☐ până la data de (numai la solicitarea expresă a clientului).

(2) După încetarea contractului, părțile nu vor mai fi ținute de termenii și condițiile din contract

decât pentru punerea în executare a drepturilor și obligațiilor care iau naștere din derularea contractului, până la data încetării acestuia

3. Facturare și plată

Articolul 3

(1) Facturarea energiei electrice active furnizate la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului se face luând în considerare următoarele:

- consumul de energie electrică lunar determinat conform art. 9;
- prețul de serviciu universal din oferta de serviciu universal comunicată de către furnizor sau, după caz, prețul stabilit prin acte normative incidente pe perioada de aplicare a acestora;
- tarifele reglementate pentru serviciile de rețea în vigoare în perioada de facturare (tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din rețea, tariful pentru achiziția serviciilor de sistem, tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile operatorului de distribuție și cele ale clientului);
- taxele, impozitele și contribuțiile stabilite prin dispoziții legale, în vigoare în perioada de facturare.

(2) Factura emisă conține și contravaloarea (se completează, după caz, serviciile prestate de către terți care se facturează prin intermediul facturii emise în baza prezentului contract).

(3) Energia electrică reactivă se facturează pentru locurile de consum cu putere maximă aprobată mai mare de 30 kW, conform reglementărilor aplicabile.

(4) Regularizarea consumului de energie electrică este inclusă în prima factură emisă după citirea indexului contorului de către operatorul de distribuție.

Articolul 4

(1) Factura pentru energia electrică furnizată se emite de către furnizor lunar.

(2) Orice modificare a intervalului de timp în care se emite factura se comunică în prealabil clientului de către furnizor prin intermediul facturii, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

Articolul 5

(1) Facturile și orice alte documente ce decurg din derularea contractului se comunică clientului de către furnizor, astfel:

1. Prin poștă sau curier (Se va selecta doar una dintre variantele de mai jos.):	2. În format electronic:
a) la adresa de domiciliu/sediu	a) la adresa de poștă electronică
b) la adresa de corespondență	b) prin intermediul portalului furnizorului

(2) Pentru orice modificare a modalității de comunicare a facturilor la solicitarea clientului/cu acordul clientului, furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere a facturii și a documentelor anexate acesteia/notificărilor fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(3) Orice notificare/solicitare/comunicare din partea clientului către furnizor se transmite (Se completează de către furnizor cel puțin una dintre modalități.:

- a) prin servicii poștale/de curierat, pe adresa Bd. Ion Mihalache nr. 15-17, sector 1, București, clădirea Tower Center, cod poștal 011171;
- b) în scris, la sediul furnizorului din Bd. Ion Mihalache nr. 15-17, sector 1, București, clădirea Tower Center, cod poștal 011171;
- c) prin e-mail, la adresa clienti@hidroelectrica.ro;
- d) prin fax, la numărul
- e) prin intermediul altor mijloace (Se detaliază de către furnizor)

Articolul 6

(1) Facturile emise de furnizor în baza contractului vor fi achitate de client în termenul de scadență de 15 zile de la data emiterii, data emiterii facturii și data scadenței fiind înscrise pe factură. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al furnizorului.

(2) În cazul în care clientul achită factura emisă de furnizor în termen de 30 de zile de la data scadenței, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.

(3) Neachitarea facturii de către client după termenul de 30 de zile de la data scadenței conduce la facturarea de către furnizor și plata de către client a unor dobânzi penalizatoare, care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

- a) sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative aplicabile;
- b) sunt datorate începând cu prima zi după data scadenței și până în ziua plății (exclusiv);
- c) valoarea lor nu poate depăși valoarea facturii.

(4) Furnizorul are obligația de transmitere către clienți a facturilor și a documentelor anexate acestora, în mod gratuit și cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței.

(5) Factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică se transmite de către furnizor clientului în termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului.

(6) Factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către furnizor clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.

(7) Modalitățile de plată a facturilor, puse la dispoziție de către furnizor, sunt comunicate clientului prin intermediul facturii.

Articolul 7

(1) Dacă în urma regularizării suma plătită de client în plus este mai mare de 100 lei, furnizorul este obligat să restituie clientului suma plătită în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de

regularizare. Sumele care trebuie restituite clientului de către furnizor sunt comunicate prin intermediul facturii și se returnează astfel:

Fără costuri suplimentare	Cu costuri suplimentare
prin transfer bancar	prin mandat postal

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

(3) Furnizorul va asigura clientului cel puțin o modalitate de returnare a sumelor prevăzute la alin. (1) fără costuri suplimentare.

(4) În cazul alegerii unei variante de returnare cu costuri suplimentare, aceste costuri vor fi reținute de către furnizor din suma datorată clientului. Furnizorul va informa clientul, prin intermediul facturii, asupra valorii costurilor suplimentare reținute din suma datorată.

(5) În situația încetării contractului de furnizare, în vederea îndeplinirii obligației de returnare a sumelor, furnizorul este obligat să notifice clientul în acest sens prin intermediul facturii de decont final și să returneze sumele datorate în termen de maximum 15 zile de la data primirii de la client a informațiilor necesare plății.

Articolul 8

(1) Intervalul de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este 3 luni (1 lună, în cazul prosumatorilor și clienților activi).

(2) Intervalul de timp pentru transmiterea indexului autocitit, precum și modalitatea de transmitere a acestuia sunt comunicate clientului prin intermediul facturii.

(3) Intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul operatorului de distribuție este comunicat clientului de către furnizor prin intermediul facturii, după primirea acestor informații de la operatorul de distribuție.

Articolul 9

(1) Facturarea consumului de energie electrică se realizează pe baza indexului contorului citit și comunicat de operatorul de distribuție.

(2) Pentru perioadele de facturare pentru care nu există index comunicat de operatorul de distribuție, facturarea consumului de energie electrică se realizează pe baza:

a) indexului contorului comunicat de către client conform art. 8 alin. (2);

b) datelor din convenția de consum, dacă clientul nu comunică indexul contorului conform lit. a).

(3) Convenția de consum se stabilește pentru fiecare din locurile de consum care fac obiectul contractului, pentru fiecare din lunile ianuarie-decembrie, în baza datelor de consum de energie electrică activă puse la dispoziția furnizorului de către operatorul de distribuție, și se comunică clientului în maximum 10 zile lucrătoare după încheierea contractului.

- (4) Clientul poate solicita furnizorului modificarea valorilor lunare din convenția de consum.
- (5) În cazul în care operatorul de distribuție modifică valorile estimate ale consumului lunar în condițiile alin. (4), furnizorul notifică clientului noile valori ale convenției de consum până la data de început a perioadei de transmitere a indexului autocitit, astfel încât, în cazul în care clientul nu este de acord cu valorile consumului de energie electrică prevăzute în convenția de consum, să aibă posibilitatea citirii și transmiterii indexului autocitit în vederea facturării energiei electrice în baza acestuia.
- (6) În cazul în care operatorul de distribuție nu a realizat citirea în intervalul de timp conform art. 8 alin. (1) și (3), regularizarea consumului de energie electrică se realizează după citirea indexului de către operatorul de distribuție, luând în considerare cel mai recent index comunicat de către client. În cazul în care ultimul index comunicat de client este anterior unei citiri efectuate de către operatorul de distribuție, este luat în considerare indexul citit de operatorul de distribuție. Perioada de regularizare nu poate fi mai mare de 3 ani.
- (7) În situația în care în perioada de facturare are loc o modificare a prețului final facturat, valoarea consumului de energie electrică pentru fiecare din perioadele de aplicare a prețurilor din perioada de facturare se determină proporțional cu numărul de zile de aplicare a prețului.

Articolul 10

- (1) Clientul are dreptul să primească compensații și, după caz, dobânzi penalizatoare pentru nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.
- (2) Acordarea compensațiilor de către furnizor se poate realiza:
- a) prin intermediul facturilor, prin compensare;
 - b) prin plată directă către client, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii de la client a informațiilor necesare efectuării plății, conform art. 7 alin. (1)-(4).
- (3) Clientul are dreptul să primească compensații pentru nerespectarea de către operatorul de distribuție a indicatorilor de performanță prevăzuți în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, în vigoare. Plata compensației nu îngrădește dreptul clientului de a solicita și primi despăgubiri de la operatorul de distribuție pentru daunele provocate acestuia din cauza nerespectării obligațiilor de către operatorul de distribuție privind calitatea tehnică și continuitatea în alimentarea cu energie electrică.
- (4) Despăgubirile solicitate de client se plătesc de către furnizor, respectiv operatorul de distribuție, după caz, dacă în urma investigației efectuate de către furnizor și/sau operatorul de distribuție se constată existența prejudiciului și culpa furnizorului/operatorului de distribuție.
- (5) În situația în care, conform actelor normative aplicabile, clientul este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație, și despăgubire, acesta primește atât compensația, cât și despăgubirea.
- (6) Operatorul de distribuție este obligat să plătească aceste compensații și/sau despăgubiri direct/prin intermediul furnizorului, în conformitate cu prevederile contractului de distribuție încheiat de către client/furnizor.

4. Confidențialitate

Articolul 11

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

- se dispune de consimțământul scris al părții ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informației;
- informația este deja publică;
- partea este obligată sau are permisiunea de a divulga informația în scopul respectării unui ordin sau a unei decizii a Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) ori a dispozițiilor legale în vigoare;
- 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.

5. Litigii

Articolul 12

Pentru neîndeplinirea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în contract, părțile răspund conform legii și prevederilor contractuale.

Articolul 13

Litigiile care decurg din interpretarea și/sau executarea contractului, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă sau prin intermediul comisiei de soluționare a disputelor, numită prin decizie a președintelui ANRE, vor fi deduse spre soluționare instanței judecătorești competente.

6. Cesiunea contractului

Articolul 14

Niciuna dintre părți nu poate cesiona, parțial sau total, drepturile și obligațiile ce decurg din acest contract fără acordul celeilalte părți.

7. Forța majoră

Articolul 15

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

8. Clauze specifice

Articolul 16

(1) Prin încheierea contractului, părțile acceptă ca în toate raporturile contractuale să respecte Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal și Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE, care completează prevederile contractului. Acestea sunt publicate pe pagina de internet a furnizorului și, la solicitarea clientului, se pun în mod gratuit la dispoziția acestuia prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin poștă pe suport hârtie.

(2) Furnizorul se obligă să informeze clientul asupra oricăror modificări și/sau completări ale documentelor prevăzute la alin. (1), dispuse de ANRE, prin afișarea pe pagina proprie de internet și prin punerea la dispoziția clientului, la solicitare, a formei actualizate a acestora.

9. Alte clauze

Articolul 17

Convenția de consum stabilită de părți, Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal, Oferta pentru serviciul universal, Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și orice alte anexe agreeate de părți care nu contravin prevederilor reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din contract.

Articolul 18

Contractul a fost încheiat la data de, în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
Șef Serviciu Contractare Casnic Livia-Elena VALS	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: __/__/____	Data semnării: __/__/____



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

Anexa 1 la Contractul nr. /

LISTA LOCURILOR DE CONSUM

POD	
Adresa locului de consum:	Județul: Localitatea: Strada:Nr. Bloc: Sc.: Et.: Ap.

Total consum estimat kWh pe durata unui an, conform graficului preconizat următor:

Consumuri lunare estimate (kWh)											
IAN	FEB	MAR	APR	MAI	IUN	IUL	AUG	SEP	OCT	NOI	DEC
.....											

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
Şef Serviciu Contractare Casnic Livia-Elena VALS	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: __/__/____	Data semnării: __/__/____

Anexa nr. 2 la Contractul nr. /

CONDIȚII COMERCIALE (Oferta si Preț de contract)

Părțile își exprimă acordul cu privire la următoarele condiții comerciale aplicabile, menționate în oferta acceptată de client:

Prețul energiei electrice active - include componenta de achiziție a energiei electrice (inclusiv TG- tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea) și componenta de furnizare	• Prețul energiei electrice (include TG, tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea) este de 0.60229 lei/kWh. • Prețul energiei electrice active (fără TG, tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea) este de 0.59900 lei/kWh. • În cazul în care, aveți calitatea de prosumator sau oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare încheiat în baza prezentei oferte, veți dobândi calitatea de prosumator, prețul energiei electrice active furnizate (inclusiv TG, tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea) va fi de 0,45329 lei/kWh, din care se scade prețul dezechilibrelor, IDENTIC cu prețul energiei achiziționate din contractul de vânzare-cumpărare încheiat la solicitarea clientului prosumator. În această situație, prețul contractului de furnizare a energiei electrice se va modifica de drept, cu respectarea termenului de valabilitate a condițiilor de preț, ca urmare a acceptării prezentei oferte, fără a fi necesară încheierea unui act adițional în acest sens și fără a fi necesar un alt demers suplimentar din partea părților, informarea urmând a se realiza prin intermediul facturii.
Termenul de plată:	- 15 zile - termen de scadență - 30 zile – termen de grație - Dacă ziua limită de plată nu este o zi lucrătoare, atunci ziua limită de plată se consideră a fi următoarea zi lucrătoare.
Data intrării în vigoare a contractului	

Oferta acceptată de către Client face parte din prezentul contract, împreună cu toate detaliile și caracteristicile ei, urmând a produce efectele de la data intrării în vigoare a contractului perfectat.

Contractul își produce efectele condiționat de îndeplinirea condițiilor pentru începerea furnizării și de încheierea contractului de distribuție a energiei electrice.

Facturarea cantităților vândute: Factura va fi emisă lunar, în luna următoare celei de consum, după ce se primesc datele necesare de la operatorul de măsurare.

Prețul final facturat se poate modifica în cursul perioadei contractuale de aplicare a condițiilor de preț, în situația în care intervin modificări legislative, caz în care prețul final facturat va fi determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare. În această situație, modificarea prețului contractual se va face de drept, în condițiile stabilite prin actul normativ în vigoare, fără a fi necesară încheierea unui act adițional în acest sens. Modificarea prețului se va notifica clientului, iar notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări în factura de energie electrică.

Conform Ordinului ANRE nr. 33/2014, prețurile reglementate pentru energia electrică reactivă se aprobă anual de către ANRE. Nu se plătește energia electrică reactivă aferentă consumului de energie electrică al clienților casnici cu putere aprobată mai mică sau egală cu 30 kW. Valoarea tarifelor reglementate se stabilește prin legislația în vigoare aplicabilă la momentul facturării.

➤ **DEFALCAREA PREȚULUI TOTAL FINAL FACTURAT (TVA 21 % inclus) [lei/kWh]** pentru clienții casnici în funcție de amplasarea geografică a locului de consum.

Zona de distribuție	Preț energie electrică activă (TG*inclus) [lei/kWh]		Tarife reglementate pentru serviciile de rețea [lei/kWh]				Preț de furnizare a energiei electrice [lei/kWh]		Valoare contribuții, taxe, comisioane în vigoare [lei/kWh]				Preț total final facturat, cu TVA 21% inclus [lei/kWh]	
	Joasă Tensiune	Medie Tensiune	1.Tarif TL	2.Tarif TS	Tarif distribuție Joasă Tensiune	Tarif distribuție Medie Tensiune	Joasă Tensiune	Medie Tensiune	3.CID*	Certificate verzi	Cogenerare	Acciza consum necomercial**	Joasă Tensiune	Medie Tensiune
Rețele Electrice Muntenia (București, Giurgiu, Ilfov)	0.60229	0.60229	0.03303	0.01279	0.29408	0.08618	0.94219	0.73429	0.000206	0.0725416	0.00840	0.00724	1.24700	0.99544
DEER - SDEE Muntenia Nord (Braila, Buzau, Dambovită, Galați, Prahova, Vrancea)	0.60229	0.60229	0.03303	0.01279	0.35093	0.11483	0.99904	0.76294	0.000206	0.0725416	0.00840	0.00724	1.31579	1.03011
DEER - SDEE Transilvania Sud (Alba, Brasov, Covasna, Harghita, Mures, Sibiu)	0.60229	0.60229	0.03303	0.01279	0.35093	0.11483	0.99904	0.76294	0.000206	0.0725416	0.00840	0.00724	1.31579	1.03011
DEER - SDEE Transilvania Nord (Satu Mare, Maramures, Slaj, Bihor, Cluj, Bistrita Nasaud)	0.60229	0.60229	0.03303	0.01279	0.35093	0.11483	0.99904	0.76294	0.000206	0.0725416	0.00840	0.00724	1.31579	1.03011
Rețele Electrice Banat (Arad, Caras-Severin, Hunedoara, Timis)	0.60229	0.60229	0.03303	0.01279	0.29408	0.08618	0.94219	0.73429	0.000206	0.0725416	0.00840	0.00724	1.24700	0.99544
Distributie Energie Oltenia (Arges, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman, Valcea)	0.60229	0.60229	0.03303	0.01279	0.36353	0.13614	1.01164	0.78425	0.000206	0.0725416	0.00840	0.00724	1.33103	1.05589
Rețele Electrice Dobrogea (Calarași, Constanta, Ialomită, Tulcea)	0.60229	0.60229	0.03303	0.01279	0.29408	0.08618	0.94219	0.73429	0.000206	0.0725416	0.00840	0.00724	1.24700	0.99544
Delgaz Grid (Bacau, Botosani, Iasi, Neamt, Suceava, Vaslui)	0.60229	0.60229	0.03303	0.01279	0.35323	0.11348	1.00134	0.76159	0.000206	0.0725416	0.00840	0.00724	1.31857	1.02847

* valoare TG (TG, tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea, format din: - subcomponenta principală TGP: 0.00329 lei/kWh la care se adauga subcomponenta TGT privind CPT aferent tranzitelor suplimentare de energie electrica din rețelele de 110 kV, corespunzător cotei atribuite producătorilor de energie electrica după măsurarea energiei electrice produse și livrate, conform reglementărilor în vigoare

** în cazul în care energia furnizată este din producția proprie de la Hidroelectrica se aplică scutire de la plata accizei necomerciale

1. Tarif TL - Tariful pentru serviciul de transport - TL - componenta de extragere a energiei electrice din rețea
2. Tarif TS - Tariful pentru serviciul de sistem
3. CID - Contribuția pentru contracte pentru diferență

Taxe și tarifele se vor actualiza în funcție de prevederile legale apărute ulterior, fără încheierea unui act adițional.

Prețul va putea fi modificat de către Furnizor după expirarea perioadei de valabilitate a condițiilor comerciale, fără a mai fi necesară semnarea unui act adițional în acest sens. Modificarea condițiilor de preț va fi notificată Clientului cu cel puțin 30 de zile anterior intrării în vigoare a noilor tarife. În acest caz, în măsura în care nu este de acord cu noile condiții contractuale, Clientul va avea dreptul de a denunța contractul în mod gratuit, situație în care contractul va înceta.

Dacă Clientul nu își exprimă dezacordul cu privire la noile condiții comerciale într-un termen de 15 zile de la primirea notificării, **se va considera că acesta și-a exprimat acordul în mod tacit**, noile condiții contractuale urmând a-și produce efectele conform notificării.

**S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.**

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

Contractul se va prelungi automat pe Perioade Contractuale succesive, egale cu Perioada Inițială. Modificările se consideră acceptate de către Client în cazul în care acesta nu comunică, în termen de 15 de zile de la primirea notificării, denunțarea Contractului de furnizare a energiei electrice.

Dacă Furnizorul nu notifică intenția de modificare a prețului din prezenta Ofertă cu cel puțin 30 de zile calendaristice înainte de expirarea perioadei de valabilitate a acestuia, condițiile de preț existente se vor prelungi automat, până la data la care pot interveni noi modificări de preț. Notificarea cu propunerea de modificare a prețului energiei electrice/condițiilor comerciale se va transmite de către Furnizor Clientului prin metodele de comunicare stabilite prin contract. În măsura în care nu este de acord cu modificarea notificată, Clientul are dreptul de a denunța contractul în mod gratuit, caz în care contractul va înceta.

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
Șef Serviciu Contractare Casnic Livia-Elena VALS	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: __/__/____	Data semnării: __/__/____

Anexa nr. 3 la Contractul nr. /

CONDIȚII GENERALE

de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal.

1. Obiect

Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal (CG-SU) completează prevederile contractului-cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal (contractul), încheiat de către client cu furnizorul de energie electrică, fiind parte integrantă din acesta, stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre client, care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice, Societatea SPEEH Hidroelectrica SA, în calitate de furnizor de energie electrică, titular al licenței Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) nr. 2215, și, în calitate de operator de distribuție (OD), în vederea asigurării alimentării cu energie electrică a locurilor de consum ale clientului, pentru care furnizorul prestează activitatea de furnizare a energiei electrice pe baza contractului-cadru și care sunt racordate la rețeaua electrică a OD.

2. Dispoziții generale

(1) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet forma actualizată a CG-SU și, în cazul aplicării unei/unor clauze din contract, inclusiv dintre cele prevăzute în CG-SU, care conțin referiri la reglementări/acte normative aplicabile, la cererea clientului referitor la denumirea reglementărilor/actelor normative în cauză, precum și la conținutul aplicabil, furnizorul le pune în mod gratuit la dispoziția clientului, prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin servicii poștale/de curierat, conform solicitării clientului.

(2) În cuprinsul CG-SU, termenul client se referă la clientul casnic al furnizorului.

3. Notificări/Solicitări/Comunicări

(1) Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestată de către furnizor pot fi obținute de către client:

- a) la numărul de telefon Call Center: **021 9834, 021 9861**;
- b) accesând pagina de internet www.hidroelectrica.ro;
- c) prin solicitare pe adresa de email clienti@hidroelectrica.ro
- d) prin prezența la punctul unic de contact al furnizorului

2) Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică de către client prin oricare dintre modalitățile puse la dispoziție, înscrise pe factura emisă de furnizor.

(3) Orice notificare/solicitare/comunicare din partea furnizorului către client se comunică prin

oricare dintre modalitățile convenite de părți prin contract sau comunicate ulterior de client, în cazul modificării acestora.

4. Condiții contractuale de furnizare

4.1. Prețuri

(1) Prețul de serviciu universal este compus din componenta de achiziție a energiei electrice (ce include componenta de injecție în rețea a tarifului de transport Tg) și componenta de furnizare.

(2) Valorile prețurilor de serviciu universal aplicate de furnizor pot fi consultate la punctul unic de contact fizic al furnizorului sau pot fi puse la dispoziția clientului prin alte căi de comunicație:

a) call-center furnizor la numărul de telefon **021 9834, 021 9861;**

b) pagina de internet a furnizorului la adresa www.hidroelectrica.ro.

(3) Prețul de serviciu universal aplicat de furnizor poate fi vizualizat accesând aplicația informatică „Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice” de pe pagina de internet a ANRE www.anre.ro și/sau prin intermediul platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale la nivel național (POSF).

(4) Cu cel puțin 30 de zile anterior datei de încetare a valabilității prețului de serviciu universal aplicat, furnizorul transmite clientului noua ofertă pentru serviciul universal, care se va aplica fără a fi necesară încheierea unui act adițional. Acest lucru se indică pe factură, împreună cu data de la care are loc modificarea.

(5) Pe perioada de aplicare a unor dispoziții legale care stabilesc prețul final facturat pentru clienții casnici/condiții de furnizare a energiei electrice, relația contractuală între părțile contractului se desfășoară în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare.

(6) În cazul în care, oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare, veți dobândi calitatea de prosumator, prețul energiei electrice va fi stabilit conform ofertei acceptate. În această situație, prețul contractului de furnizare a energiei electrice se va modifica de drept, cu respectarea termenului de valabilitate a condițiilor de preț, ca urmare a acceptării ofertei în baza căreia a fost încheiat prezentul contract, fără a fi necesară încheierea unui act adițional în acest sens și fără a fi necesar un alt demers suplimentar din partea părților, informarea urmând a se realiza prin intermediul facturii.

(7) În situația încetării calității de prosumator și/sau a relației contractuale cu Hidroelectrica în ceea ce privește energia electrică produsă și livrată în rețea, prețul energiei electrice active furnizate se va modifica de drept de la data evenimentului modificator (încetarea calității de prosumator și/sau a relației contractuale de prosumator), cu respectarea termenului de valabilitate a condițiilor de preț, prețul energiei active furnizate fiind stabilit conform ofertei de furnizare acceptate. În această situație, prețul contractului de furnizare a energiei electrice se va modifica de drept, fără a fi necesară încheierea unui act adițional în acest sens și fără a fi

necesar un alt demers suplimentar din partea părților, informarea urmând a se realiza prin intermediul facturii.

4.2. Facturare și condiții de plată

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

(2) Oricând pe parcursul derulării contractului, la solicitarea justificată a clientului, furnizorul este obligat să emită o factură în baza indexului autocitit de client la data solicitării, factura având termenul de plată același cu cel stabilit prin contract pentru plata facturilor emise în procesul de facturare.

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

a) în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării, dacă solicitarea a fost transmisă prin:

(i) servicii poștale;

(ii) prin mijloace electronice.

Copia facturii se transmite prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform opțiunii clientului dintre mijloacele menționate la pct. (i) și (ii);

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

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

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

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

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

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

4.3. Răspunderea contractuală

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

(2) Dacă sumele datorate de client nu au fost achitate în termen de 30 de zile de la data scadenței și valoarea facturată nu a fost contestată de client în acest termen, după împlinirea termenului de 30 de zile furnizorul poate lua, succesiv, următoarele măsuri:

- a) transmite clientului preavizul de deconectare, în conformitate cu prevederile pct. 7 alin. (2);
- b) solicită OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum conform preavizului de deconectare.

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

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

(5) Nerespectarea de către client a obligațiilor de plată prevăzute în contract atrage următoarele consecințe:

- a) plata de dobânzi penalizatoare;
- b) obligația acestuia de a constitui garanții financiare în favoarea furnizorului conform pct. 8;
- c) întreruperea alimentării cu energie electrică;
- d) rezilierea contractului.

4.4. Încetarea contractului

(1) Contractul încetează în oricare din următoarele situații:

a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului, după caz;

b) prin acordul de voință al ambelor părți contractante;

c) prin denunțarea unilaterală de către client, cu respectarea condițiilor contractuale și a prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 3/2022, cu modificările și completările ulterioare;

d) prin reziliere de către furnizor în condițiile prevăzute la alin. (5);

e) la data expirării/retragerii licenței de furnizare a energiei electrice, furnizorul având obligația informării OD și a clientului cu privire la încetarea contractului.

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

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

(4) Contractul poate fi reziliat de 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, după parcurgerea etapei de comunicare a preavizului de deconectare;

c) neconstituirea de către client a garanțiilor financiare conform prevederilor pct. 8, după parcurgerea etapei de comunicare a preavizului de deconectare;

d) alte situații prevăzute de actele normative aplicabile.

(5) În situația prevăzută la alin. (4) lit. a), contractul încetează la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.

(6) În situațiile prevăzute la alin. (4) lit. b)-d), rezilierea se face cu o notificare transmisă cu minimum 15 zile înainte și doar dacă, în această perioadă, clientul nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere.

4.5. Sistarea temporară a furnizării energiei electrice

(1) Clientul poate conveni cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără încetarea contractului, pentru o perioadă determinată de minimum o lună și de maximum 12

luni, cu posibilitatea prelungirii acesteia.

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

(3) Cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de sfârșitul perioadei de sistare solicitate, clientul trebuie să comunice furnizorului solicitarea de reluare a alimentării cu energie electrică sau de prelungire a sistării temporare pentru o nouă perioadă.

(4) În lipsa solicitării prevăzute la alin. (3), perioada de sistare se prelungește automat, dar nu cu mai mult de 3 luni.

(5) Clientul care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plătește furnizorului contravaloarea lucrărilor de întrerupere a alimentării cu energie electrică efectuate în acest scop de către OD.

(6) Pe perioada de sistare, clientul nu are obligații de plată aferente activității de furnizare a energiei electrice.

5. Taxe și impozite

(1) În factura emisă clientului de către furnizor conform contractului, suplimentar față de contravaloarea energiei electrice consumate la preț de serviciu universal, a tarifului de transport componenta de extragere a energiei electrice din rețea, tarifului pentru achiziția serviciilor de sistem și a tarifului pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile OD și cele ale clientului, se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA, precum și a altor taxe și impozite prevăzute de legislația în vigoare.

(2) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii unitare a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului de către furnizor prin intermediul facturii; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

(3) La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă/un nou impozit, respectiv la data abrogării prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeași dată, cu notificarea clientului de către furnizor prin intermediul facturii; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

6. Drepturi și obligații

6.1. Drepturile clientului:

1. să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contract, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
2. să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/ comunicărilor/notificărilor;
3. să aibă acces pentru citire la contoarele pentru decontare;
4. să solicite furnizorului sau OD să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;
5. să primească despăgubiri de la furnizor, OD sau alt client final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;
6. 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 denunța contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;
7. să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de ajungerea la termen a contractului, cu respectarea condițiilor contractuale. Încetarea contractului prin denunțare unilaterală de către client nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia;
8. să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite și prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;
9. să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesar pentru furnizarea acestor date;
10. să beneficieze de cel puțin două modalități de plată a facturii, dintre care cel puțin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente și care să nu creeze discriminări nejustificate între clienți;
11. să beneficieze de cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare;
12. să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor;
13. să aibă acces, la cerere, la informațiile din baza de date gestionată de către OD prin intermediul aplicației web securizate al cărei link va fi publicat pe pagina de internet a OD, pentru

locurile de consum care fac obiectul contractului;

14. să aibă prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat prin pagina de internet a furnizorului cel puțin posibilitatea de a:

a) accesa datele proprii privind valoarea facturilor emise și istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului, dacă aceasta din urmă este mai mică, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;

b) transmite indexul autocitit;

c) realiza o comparație între consumul actual și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;

d) realiza o comparație între consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similară din anul precedent, preferabil în formă grafică; în cazul în care locul de consum este integrat într-un sistem de măsurare inteligentă (SMI) care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;

e) transmite și gestionează solicitările/reclamațiile;

15. la cerere, să primească o explicație clară și ușor de înțeles a modului de calcul al facturilor, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe valori citite ale contorului, și să primească, gratuit, atât facturile, cât și informațiile de facturare conform prevederilor Standardului de furnizare a energiei electrice, în vigoare;

16. să primească de la furnizor decontul final de regularizare a consumului de energie electrică și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, în conformitate cu prevederile contractuale;

17. să participe în cadrul unui sistem de schimbare colectivă a furnizorului;

18. să cumpere energie electrică de la un furnizor la alegere și să încheie la alegere contracte cu unul sau mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, cu condiția de a se stabili punctele necesare de conectare și de măsurare;

19. să supună soluționării ANRE disputele rezultate din derularea contractului încheiat cu respectarea reglementărilor specifice aprobate de ANRE;

20. să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piață implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare;

21. să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă solicită, în formă electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, următoarele:

- a) contractul-cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal;
- b) oferta de serviciu universal;

22. să i se pună la dispoziție, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, în mod gratuit, prin intermediul paginii de internet a furnizorului, în formă electronică sau, dacă solicită, în formă tipărită, Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal și Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice;

23. să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice/odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctelor unice de contact al furnizorului și, după caz, ale punctelor de informare generală;

24. 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 o eventuală dispută nu este soluționată pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;

25. să primească despăgubiri și/sau compensații, în conformitate cu prevederile reglementărilor aplicabile în vigoare;

26. să transmită indexul autocitit în perioada menționată în factură;

27. să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie stabilite în convenția de consum, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare;

28. în cazul în care locul de consum este integrat într-un sistem de măsurare inteligentă (SMI), să i se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de SMI, la care are acces gratuit furnizorul;

29. 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;

30. să renunțe la contractul încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță, inclusiv prin intermediul POSF, în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, indiferent dacă contractul a început sau nu să producă efecte;

31. să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform prevederilor pct. 8 alin. (5);

32. să convină cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice;

33. clientul vulnerabil are dreptul să beneficieze de facilitățile specifice asigurate în mod gratuit

de către furnizori, respectiv:

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

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

6.2. Obligațiile clientului:

- 1. să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice, în vigoare;
- 2. să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de maximum 30 de zile de la modificare;
- 3. să răspundă pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa;
- 4. să achite contravaloarea facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază, la termenele scadente prevăzute în contract, inclusiv factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a dobânzilor penalizatoare specificate în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului; plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează de client în baza facturii emise de către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice;
- 5. să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică sau neînregistrarea acestuia;

6. să constituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică conform prevederilor pct. 8, în vederea evitării riscurilor de neplată pe piața de energie electrică;
7. să contribuie, în mod transparent și nediscriminatoriu, la costurile asociate introducerii SMI, conform reglementărilor specifice în vigoare;
8. în vederea emiterii facturilor de regularizare, clientul are obligația de a permite accesul reprezentantului OD la contorul de măsurare pentru citirea indexului;
9. orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.

6.3. Drepturile furnizorului:

1. să încaseze de la clientul final contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului;
2. să perceapă clientului dobânzi penalizatoare specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contract;
3. să inițieze modificarea ori completarea prin acte adiționale a contractului atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;
4. să solicite clientului constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum 2 luni în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare și în caz de neplată a facturilor emise de către furnizor; valoarea garanției financiare constituite de către client se calculează la prețul final facturat al energiei electrice furnizate la momentul constituirii garanției;
5. să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de măsurare de către reprezentantul OD fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;
6. să modifice intervalul de timp pentru transmiterea indexului autocitit de către client, cu

notificarea prealabilă a clientului prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional la contract în acest sens;

7. să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute la subpt. 4.4 alin. (5);

8. 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 neînregistrarea acestuia în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de clientul final sau de furnizor;

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

6.4. Obligațiile furnizorului:

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

2. să informeze clienții, atât prin intermediul punctelor unice de contact și paginii de internet, conform reglementărilor specifice în vigoare, cât și prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acesteia, precum și prin materiale promoționale, cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații;

3. să înființeze puncte unice de contact, fizice sau virtuale;

4. să respecte clauzele contractului cu clientul, precum și orice alte reglementări aplicabile în vigoare;

5. să asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare;

6. să asigure clienților un sistem de gestionare a plângerilor simplu, echitabil și prompt;

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

8. să asigure clientului vulnerabil:

a) acces la punctul unic fizic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare generală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;

b) desfășurarea relației cu furnizorul, prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de către clientul vulnerabil să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe

seama titularului locului de consum, la solicitarea consumatorului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice;

c) primirea, la solicitare, a facturilor, notificărilor, plângerilor sau oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor;

d) eşalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți;

9. să informeze cel puțin clienții prin intermediul facturilor sau în documente anexate acestora sau prin alte mijloace de comunicare agreeate cu privire la existența instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice, pus la dispoziție de către ANRE;

10. să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de măsurare de către reprezentantul OD, după primirea acestei informații de la OD;

11. să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;

12. să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică estimate conform convenției de consum;

13. să ofere clienților opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare, precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise ale facturilor;

14. să pună la dispoziția clienților cel puțin două modalități de plată a facturii, dintre care cel puțin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente și care să nu creeze discriminări nejustificate între clienți;

15. să pună la dispoziția clientului cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare;

16. să răspundă în scris la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare la termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare, în vigoare;

17. să comunice clienților informații privind clauzele contractului și ale CG-SU înainte de încheierea sau de confirmarea contractului;

18. să dețină o pagină proprie de internet;

19. să factureze clientului energia electrică consumată la prețurile/tarifele și în condițiile stabilite în contractul încheiat cu acesta;

20. să asigure clienților prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat prin pagina de internet

cel puțin posibilitatea de a:

a) accesa datele proprii privind valoarea facturilor emise și istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului, dacă aceasta din urmă este mai mică, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;

b) transmite indexul autocitit;

c) realiza o comparație între consumul actual și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;

d) realiza o comparație între consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similară din anul precedent, preferabil în formă grafică; 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 tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;

e) transmite și gestionează solicitările/reclamațiile;

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

22. să realizeze în cazul prosumatorilor compensarea cantitativă/regularizarea financiară, în condițiile reglementărilor aplicabile, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplinește condițiile prevăzute în legislația aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu, cu respectarea prevederilor legale specifice privind obligațiile fiscale;

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

24. 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;

25. să comunice clientului, prin intermediul facturii, în vederea transmiterii de către client a indexului autocitit al contorului, cel puțin următoarele informații:

a) intervalul de timp în care clientul poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile;

b) linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului final și alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, calea electronică;

26. să notifice clientului în mod corespunzător orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului de a denunța unilateral, în mod gratuit, contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiții;
27. să notifice clientului, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de serviciu universal cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestuia de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul energiei electrice;
28. să notifice clientului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contract, cu ocazia primei facturi emise după modificare;
29. să permită clientului schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale;
30. să transmită clientului un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului;
31. să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii, 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;
32. să plătească clienților finali despăgubiri și/sau compensații în condițiile prevăzute în reglementările specifice în vigoare;
33. să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;
34. 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;
35. să restituie clientului suma plătită, dacă în urma regularizării suma plătită de client în plus este mai mare de 100 lei, în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare;
36. să nu utilizeze practici comerciale incorecte sau înșelătoare în relația cu clientul;
37. să transmită clientului eticheta energiei electrice; întocmirea și transmiterea etichetei energiei electrice se realizează de către furnizor în conformitate cu prevederile Regulamentului de etichetare a energiei electrice în vigoare;
38. să transmită clienților informații adecvate cu privire la alternativele de întrerupere a livrărilor de energie electrică cu suficient timp înainte de data prevăzută a întreruperii;
39. să urmărească îmbunătățirea calității activității de furnizare a energiei electrice, în scopul creșterii gradului de satisfacție a clienților;
40. să asigure clientului nivelul minim de calitate a activității de furnizare stabilit prin

Standardul de performanță a activității de furnizare a energiei electrice, în vigoare;

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

7. Întreruperea alimentării cu energie electrică

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

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

(2) Etapele parcurse în vederea întreruperii alimentării cu energie electrică sunt următoarele:

a) cu cel puțin 20 de zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, furnizorul comunică clientului preavizul de deconectare. Preavizul de deconectare se transmite prin poștă electronică, în cazul în care această modalitate de comunicare a fost convenită prin contract, sau prin poștă. În situația transmiterii prin poștă electronică se utilizează opțiunea de verificare a citirii mesajului, dacă această opțiune există;

b) în cazul în care, cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, clientul nu achită integral sumele datorate, respectiv nu constituie/nu actualizează garanția financiară, furnizorul transmite un nou preaviz de deconectare, prin poștă/curierat, utilizând opțiunea cu confirmare de primire, sau prin poștă electronică, în cazul în care această modalitate a fost convenită prin contract. În situația transmiterii preavizului de deconectare prin poștă electronică se utilizează opțiunea de verificare a citirii mesajului, dacă această opțiune există;

c) în cazul în care clientul nu plătește sumele datorate, nu constituie/nu actualizează garanția financiară, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, furnizorul poate comunica OD solicitarea de întrerupere a alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum respectiv/respective.

(3) În situația prevăzută la alin. (1) lit. b), furnizorul poate emite preavizul de deconectare cel mai devreme în prima zi lucrătoare după expirarea termenului de constituire/actualizare a garanției financiare.

(4) Preavizul de deconectare 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 pentru deconectare, informații privind garanția financiară care trebuie constituită, dacă este cazul, costul estimat al operațiilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum, costul preavizării.

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

8. Garanții financiare

(1) Clientul constituie garanții financiare în favoarea furnizorului în următoarele cazuri:

a) constatarea, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;

b) neplata facturilor emise de către furnizor.

(2) Formele în care poate fi constituită garanția financiară sunt:

a) scrisoare de garanție bancară emisă de o bancă în favoarea furnizorului;

b) depozit bancar de tip Escrow, deschis în favoarea furnizorului;

c) sume virate direct în cont de consemnare la orice bancă, sub titlu de garanție în favoarea furnizorului;

d) asigurare de pierdere financiară pentru acoperirea riscului de neplată, emisă în favoarea furnizorului;

e) bilet la ordin avalizat de o bancă;

f) contract de ipotecă/gaj;

g) alte forme legale de garanție, propuse de furnizor și acceptate de clientul final.

(3) Furnizorul este obligat să aleagă trei dintre formele de garanție prevăzute la alin. (2), iar clientul are dreptul să opteze pentru oricare dintre aceste trei forme de constituire a garanției.

(4) Valoarea garanției financiare se stabilește astfel încât să acopere contravaloarea consumului de energie electrică determinat luând în considerare consumul de energie electrică estimat/realizat, după caz, pentru o perioadă de maximum 2 luni, la locul/locurile de consum pentru care se stabilește garanția și prețul final facturat.

(5) Restituirea garanției se realizează ținând cont de următoarele:

a) în cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se restituie clienților, furnizorii iau în considerare debitele la zi ale acestora;

b) garanția financiară se restituie clientului astfel:(i) în maximum 42 de zile de la încetarea



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

contractului, în măsura în care nu a fost executată;(ii) în maximum 10 zile, din inițiativa furnizorului, dacă timp de 6 luni consecutive de la constituirea garanției financiare clientul nu s- a aflat în situațiile prevăzute la alin. (1).

9. Protecția datelor cu caracter personal

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

(2) Părțile sunt conștiente de faptul că normele europene din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) se aplică oricărui operator de date sau împuternicit situat în Uniunea Europeană și oricărei persoane care prelucrează date cu caracter personal ale persoanelor vizate situate în Uniunea Europeană sau care le furnizează servicii.

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
Șef Serviciu Contractare Casnic Livia-Elena VALS	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: __/__/____	Data semnării: __/__/____

Anexa 4 la Contractul nr. /

CONDIȚII GENERALE PENTRU PRESTAREA SERVICIULUI DE DISTRIBUȚIE A ENERGIEI ELECTRICE

pentru situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între operatorul de distribuție și furnizor

1. Dispoziții generale

Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice de către operatorul de distribuție, în cazul în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între acesta și furnizor, sunt aplicabile locurilor de consum prevăzute în anexa la contractul de distribuție încheiat între operatorul de distribuție și furnizor.

Condițiile generale completează prevederile contractului de distribuție încheiat între operatorul de distribuție și furnizor și sunt aplicabile locurilor de consum prevăzute în anexa la contractul menționat.

Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice pentru situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între operatorul de distribuție și furnizor completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice la locul de consum, încheiat de furnizor cu clientul final care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice de distribuție.

2. Obligațiile operatorului de distribuție

Operatorul de distribuție are următoarele obligații:

- a) să respecte prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
- b) să asigure indicatorii de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică, calitatea tehnică a energiei electrice distribuite și calitatea comercială a serviciului de distribuție, conform prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumit în continuare Standard de performanță;
- c) să prezinte clientului final legitimația de serviciu și motivul pentru care solicită accesul la instalațiile electrice aflate pe proprietatea clientului final, inclusiv când solicită accesul pentru citirea grupurilor de măsurare;
- d) să respecte condițiile prevăzute în certificatele de racordare/avizele tehnice de racordare și după caz, în convențiile de exploatare încheiate cu clienții finali;
- e) să inițieze întocmirea convenției de exploatare, acolo unde este cazul;

f) să asigure măsurarea energiei electrice, verificarea grupurilor de măsurare, citirea contoarelor și transmiterea valorilor măsurate către entitățile autorizate să primească aceste date, conform reglementărilor în vigoare;

g) să înlocuiască pe cheltuiala sa grupurile de măsurare defecte sau care au termenele stabilite prin normele metrologice depășite, cu excepția cazurilor în care defectarea a fost produsă de clientul final sau grupul/componenta grupului de măsurare este proprietatea clientului final, cazuri în care costurile sunt suportate de clientul final;

h) să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare/elemente ale grupului de măsurare identificat(e) de el sau sesizat(e) ca fiind dispărut(e), defect(e) ori suspect(e) de înregistrări eronate:

- în maximum 5 zile lucrătoare de la data identificării/sesizării dispariției sau defectării, în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mare de 100 kW;

- în maximum 10 zile lucrătoare de la data identificării/sesizării dispariției sau defectării, în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW sau al unui client casnic;

i) să monteze și să sigileze grupul de măsurare în prezența clientului final, cu consemnarea acestei operațiuni într-un document semnat de părți. Prin excepție, în cazul clientului casnic care nu se prezintă conform programării sau refuză programarea, montarea contorului se poate realiza și în lipsa acestuia, cu condiția ca OD să fotografieze înainte de demontare și după montare valorile înregistrate de cele două grupuri de măsurare și să arhiveze aceste documente; OD transmite documentele prin intermediul furnizorului la cererea clientului casnic adresată furnizorului;

j) în cazul în care contorul de decontare este unul electronic, odată cu încheierea documentului semnat de părți, să pună la dispoziția clientului final, în scris, semnificațiile mărimilor/valorilor ce sunt afișate pe ecranul contorului;

k) să pună la dispoziția clientului final, la cerere, datele de măsurare sub forma profilului specific de consum/profilului rezidual de consum, dacă la locul de consum respectiv nu este montat grup de măsurare cu înregistrare pe interval de decontare (ID) a consumului de energie electrică;

l) să înlocuiască grupurile de măsurare, pe cheltuiala sa, ca urmare a aprobării unor noi reglementări în domeniul măsurării;

m) să ia măsuri pentru protejarea grupurilor de măsurare în situația în care acestea sunt amplasate în spații comune, de exemplu, la parterul sau pe palierul blocului, sau pe domeniul public;

n) să înlocuiască grupul de măsurare defect sau suspect de înregistrări eronate, la sesizarea clientului final adresată direct sau prin intermediul furnizorului, în scris ori prin alte mijloace puse la dispoziție de OD; la solicitarea clientului final, grupul de măsurare demontat se verifică la un laborator de metrologie autorizat de către Biroul Român de Metrologie Legală (BRML);

- o) să asigure informarea și asistență corespunzătoare clienților finali la momentul instalării contoarelor integrabile în Sistemul de măsurare inteligentă a energiei electrice (SMI), în special cu privire la:
- p) modul de utilizare a funcționalităților SMI în scopul obținerii beneficiilor pe care SMI le poate oferi acestora, posibilitatea de monitorizare și eficientizare a consumului de energie, inclusiv informații cu privire la măsurile de eficiență energetică; (ii) semnificația valorilor afișate pe ecranul contorului, modul de înregistrare și transmitere a indexului, modalitatea de accesare a datelor istorice de consum, repunerea sub tensiune în situația întreruperii alimentării cu energie electrică, datele de contact pentru informare și asistență;
- r) să asigure accesul clientului final direct sau prin intermediul furnizorului, în cazul în care are montat SMI care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, la informațiile suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;
- s) să înlocuiască grupul de măsurare existent ca urmare a solicitării utilizatorului de schimbare a tipului de tarif;
- ș) să comunice furnizorului orice modificare asupra grupurilor de măsurare care afectează modul de determinare a valorii facturii emise de furnizor, în termen de maximum două zile lucrătoare de la data apariției modificării;
- t) să reanalizeze mărimile de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție, la cererea justificată a clientului final, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;
- ț) să asigure efectuarea lucrărilor de întreținere, revizii și reparații în instalațiile proprii, astfel încât să rezulte o durată cât mai mică a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică;
- u) să depună toate eforturile pentru reducerea duratei întreruperilor și pentru a le programa, pe cât posibil, la date și ore care afectează cât mai puțin utilizatorul;
- v) să anunțe utilizatorul și furnizorul cu privire la întreruperile planificate pentru executarea lucrărilor de mentenanță sau de modernizare a rețelelor electrice de distribuție, comunicând durata estimată a acestora, conform prevederilor Standardului de performanță;
- x) să anunțe utilizatorul și furnizorul, pe orice cale și în cel mai scurt timp, cu privire la data, ora și durata întreruperilor necesare remedierii defecțiunilor instalațiilor în urma unor evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță; z) să informeze utilizatorul, la cererea acestuia, asupra duratei estimate a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică;
- z) la solicitarea clienților finali, să furnizeze informații actualizate cu privire la momentul estimat al restabilirii căii de alimentare/evacuare cu energie electrică, în urma unor deranjamente și evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;

- aa) să verifice în cel mai scurt timp sesizările clientului final și să răspundă în termenul legal tuturor solicitărilor, reclamațiilor și sesizărilor acestuia, inclusiv celor transmise prin intermediul furnizorului, conform reglementărilor în vigoare;
- bb) să ia măsuri de întrerupere a energiei electrice și de separare vizibilă a instalației de utilizare față de rețeaua sa de distribuție, în cazul unor defecțiuni în instalația utilizatorului, la cererea acestuia, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;
- cc) să permită accesul delegatului utilizatorului la grupurile de măsurare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de operatorul de distribuție;
- dd) să permită montarea grupurilor de măsurare martor de către utilizator, la solicitarea acestuia, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;
- ee) să verifice în cel mai scurt timp sesizările utilizatorului și să răspundă în termen legal tuturor solicitărilor, reclamațiilor și sesizărilor acestuia, inclusiv celor transmise prin intermediul furnizorului, conform reglementărilor în vigoare;
- ff) să asigure puterea minimă tehnologică în regim de limitare sau de restricții;
- gg) să achite compensații și, dacă este cazul, despăgubiri clientului final prin intermediul furnizorului, ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;
- hh) să informeze furnizorul, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, referitor la acțiunile desfășurate și rezultatele/concluziile acestora, care au ca obiect solicitări/reclamații ale utilizatorilor;
- ii) să adopte măsurile specifice, prevăzute de reglementările în vigoare, pentru clienții vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- jj) să pună la dispoziția clientului final, conform reglementărilor în vigoare, datele de consum pentru participarea activă, individual sau prin agregare, pe o piață de energie electrică.

3. Drepturile operatorului de distribuție

Operatorul de distribuție are următoarele drepturi:

- a) să aibă acces, în incinta unde este amplasat locul de consum al clientului final, pentru a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, și conform programării stabilite de comun acord cu clientul final pentru 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 OD, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final, efectuarea lucrărilor de operare, mentenanță, dezvoltare a propriilor instalații electrice în

folosul clientului final;

b) să stabilească împreună cu utilizatorul, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, condițiile privind deconectarea manuală și limitarea consumului, aplicate în situații excepționale apărute în funcționarea Sistemului Electroenergetic Național (SEN); condițiile convenite se precizează în convenția de exploatare;

c) să aplice tranșele de limitare convenite cu utilizatorul, după caz și cu notificare prealabilă, la cererea operatorului de transport și de sistem, atunci când apar situații excepționale în funcționarea SEN care impun acest lucru;

d) să ia măsuri de deconectare a instalațiilor utilizatorului, la dispoziția operatorului de transport și de sistem, în scopul prevenirii sau lichidării unor avarii în SEN;

e) să determine consumul de energie electrică în sistem paușal, în conformitate cu prevederile Procedurii privind stabilirea consumului de energie electrică în sistem paușal, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

f) să întrerupă alimentarea cu energie electrică a instalațiilor utilizatorului în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare.

4. Obligațiile clientului final

Obligațiile clientului final sunt următoarele:

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

b) să respecte condițiile prevăzute în certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare și, după caz, în convenția de exploatare;

c) să permită accesul reprezentantului OD 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 OD, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final, conform programării stabilite de comun acord cu OD;

d) să nu deterioreze grupul de măsurare, sigiliile fizice aplicate de OD conform Codului de măsurare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE și nici vreuna dintre celelalte instalații aflate în exploatarea OD, amplasate pe proprietatea sa;

e) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, inclusiv a elementelor de securizare, atunci când acestea sunt montate în incinta sa; să sesizeze imediat furnizorul sau OD în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare de la locul de consum care

face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;

f) să achite OD, prin intermediul furnizorului, contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, demontare/remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OD conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa sa;

g) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare, dacă este cazul;

h) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj din instalațiile electrice de utilizare;

i) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, cu excepția cazului în care utilizatorul participă la solicitarea Dispecerului energetic național (DEN), pentru reglajul parametrilor SEN;

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

k) să respecte normele tehnice în vigoare și să nu intervină asupra instalației de racordare;

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

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

n) să notifice furnizorul cu privire la sistarea temporară a furnizării energiei electrice

o) să asigure înlocuirea elementelor grupului de măsurare, respectiv transformatoare de tensiune sau de curent, care sunt proprietatea sa, în maximum 20 de zile lucrătoare de la data constatării defectării acestora, cu informarea în prealabil a OD;

p) să permită accesul reprezentantului OD în incinta sa, dacă este cazul, pentru verificarea grupurilor de măsurare, pentru verificarea instalației de racordare, precum și pentru verificarea respectării prevederilor contractuale;

r) să se conformeze dispozițiilor OD privind reducerea la nivelul stabilit a consumului în situații de restricții sau limitări, conform prevederilor din convenția de exploatare;

s) clientul noncasnic trebuie să asigure, prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice, evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică;

ș) pentru exploatarea sigură și economică a instalațiilor electrice proprii în cazul funcționării automatice din instalațiile OD, clientul noncasnic trebuie să ia măsurile necesare din punctul de vedere al schemelor interne de alimentare a instalațiilor și echipamentelor tehnologice, inclusiv

din punctul de vedere al instalațiilor de protecție și automatizare, în vederea asigurării funcționării receptoarelor importante.

5. Drepturile clientului final

Drepturile clientului final sunt următoarele:

- a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public în condițiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin ordin al președintelui ANRE, și să consume energie electrică cu respectarea prevederilor din contractul de furnizare a energiei electrice și a reglementărilor specifice în vigoare;
- b) să solicite OD, direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică, verificarea contorului într-un laborator metrologic autorizat de BRML, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- c) să sesizeze OD, utilizând datele de contact ale OD puse la dispoziție de către furnizor, și să fie informat de către OD cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică;
- d) să sesizeze furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, inclusiv cele programate, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OD la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
- e) 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;
- f) să solicite OD, în scris, prin intermediul furnizorului, integrarea locului de consum în SMI, cu respectarea prevederilor legale în vigoare;
- g) să anunțe OD, direct sau prin intermediul furnizorului, cu privire la întreruperea alimentării cu energie electrică sau cu privire la defecțiunile din instalațiile de distribuție care afectează calitatea tehnică a energiei electrice;
- h) să fie anunțat de către OD cu privire la întreruperile planificate, conform prevederilor Standardului de performanță;
- i) la solicitare să primească de la OD informații actualizate cu privire la momentul estimat al restabilirii căii de alimentare/evacuare cu energie electrică, în urma unor deranjamente și evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;

j) în cazul clientului casnic să primească despăgubiri de la OD, prin intermediul furnizorului, pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OD, conform Procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

k) să primească de la OD compensații și, dacă este cazul, despăgubiri pentru daune materiale ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;

l) să aibă acces la grupurile de măsurare pentru decontare, pentru citire, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de OD;

m) să solicite montarea, pe cheltuiala sa, a grupului de măsurare martor pentru măsurarea energiei electrice consumate, care poate fi utilizat la decontarea energiei electrice cu furnizorul numai pentru recalcularea energiei electrice consumate în cazul defectării grupului de măsurare de decontare, și numai dacă grupul martor satisface cerințele metrologice specifice și ale Codului de măsurare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

n) să primească toate datele privind consumul de energie electrică în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

o) în cazul în care are montat un contor inteligent, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa cu ușurință 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 aceasta este mai mică 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 aceasta este mai mică de 24 de luni;

p) să stabilească cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunțarea contractului de furnizare a energiei electrice, pentru o perioadă de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii ori de câte ori este necesar. Clientul final va face în acest sens o solicitare în scris către furnizor cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru sistare. La finalul perioadei de sistare, clientul final are obligația să notifice furnizorul cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru încetarea sistării sau prelungirea sistării furnizării pe o nouă perioadă. În lipsa notificării de către clientul final, furnizorul prelungește perioada de sistare până la primirea unei notificări, dar nu mai mult de 3

luni, moment din care furnizorul are dreptul să rezilieze contractul de furnizare, cu transmiterea unei notificări prealabile, atât către clientul final, cât și către OD. Clientul final care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plătește contravaloarea lucrărilor efectuate în acest scop de către OD. Pentru perioada în care este sistată furnizarea, clientul final nu are obligații de plată aferente contractului de furnizare.

6. Despăgubiri și compensații

6.1. Pentru nerespectarea de către OD a termenelor impuse de Standardul de performanță, OD plătește clientului final, prin intermediul furnizorului, o compensație, conform prevederilor Standardului de performanță.

6.2. Clientul final are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale produse ca urmare a nerespectării de către OD a indicatorilor de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică și calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, stabiliți în Standardul de performanță, precum și ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelelor electrice ale OD. Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.

6.3. În situația în care, pentru aceeași întrerupere, clientul final este îndreptățit să primească și o compensație conform Standardului de performanță și o despăgubire, el primește atât despăgubirea, cât și compensația.

6.4. Clientul casnic are dreptul să primească de la OD despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OD. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

Utilizatorul transmite cererea de despăgubire furnizorului, în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data producerii evenimentului care a generat prejudiciul, urmând ca furnizorul să comunice operatorului de distribuție cererea respectivă în termen de maximum două zile lucrătoare de la data primirii.

6.5 Despăgubirea prevăzută este plătită utilizatorului dacă în urma investigației efectuate de către operatorul de distribuție și furnizor se constată existența prejudiciului și/sau culpa operatorului de distribuție. Termenul de finalizare a investigației este de maximum 30 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii de despăgubire de către utilizator.

6.6. Compensația sau despăgubirea prevăzută se achită utilizatorului de către furnizor conform dispozițiilor contractului de furnizare referitoare la returnarea sumelor către utilizatorul client final. Valoarea compensației sau despăgubirii se notifică de către furnizor clientului final printr-o adresă anexată primei facturi emise după data depășirii termenului impus de Standardul de

performanță sau după finalizarea investigației. Furnizorul recuperează suma achitată, de la operatorul de distribuție, în luna următoare datei efectuării plății către utilizator.

6.7. Clientul noncasnic plătește despăgubiri OD, prin intermediul furnizorului, pentru daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele produse altor utilizatori racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu al clientului noncasnic. Despăgubirile se calculează până la nivelul prejudiciului suferit și se plătesc de către clientul final noncasnic la solicitarea OD, dacă în urma investigației efectuate de către OD la clientul final noncasnic și furnizor se constată existența prejudiciului și culpa clientului final noncasnic.

6.8. În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensații de la OD, acestea sunt plătite clientului final de către furnizor și vor fi recuperate de acesta de la OD în baza contractului de distribuție. În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata compensațiilor/despăgubirilor și data plății acestora clientul final a schimbat furnizorul de energie electrică, compensațiile/despăgubirile sunt plătite clientului final de către vechiul furnizor, acesta având dreptul de a recupera compensațiile/despăgubirile de la OD.

6.9. În toate cazurile în care OD are dreptul să primească despăgubiri de la clientul final, acestea sunt plătite OD de către furnizor în baza contractului de distribuție și vor fi recuperate de acesta de la clientul final în baza contractului de furnizare a energiei electrice.

6.10 Furnizorul/OD nu răspunde pentru daune materiale dacă:

a) întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează forței majore/condițiilor meteorologice deosebite, conform standardelor/prevederilor legale, pentru care furnizorul/OD poate dovedi că lău împiedicat să își respecte obligațiile contractuale;

b) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform Standardului de performanță și, după caz, Standardului de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem, aprobate prin ordin al președintelui ANRE;

c) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OD și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.

6.11. În cazul în care între utilizator, operatorul de distribuție și furnizor există divergențe privind rezultatul investigației referitoare la culpa operatorului de distribuție și/sau valoarea despăgubirii, părțile implicate se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

6.12. Utilizatorii clienți finali au dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul întreruperilor efectuate de operatorul de distribuție la solicitarea nejustificată a furnizorului, în condițiile prevăzute de contractul de furnizare.

7. Condiții de măsurare a energiei electrice

7.1. Operatorul de distribuție stabilește, pentru fiecare loc de consum, tipul echipamentului de măsurare în funcție de categoria acestuia și de tipul de tarif solicitat de utilizator.

7.2. Grupurile de măsurare se montează și se sigilează de către operatorul de distribuție în condițiile prevăzute de Regulamentul de furnizare.

7.3. În cazul în care contorul de decontare este unul electronic, operatorul de distribuție are obligația ca, odată cu încheierea procesului-verbal în care este consemnată operațiunea, să pună la dispoziția utilizatorului, în scris, semnificațiile mărimilor/valorilor ce sunt afișate pe ecranul contorului.

7.4. În cazul înlocuirii grupului de măsurare existent ca urmare a solicitării utilizatorului de schimbare a tipului de tarif, costul lucrărilor de înlocuire a echipamentului de măsurare și contravaloarea noului grup de măsurare sunt suportate de operatorul de distribuție.

7.5. La constatarea oricărei defecțiuni în funcționarea grupurilor de măsurare de către utilizator sau operatorul de rețea, acesta are obligația să anunțe imediat celelalte părți implicate, iar operatorul de distribuție asigură remedierea defecțiunilor la echipamentele pe care le deține și recalcularea consumului conform reglementărilor aprobate de ANRE.

7.6. Grupurile de măsurare sunt verificate/înlocuite de către operatorul de distribuție, pe cheltuiala sa, la termenele stabilite prin normele metrologice în vigoare sau ori de câte ori este necesar, în caz de uzură ori ca urmare a aprobării unor noi reglementări în domeniul măsurării.

7.7. În cazul în care grupul de măsurare se află în incinta utilizatorului și are loc deteriorarea acestuia din vina utilizatorului, utilizatorul suportă, prin intermediul furnizorului, costul reparației echipamentului deteriorat și al lucrărilor de demontare, verificare și remontare.

7.8. În situația în care grupurile de măsurare sunt amplasate în spații comune, de exemplu la parterul sau pe palierul blocului, sau pe domeniul public, operatorul de distribuție are obligația să ia măsuri pentru protejarea grupurilor de măsurare.

7.9. Se interzice utilizatorului să intervină sub orice formă asupra grupurilor de măsurare.

7.10. Operatorul de distribuție are obligația să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare/elemente ale grupului de măsurare identificat(e) de el sau sesizat(e) ca fiind dispărut(e), defect(e) ori suspect(e) de înregistrări eronate:

a) în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data identificării/sesizării dispariției sau defectării, în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mare de 100 kW,

b) în termen de maxim 10 zile lucrătoare în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW sau al unui client final casnic.

7.11. În cazul defectării unor elemente ale grupului de măsurare care sunt proprietatea

utilizatorului, respectiv transformatoare de tensiune sau de curent, acesta are obligația înlocuirii lor în maxim 20 de zile calendaristice de la data constatării, cu informarea în prealabil a operatorului de distribuție.

7.12. Dacă utilizatorul sesizează direct sau prin intermediul furnizorului, în scris ori prin alte mijloace puse la dispoziție de operatorul de distribuție, că grupul de măsurare este defect sau suspect de înregistrări eronate, operatorul de distribuție efectuează, în termenul prevăzut la punctul 7.10., o verificare la locul funcționării, cu acceptul și în prezența utilizatorului și a furnizorului, iar constatările se înscriu într-un proces-verbal semnat de părți. Echipamentul de măsurare demontat se verifică la un laborator metrologic autorizat, care stabilește eroarea de înregistrare.

7.13. În situația prevăzută la punctul 7.12., costul lucrărilor de verificare, demontare și remontare a grupului de măsurare se suportă de către operatorul de distribuție, inclusiv în cazul în care sesizarea utilizatorului se dovedește a fi neîntemeiată. În situația unei noi reclamații neîntemeiate a utilizatorului, efectuată în următoarele 12 luni de la reclamația neîntemeiată ale cărei costuri au fost suportate de către operatorul de distribuție, costul se plătește de către utilizator prin intermediul furnizorului.

7.14. Operatorul de distribuție are obligația să înlocuiască, pe cheltuiala sa, grupul de măsurare existent dacă înlocuirea este necesară ca urmare a apariției unor reglementări noi.

7.15. Pentru locurile de consum la care, conform reglementărilor în vigoare, nu există obligație legală de înregistrare orară a consumului de energie electrică, operatorul de distribuție pune la dispoziția utilizatorului și/sau furnizorului său, la cerere, curbele orare ale profilelor specifice de consum.

7.16. Pentru locurile de consum pentru care operatorul de distribuție nu asigură repartizarea orară a consumului prin măsurare orară sau prin utilizarea unui profil specific de consum, operatorul de distribuție are obligația să transmită utilizatorului și/sau furnizorului, la cerere, profilul rezidual de consum.

7.17. Operatorul de distribuție pune la dispoziția utilizatorului sau a furnizorului, în condițiile prevăzute la punctele 7.15. și 7.16., profilul specific de consum și profilul rezidual de consum în formă editabilă, care permite descărcarea acestora în baza de date a furnizorului.

8. Întreruperea alimentării cu energie electrică

8.1. OD deconectează un loc de consum al clientului final după transmiterea de către furnizor a unui preaviz, în următoarele cazuri:

a) la solicitarea furnizorului, efectuată în condițiile prevăzute de contractul de furnizare a energiei electrice;

- b) depășirea puterii aprobate prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;
- c) împiedicarea accesului delegatului împuternicit al OD de a verifica sau a înlocui grupurile de măsurare ori de a citi înregistrările acestora, de a verifica și efectua lucrări de mentenanță sau de modernizare asupra instalațiilor proprii, atunci când acestea se află în incinta/pe proprietatea clientului final, sau de a culege datele necesare pentru recalcularea consumului, în cazul constatării unor situații care conduc la înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
- d) nerespectarea de către clientul final a termenelor convenite cu OD privind îndeplinirea măsurilor de limitare a perturbațiilor până la valorile normate;
- e) nerespectarea de către clientul final a zonelor de protecție și de siguranță pentru rețelele și instalațiile electrice;
- f) racordarea unui alt utilizator la rețelele de distribuție pe care le deține, fără acordul OD;
- g) neplata de către clientul final a prejudiciului stabilit prin hotărâre judecătorească definitivă, în cazul sustragerii de energie electrică.

8.1.1. În situația prevăzută la pct. 8.1 lit. a) preavizul se transmite de către furnizor clientului final în termenul stabilit în contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.

8.1.2. În situațiile prevăzute la pct. 8.1 lit. b)-g) preavizul se transmite de către furnizor clientului final la solicitarea OD și cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare a instalațiilor clientului final.

8.1.3. În situațiile prevăzute la pct. 8.1, atât furnizorul, cât și OD au obligația să asigure clientului final condiții pentru eliminarea cauzei ce a determinat transmiterea preavizului, astfel încât să se evite deconectarea instalațiilor clientului final.

8.2. OD întrerupe fără preaviz alimentarea cu energie electrică la un loc de consum al clientului final în următoarele cazuri:

- a) neaplicarea reducerii puterii absorbite conform solicitării operatorului de transport și de sistem în regim de restricții, conform contractelor și normativelor, în termenii prevăzuți în acestea;
- b) modificarea reglajelor protecțiilor din instalațiile clientului final, stabilite cu OD și prevăzute în convenția de exploatare;
- c) pentru executarea unor manevre și a unor lucrări impuse de situații de urgență, inclusiv pentru evitarea periclitării vieții și a sănătății oamenilor;
- d) pentru prevenirea sau limitarea extinderii avariilor echipamentelor electroenergetice în zone de rețea electrică sau la nivelul întregului SEN.

8.3. Cheltuielile OD pentru deconectarea și reconectarea la rețea pentru cazurile prevăzute la pct. 8.1 și pct. 8.2 lit. a) și b) vor fi suportate de clientul final, iar pentru cazurile prevăzute la pct. 8.2. lit. c) și d) costurile vor fi suportate de OD.

8.4. La solicitarea clientului final adresată OD, direct sau prin intermediul furnizorului în termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la producerea evenimentului, întreruperile de la pct. 8.2 lit.

c) și d) vor fi justificate de OD cu documente transmise clientului final prin intermediul furnizorului.

8.5. În cazul în care clientul final nu efectuează, în termen de 12 luni de la data încetării contractului de furnizare pentru un loc de consum, plata integrală a sumelor datorate către furnizor, inclusiv a celor pe care furnizorul trebuie să le plătească OD corespunzătoare respectivului loc de consum, OD are dreptul să demonteze elemente ale instalației de racordare.

8.6. OD, în condițiile prevăzute la pct. 8.5, realimentează cu energie electrică locul de consum după ce clientul final plătește toate datoriile restante și asigură pe cheltuiala sa refacerea, dacă este cazul, a instalației de racordare conform reglementărilor în vigoare privind racordarea, OD având obligația să remonteze elementele instalației de racordare pe care le-a demontat anterior.

8.7. Reluarea alimentării cu energie electrică a unui loc de consum se efectuează în termenul prevăzut în Standardul de performanță, după eliminarea cauzei care a determinat întreruperea.

8.8. Un loc de consum neracordat la rețeaua de alimentare cu energie electrică, inclusiv locul de consum deconectat de la rețea, nu poate fi alimentat cu energie electrică decât după racordare, respectiv după eliminarea cauzei deconectării.

8.9. OD nu percepe costuri pentru deconectarea/reconectarea clienților finali care sunt integrați în SMI, inclusiv în cazurile de nefuncționare temporară a SMI.

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
Șef Serviciu Contractare Casnic Livia-Elena VALS	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: __/__/____	Data semnării: __/__/____

Anexa 5 la Contractul nr. /

NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

A. OPERATORUL DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Prin prezenta notă, S.P.E.E.H. HIDROELECTRICA S.A. (în continuare, „Hidroelectrica”/„Societatea”) cu sediul social în București, Bd. Ion Mihalache, nr. 15-17, sector 1, Clădirea Tower Center, Et. 10-15, cod poștal RO-011171, ROMÂNIA, **„Operator de date cu caracter personal”**, vă informează cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal și drepturile pe care le aveți în calitate de **„persoană vizată”** de activitățile de prelucrare a datelor în conformitate cu REGULAMENTUL nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul GDPR) și legislația națională în vigoare privind protecția și securitatea datelor personale (Legea nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului GDPR).

Hidroelectrica manifestă responsabilitate în ceea ce privește conformarea cu cerințele GDPR și este preocupată de respectarea principiilor legate de prelucrarea datelor cu caracter personal, asigurându-se că sunt luate măsuri adecvate pentru aplicarea unor standarde corespunzătoare de practică și securitate în materie de protecție a datelor cu caracter personal. Măsurile de securitate implementate sunt evaluate și actualizate periodic pentru a se asigura integritatea și confidențialitatea datelor.

Pentru o mai bună înțelegere a termenilor specifici utilizați, la finalul notei de informare regăsiți definițiile acestora.

B. TEMEIUL LEGAL ȘI SCOPURILE PRELUCRĂRII DATELOR

În conformitate cu dispozițiile legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal, Hidroelectrica are obligația de a prelucra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate datele personale care îi sunt furnizate. Astfel, prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează în temeiul Art. 6 alin. (1) lit. (a, b, c, f) din GDPR, astfel:

- executarea unui contract la care persoana vizată este parte sau pentru a face demersuri la cererea persoanei vizate înainte de încheierea unui contract;
- îndeplinirea obligațiilor legale ale operatorului;
- interesele legitime urmărite de operator sau de o parte terță, cu excepția cazului în care prevalează interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate, care necesită protejarea datelor cu caracter personal;
- persoana vizată și-a dat consimțământul pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal pentru unul sau mai multe scopuri specifice (valabil pentru activitățile de prelucrare care implică acordarea consimțământului).

Scopurile urmărite prin activitățile de prelucrare a datelor sunt:

- executarea și administrarea contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv prestarea serviciilor în legătură cu această activitate;
- îndeplinirea punctuală a obligațiilor legale ce revin Hidroelectrica în calitate de furnizor de energie electrică, inclusiv executarea mandatului/împuternicirii pentru intermedierea relației cu operatorul de distribuție;
- înregistrarea și soluționarea plângerilor, inclusiv cele primite de la autorități de control și/sau reglementare, raportări către acestea sau alte organisme publice de control și/sau de reglementare în domeniul energetic, răspunsuri la cererile persoanelor vizate;
- facturare și procesare plăți;
- prevenirea și investigarea fraudelor economice și informatice, inclusiv implementarea avertizorilor de integritate;
- monitorizarea gradului de satisfacție a clienților;
- apărarea drepturilor și a intereselor legitime ale societății sau ale altor persoane în instanță și în relația cu autorități sau terți;
- recuperarea creanțelor (fie în mod direct, de către Hidroelectrica, fie indirect, prin intermediul unor entități autorizate, în baza unor contracte de colaborare/prestare de servicii)

etc.

Hidroelectrica nu va extinde prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal în scopuri incompatibile cu cele în care au fost colectate inițial.

C. SURSA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Hidroelectrica prelucrează datele cu caracter personal obținute direct de la dumneavoastră, prin intermediul aplicației de contractare online [PORTAL CLIENT HIDROELECTRICA](#) și/sau transmise prin corespondență fizică/e-mail/depuse personal la punctele de relații cu clienții/furnizate în cadrul convorbirilor telefonice în Call Center, cât și indirect, de la reprezentanții dumneavoastră legali sau convenționali, persoane împuternicite și/sau de la terțe părți (autorități, instituții publice, instanțe de judecată sau alte organisme cu putere decizională) care se adresează societății în numele dumneavoastră.

D. TIPURI DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

Pentru realizarea scopurilor anterior menționate, Hidroelectrica prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal:

- date înscrise în actul de identitate: numele și prenumele, codul numeric personal, serie și număr act de identitate, cetățenia și naționalitatea, sexul/genul, locul nașterii și domiciliul actual etc. – operatorul stochează copia actului de identitate;
- semnătura olografă;
- date de contact: numărul de telefon, adresa de e-mail personală, adresa de corespondență poștală.

În legătură cu contractul de furnizare a energiei electrice, prelucrăm, de asemenea:

- date administrative și comerciale: informații privind spațiul locativ cuprinse în actele de proprietate (calitatea deținută în raport cu acesta, scopul în care se face consumul de energie electrică, existența unor litigii locative cu privire la spațiul deținut); tipul și numărul contractului de furnizare a energiei electrice/vânzare-cumpărare a energiei electrice produse și livrate în rețea (pentru prosumatori), adresa locului de consum, codul unic al punctului de măsurare (POD), codul/numărul locului de consum/producție, tarife etc.;
- date tehnice și energetice: nivelul de tensiune, zona de distribuție, tipul, numărul, seria și data expirării contorului; consum mediu zilnic; consumul/producția înregistrată; periodicitate citire și transmitere index;
- date de facturare: cod client, cont contract, număr factură, adresa de corespondență, cod poștal, servicii facturate, cantitatea și valoarea acestora, perioada de facturare, data scadentă, total factură, sold, dobânzi legale penalizatoare etc., inclusiv date cuprinse în ultima factură emisă de furnizorul actual de energie
- date financiare și bancare: cont IBAN, nume titular cont, sume încasate etc.;
- alte date colectate/furnizate în cadrul apelurilor telefonice efectuate în Call Center; etc.

E. CATEGORII DE DESTINATARI AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare anterior menționate, datele dumneavoastră cu caracter personal pot fi comunicate următoarelor categorii de destinatari:

- parteneri contractuali pentru gestionarea sistemelor de comunicații sau IT, furnizori de servicii de Call Center, furnizori de servicii de facturare, procesare plăți, recuperare creanțe, servicii poștale și alți parteneri care desfășoară activități de outsourcing în favoarea societății, în calitate de "persoane împuternicite" sau "operatori asociați" în prelucrarea datelor cu caracter personal;
- operatori de distribuție a energiei electrice și/sau alte entități care îndeplinesc anumite sarcini sau gestionează operațiuni în domeniul energetic;
- instanțe de judecată, în vederea formulării de acțiuni și reprezentării în instanță.

De asemenea, datele dumneavoastră pot fi dezvăluite autorităților statului (autorități de reglementare și control, autorități fiscale etc.), în scopul îndeplinirii obligațiilor lor legale, prevăzute de legislația specifică domeniului reglementat, inclusiv organelor de cercetare penală și/sau altor organisme învestite de statul român cu putere decizională.

Dezvăluirea datelor către terți se face conform prevederilor legale pentru fiecare dintre categoriile de destinatari precizați anterior.

F. DURATA PRELUCRĂRII DATELOR

Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează, în mod activ, pe toată durata valabilității contractului de furnizare a energiei electrice, dar și ulterior, în mod pasiv, în vederea menținerii evidențelor contractelor și conformării cu termenele de păstrare în vigoare, inclusiv cu cele referitoare la arhivare.

În cazurile în care perioada de stocare nu este reglementată, se vor avea în vedere termenele de prescripție aplicabile alături de practicile recomandate în domeniul protecției datelor cu caracter personal, după care vor fi arhivate potrivit legislației aplicabile.

G. DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE

În conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 679/2016 (Art. 13-22 din GDPR), în calitate de persoane vizate de activitățile de prelucrare a datelor, beneficiați de următoarele drepturi:

- dreptul la informare și acces la date – aveți dreptul de a obține de la Hidroelectrica informații în legătură cu prelucrarea datelor dumneavoastră personale, precum și accesul la acestea;
- dreptul la rectificare și/sau actualizarea datelor – aveți dreptul de a obține rectificarea și/sau actualizarea datelor dumneavoastră dacă constatați că acestea nu sunt corecte, sunt incomplete sau trebuie actualizate;
- dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") – aveți dreptul de a obține ștergerea datelor dumneavoastră cu caracter personal, dacă acestea nu se supun legislației privind păstrarea lor;
- dreptul la restricționarea prelucrării – în anumite condiții, aveți dreptul de a obține restricționarea prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal;
- dreptul la opoziție – aveți dreptul de a vă opune prelucrării datelor pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau din exercitarea autorității publice cu care este investit operatorul, inclusiv creării de profiluri pe baza respectivelor dispoziții;
- dreptul la portabilitatea datelor – în anumite condiții, aveți dreptul de a primi datele dumneavoastră cu caracter personal, într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și dreptul de a transmite aceste date altui operator;
- procesul decizional individual automatizat – în anumite condiții, aveți dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care vă privesc sau vă afectează în mod similar într-o măsură semnificativă;
- dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (A.N.S.P.D.C.P.) și/sau dreptul de a vă adresa justiției dacă considerați că prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal încalcă prevederile Regulamentului GDPR.

Pentru mai multe informații privind prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal și modul în care vă puteți exercita drepturile pe care le aveți în calitate de persoană vizată, puteți contacta direct [Responsabilul cu Protecția Datelor](#), pe adresa de e-mail dpo@hidroelectrica.ro.

Termenul de răspuns la cererile de exercitare a drepturilor este cel prevăzut de GDPR, "fără întârzieri nejustificate și în orice caz în cel mult o lună de la primirea cererii".

Dacă soluționarea implică o documentare mai amănunțită, vă putem solicita informații suplimentare.

H. TRANSFERUL DATELOR CU CARACTER PERSONAL CĂTRE ȚĂRI TERȚE SAU ORGANIZAȚII INTERNAȚIONALE

Datele dumneavoastră cu caracter personal nu sunt transferate către țări terțe sau organizații internaționale.

I. PRELUCRAREA DATELOR SPECIALE

Datele cu caracter special prelucrate de Hidroelectrica se referă la informații privind vârsta, sănătatea, veniturile și condițiile de izolare față de sursele de energie în legătură cu clienții casnici incluși în categoria consumatorilor vulnerabili (persoane vizate), pentru îndeplinirea obligațiilor legale și acordarea facilităților privind asigurarea serviciului de furnizare a energiei electrice și de acces la rețea.

J. DEFINIȚII

Conform Regulamentului (UE) 2016/679, termenii utilizați sunt definiți după cum urmează:

1. **"Date cu caracter personal"** înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă ("persoana vizată"); o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.
Persoana fizică ce interacționează cu Hidroelectrica în vederea încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv acțiuni subsecvente în legătură cu acesta, are calitatea de "persoană vizată" de activitățile de prelucrare pe care societatea le desfășoară.
2. **"Prelucrare"**, înseamnă orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.
3. **"Operator"** înseamnă persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism care, singur sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal; atunci când scopurile și mijloacele prelucrării sunt stabilite prin dreptul Uniunii sau dreptul intern, operatorul sau criteriile specifice pentru desemnarea acestuia pot fi prevăzute în dreptul Uniunii sau în dreptul intern.
4. **"Persoană împuternicită de operator"** înseamnă persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism care prelucrează datele cu caracter personal în numele operatorului.
5. **"Destinatar"** înseamnă persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism căreia (căruia) îi sunt divulgate datele cu caracter personal, indiferent dacă este sau nu o parte terță. Cu toate acestea, conform GDPR, autoritățile publice cărora li se pot comunica

date cu caracter personal în cadrul unei anumite anchete în conformitate cu dreptul Uniunii sau cu dreptul intern nu sunt considerate destinatari; prelucrarea acestor date de către autoritățile publice respective respectă normele aplicabile în materie de protecție a datelor, în conformitate cu scopurile prelucrării.

6. **"Parte terță"** înseamnă o persoană fizică sau juridică, autoritate publică, agenție sau organism altul decât persoana vizată, operatorul, persoana împuternicită de operator și persoanele care, sub directa autoritate a operatorului sau a persoanei împuternicite de operator, sunt autorizate să prelucreze date cu caracter personal.
7. **"Încălcarea securității datelor cu caracter personal"** înseamnă o încălcare a securității care duce, în mod accidental sau ilegal, la distrugerea, pierderea, modificarea, sau divulgarea neautorizată a datelor cu caracter personal transmise, stocate sau prelucrate într-un alt mod, sau la accesul neautorizat la acestea.

Prezenta notă este actualizată periodic, în funcție de modificările și/sau cerințele legislative.

Data actualizării: 01/07/2024

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
Șef Serviciu Contractare Casnic Livia-Elena VALS	Am luat cunoștință de modul în care Hidroelectrica îmi prelucrează datele cu caracter personal.
Semnătura	Semnătura
Data semnării: __/__/____	Data semnării: __/__/____