Dreptul clienţilor casnici la serviciul universal

Clientul casnic are dreptul să beneficieze, la cerere, de serviciul universal.

Ordinul ANRE nr. 13 din 16 martie 2023 pentru aprobarea Contractului-cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal, a condiţiilor generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal şi a modelului de factură aplicabil clienţilor casnici.

ORDIN 13 16/03/2023 - Portal Legislativ

CONTRACT-CADRU
de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal

1. Părţi contractante

Între ....., cu sediul în ....., judeţul/sectorul ....., cod poştal ....., telefon ....., fax ....., e-mail ....., www. ....., cod fiscal ....., înscrisă în registrul comerţului la nr. ....., IBAN ....., deschis la ....., titular al licenţei Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) nr. ....., reprezentată legal prin ....., denumită în continuare furnizor, în calitate de vânzător (furnizor), pe de o parte,

şi

....., cu domiciliul/sediul în localitatea ....., str. ..... nr. ..., bl. ..., sc. ..., et. ..., ap. ..., judeţul/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 şi durata contractului

Articolul 1

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

1. localitatea ....., strada ..... nr. ....., bl. ....., sc. ....., et. ...., ap. ....., judeţul/sectorul ....., codul de identificare al locului de consum şi/sau codul de identificare al punctului de măsurare (POD).....

2. ....,

cu respectarea condiţiilor stabilite prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare.

Articolul 2

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

a) pe perioadă nedeterminată;
b) până la data de ..... (numai la solicitarea expresă a clientului).
(2) După încetarea contractului, părţile nu vor mai fi ţinute de termenii şi condiţiile din contract decât pentru punerea în executare a drepturilor şi obligaţiilor care iau naştere din derularea contractului, până la data încetării acestuia.
3. Facturare şi 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:
a) consumul de energie electrică lunar determinat conform art. 9;
b) preţul de serviciu universal din oferta de serviciu universal comunicată de către furnizor sau, după caz, preţul stabilit prin acte normative incidente pe perioada de aplicare a acestora;
c) tarifele reglementate pentru serviciile de reţea în vigoare în perioada de facturare (tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din reţea, tariful pentru achiziţia serviciilor de sistem, tariful pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalaţiile operatorului de distribuţie şi cele ale clientului);
d) taxele, impozitele şi contribuţiile stabilite prin dispoziţii legale, în vigoare în perioada de facturare.
(2) Factura emisă conţine şi contravaloarea (se completează, după caz, serviciile prestate de către terţi care se facturează prin intermediul facturii emise în baza prezentului contract):
a) ..... .
(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 distribuţie.

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 adiţional la contract.

Articolul 5
(1) Facturile şi orice alte documente ce decurg din derularea contractului se comunică clientului de către furnizor, astfel:
1. Prin poştă 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 poştă electronică .....
b) la adresa de corespondenţă ..... b) prin intermediul portalului furnizorului .....
(2) Pentru orice modificare a modalităţii de comunicare a facturilor la solicitarea clientului/cu acordul clientului, furnizorul asigură schimbarea modalităţii de transmitere a facturii şi a

documentelor anexate acesteia/notificărilor fără a fi necesară încheierea unui act adiţional la contract.
(3) Orice notificare/solicitare/comunicare din partea clientului către furnizor se transmite (Se completează de către furnizor cel puţin una dintre modalităţi.):
a) prin servicii poştale/de curierat, pe adresa .....;
b) în scris, la sediul furnizorului din .....;
c) prin e-mail, la adresa .....;
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 scadenţă de 15 zile de la data emiterii, data emiterii facturii şi data scadenţei 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 scadenţei, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.
(3) Neachitarea facturii de către client după termenul de 30 de zile de la data scadenţei conduce la facturarea de către furnizor şi plata de către client a unor dobânzi penalizatoare, care îndeplinesc cumulativ următoarele condiţii:
a) sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligaţiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative aplicabile;
b) sunt datorate începând cu prima zi după data scadenţei şi până în ziua plăţii (exclusiv);
c) valoarea lor nu poate depăși valoarea facturii.
(4) Furnizorul are obligaţia de transmitere către clienţi a facturilor şi a documentelor anexate acestora, în mod gratuit şi cu cel puţin 5 zile înainte de data scadenţei, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenţei.
(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 şi condiţiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.
(7) Modalităţile de plată a facturilor, puse la dispoziţie 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 şi se returnează astfel:
[ ] Fără costuri suplimentare [ ] Cu costuri suplimentare
[ ] ..... [ ] .....
(2) În cazul alegerii unei variante de returnare prin ridicare de numerar, furnizorul va informa clientul, prin intermediul facturii, referitor la locaţia şi termenul în care acesta trebuie să se prezinte pentru ridicarea sumei de returnat.
(3) Furnizorul va asigura clientului cel puţin 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 reţinute de către furnizor din suma datorată clientului. Furnizorul va informa clientul, prin intermediul facturii, asupra valorii costurilor suplimentare reţinute din suma datorată.
(5) În situaţia încetării contractului de furnizare, în vederea îndeplinirii obligaţiei de returnare a sumelor, furnizorul este obligat să notifice clientul în acest sens prin intermediul facturii de decont final şi să returneze sumele datorate în termen de maximum 15 zile de la data primirii de la client a informaţiilor necesare plăţii.

Articolul 8
(1) Intervalul de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este .....(cel mult 3 luni/1 lună, în cazul prosumatorilor şi clienţilor activi).
(2) Intervalul de timp pentru transmiterea indexului autocitit, precum şi modalitatea de transmitere a acestuia sunt comunicate clientului prin intermediul facturii.
(3) Intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul operatorului de distribuţie este comunicat clientului de către furnizor prin intermediul facturii, după primirea acestor informaţii de la operatorul de distribuţie.

Articolul 9
(1) Facturarea consumului de energie electrică se realizează pe baza indexului contorului citit şi comunicat de operatorul de distribuţie.
(2) Pentru perioadele de facturare pentru care nu există index comunicat de operatorul de distribuţie, facturarea consumului de energie electrică se realizează pe baza:
a) indexului contorului comunicat de către client conform art. 8 alin. (2);
b) datelor din convenţia de consum, dacă clientul nu comunică indexul contorului conform lit. a).
(3) Convenţia de consum se stabileşte 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 dispoziţia furnizorului de către operatorul de distribuţie, şi se comunică clientului în maximum 10 zile lucrătoare după încheierea contractului.
(4) Clientul poate solicita furnizorului modificarea valorilor lunare din convenţia de consum.
(5) În cazul în care operatorul de distribuţie modifică valorile estimate ale consumului lunar în condiţiile alin. (4), furnizorul notifică clientului noile valori ale convenţiei 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 convenţia de consum, să aibă posibilitatea citirii şi transmiterii indexului autocitit în vederea facturării energiei electrice în baza acestuia.
(6) În cazul în care operatorul de distribuţie nu a realizat citirea în intervalul de timp conform art. 8 alin. (1) şi (3), regularizarea consumului de energie electrică se realizează după citirea indexului de către operatorul de distribuţie, 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 distribuţie, este luat în considerare indexul citit de operatorul de distribuţie. Perioada de regularizare nu poate fi mai mare de 3 ani.
(7) În situaţia în care în perioada de facturare are loc o modificare a preţului final facturat, valoarea consumului de energie electrică pentru fiecare din perioadele de aplicare a preţurilor din perioada de facturare se determină proporţional cu numărul de zile de aplicare a preţului.

Articolul 10
(1) Clientul are dreptul să primească compensaţii şi, după caz, dobânzi penalizatoare pentru nerespectarea de către furnizor a obligaţiilor prevăzute în Standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.
(2) Acordarea compensaţiilor 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 informaţiilor necesare efectuării plăţii, conform art. 7 alin. (1)-(4).
(3) Clientul are dreptul să primească compensaţii pentru nerespectarea de către operatorul de distribuţie a indicatorilor de performanţă prevăzuţi în Standardul de performanţă pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice, în vigoare. Plata compensaţiei nu îngrădeşte dreptul clientului de a solicita şi primi despăgubiri de la operatorul de distribuţie pentru daunele provocate acestuia din cauza nerespectării obligaţiilor de către operatorul de distribuţie privind calitatea tehnică şi continuitatea în alimentarea cu energie electrică.
(4) Despăgubirile solicitate de client se plătesc de către furnizor, respectiv operatorul de distribuţie, după caz, dacă în urma investigaţiei efectuate de către furnizor şi/sau operatorul de distribuţie se constată existenţa prejudiciului şi culpa furnizorului/operatorului de distribuţie.
(5) În situaţia în care, conform actelor normative aplicabile, clientul este îndreptăţit să primească pentru aceeaşi întrerupere şi compensaţie, şi despăgubire, acesta primeşte atât compensaţia, cât şi despăgubirea.
(6) Operatorul de distribuţie este obligat să plătească aceste compensaţii şi/sau despăgubiri direct/prin intermediul furnizorului, în conformitate cu prevederile contractului de distribuţie încheiat de către client/furnizor.
4. Confidenţialitate

Articolul 11

Părţile nu au dreptul de a transmite informaţiile confidenţiale obţinute în cadrul contractului unor persoane neautorizate să primească astfel de informaţii. Fac excepţie cazurile când:
a) se dispune de consimţământul scris al părţii ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informaţiei;
b) informaţia este deja publică;
c) partea este obligată sau are permisiunea de a divulga informaţia în scopul respectării unui ordin sau a unei decizii a Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) ori a dispoziţiilor legale în vigoare;
d) informaţia trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităţilor care constituie obiectul contractului, inclusiv în situaţiile în care activităţile sunt prestate de către terţi, cu condiţia respectării de către aceştia a condiţiilor de confidenţialitate.
5. Litigii

Articolul 12

Pentru neîndeplinirea, în totalitate sau în parte, a obligaţiilor prevăzute în contract, părţile răspund conform legii şi prevederilor contractuale.

Articolul 13

Litigiile care decurg din interpretarea şi/sau executarea contractului, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă sau prin intermediul comisiei de soluţionare a disputelor, numită prin decizie a preşedintelui ANRE, vor fi deduse spre soluţionare instanţei judecătoreşti competente.

6. Cesiunea contractului

Articolul 14

Niciuna dintre părţi nu poate cesiona, parţial sau total, drepturile şi obligaţiile ce decurg din acest contract fără acordul celeilalte părţi.

7. Forţa majoră

Articolul 15

Răspunderea părţilor este înlăturată atunci când prejudiciul este cauzat de forţa majoră, în condiţiile prevăzute de Codul civil.

8. Clauze specifice

Articolul 16

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

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

9. Alte clauze

Articolul 17

Convenţia de consum stabilită de părţi, Condiţiile generale pentru prestarea serviciului de distribuţie a energiei electrice, Condiţiile 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 şi orice alte anexe agreate de părţi 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.

Semnături

Furnizor,
.....
Client,
.....
(numele în clar şi semnătura)

NOTĂ:
1. Pentru clienţii cu mai multe locuri de consum, prevederile specifice fiecărui loc de consum se pot detalia, dacă este necesar, într-o anexă la contract.
2. Contractul încheiat de părţi se poate completa cu clauze specifice, conform înţelegerii părţilor, cu condiţia ca acestea să nu fie contrare prevederilor din contractul-cadru şi din actele normative aplicabile în vigoare.
3. În cazul în care clientul este certificat client activ, contractul se completează/se modifică în conformitate cu prevederile specifice aplicabile clientului activ prevăzute în Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienţii finali, în vigoare, şi/sau în alte reglementări ANRE.

Anexa nr. 2

CONDIŢII GENERALE
de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal
1. Obiect
Condiţiile 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 relaţiile dintre client, care are şi calitatea de utilizator al reţelei electrice, Societatea ....., în calitate de furnizor de energie electrică, titular al licenţei Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) nr. ....., şi ....., în calitate de operator de distribuţie (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 şi care sunt racordate la reţeaua electrică a OD.
2. Dispoziţii generale
(1) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet forma actualizată a CG-SU şi, în cazul aplicării unei/unor clauze din contract, inclusiv dintre cele prevăzute în CG-SU, care conţin referiri la reglementări/acte normative aplicabile, la cererea clientului referitor la denumirea reglementărilor/actelor normative în cauză, precum şi la conţinutul aplicabil, furnizorul le pune în mod gratuit la dispoziţia clientului, prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin servicii poştale/de curierat, conform solicitării clientului.
(2) În cuprinsul CG-SU, termenul client se referă la clientul casnic al furnizorului.
3. Notificări/Solicitări/Comunicări

(1) Informaţiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestată de către furnizor pot fi obţinute de către client:
a) la numărul de telefon .....;
b) accesând pagina de internet a furnizorului www. ..... .ro;
c) prin intermediul altor mijloace (se detaliază de către furnizor).
(2) Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică de către client prin oricare dintre modalităţile puse la dispoziţie, înscrise pe factura emisă de furnizor.
(3) Orice notificare/solicitare/comunicare din partea furnizorului către client se comunică prin oricare dintre modalităţile convenite de părţi prin contract sau comunicate ulterior de client, în cazul modificării acestora.
4. Condiţii contractuale de furnizare
4.1. Preţuri
(1) Preţul de serviciu universal este compus din componenta de achiziţie a energiei electrice, ce include componenta de injecţie în reţea a tarifului de transport Tg şi componenta de furnizare.
(2) Valorile preţurilor de serviciu universal aplicate de furnizor pot fi consultate la punctul unic de contact fizic al furnizorului sau pot fi puse la dispoziţia clientului prin alte căi de comunicaţie:
a) call-center furnizor la numărul de telefon .....;
b) pagina de internet a furnizorului la adresa www .....
(3) Preţul de serviciu universal aplicat de furnizor poate fi vizualizat accesând aplicaţia informatică „Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice“ de pe pagina de internet a ANRE www.anre.ro şi/sau prin intermediul platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică şi gaze naturale la nivel naţional (POSF).
(4) Cu cel puţin 30 de zile anterior datei de încetare a valabilităţii preţului de serviciu universal aplicat, furnizorul transmite clientului noua ofertă pentru serviciul universal, care se va aplica fără a fi necesară încheierea unui act adiţional. Acest lucru se indică pe factură, împreună cu data de la care are loc modificarea.
(5) Pe perioada de aplicare a unor dispoziţii legale care stabilesc preţul final facturat pentru clienţii casnici/condiţii de furnizare a energiei electrice, relaţia contractuală între părţile contractului se desfăşoară în conformitate cu dispoziţiile legale în vigoare.
4.2. Facturare şi condiţii de plată
(1) În cazul modificării tarifelor reglementate pentru serviciile de reţea facturate furnizorului de către operatorii de reţea, respectiv tariful pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalaţiile OD şi cele ale clientului, tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din reţea şi tariful pentru achiziţia 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 acelaşi cu cel stabilit prin contract pentru plata facturilor emise în procesul de facturare.
(3) La solicitarea clientului, furnizorul este obligat să pună la dispoziţia 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 poştale;
(ii) prin mijloace electronice.
Copia facturii se transmite prin acelaşi mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform opţiunii clientului dintre mijloacele menţionate la pct. (i) şi (ii);
b) dacă solicitarea se face prin prezentarea clientului la punctul fizic de contact, copia facturii este pusă imediat la dispoziţia clientului, dacă acesta nu solicită transmiterea prin unul din mijloacele prevăzute la lit. a), situaţie 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 opţiunii clientului, în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării.
(4) Factura emisă de către furnizor poate conţine şi contravaloarea unor servicii prestate de către alţi operatori economici cu care furnizorul are încheiate contracte, în vederea facturării acestor servicii. În acest caz, furnizorul nu poate condiţiona furnizarea energiei electrice către client de achiziţionarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii care nu fac obiectul activităţii de furnizare a energiei electrice.
(5) Facturarea altor servicii conform alin. (4) se poate face doar în urma încheierii unui act adiţional 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 eşaloneze la plată sumele datorate de client, pe o perioadă cel puţin 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 şi doar dacă în urma verificării a rezultat că factura emisă este corectă şi dacă factura nu a fost achitată, cu respectarea prevederilor Standardului de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.
4.3. Răspunderea contractuală
(1) Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligaţiilor prevăzute în prezentul contract, părţile răspund conform legii şi prevederilor contractuale.
(2) Dacă sumele datorate de client nu au fost achitate în termen de 30 de zile de la data scadenţei şi 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 plăteşte integral sumele datorate până la data-limită prevăzută în preavizul de deconectare, comunică furnizorului în format electronic/letric, utilizând modalităţile de comunicare puse la dispoziţie de acesta, documentul prin care face dovada plăţii, 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 menţionată 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 dispoziţiilor legale în vigoare.
(5) Nerespectarea de către client a obligaţiilor de plată prevăzute în contract atrage următoarele consecinţe:
a) plata de dobânzi penalizatoare;
b) obligaţia acestuia de a constitui garanţii 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 situaţii:
a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului, după caz;
b) prin acordul de voinţă al ambelor părţi contractante;
c) prin denunţarea unilaterală de către client, cu respectarea condiţiilor contractuale şi a prevederilor Regulamentului privind organizarea şi funcţionarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică şi gaze naturale şi pentru contractarea furnizării de energie electrică şi gaze naturale, aprobat prin Ordinul preşedintelui Autorităţii Naţionale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 3/2022, cu modificările şi completările ulterioare;
d) prin reziliere de către furnizor în condiţiile prevăzute la alin. (5);
e) la data expirării/retragerii licenţei de furnizare a energiei electrice, furnizorul având obligaţia informării OD şi a clientului cu privire la încetarea contractului.
(2) În situaţia prevăzută la alin. (1) lit. a), furnizorul notifică clientul cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puţin 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 denunţării unilaterale a contractului de către client.
(4) Contractul poate fi reziliat de furnizor în următoarele situaţii:
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 şi în condiţiile prevăzute în contract, după parcurgerea etapei de comunicare a preavizului de deconectare;
c) neconstituirea de către client a garanţiilor financiare conform prevederilor pct. 8, după parcurgerea etapei de comunicare a preavizului de deconectare;
d) alte situaţii prevăzute de actele normative aplicabile.
(5) În situaţia prevăzută la alin. (4) lit. a), contractul încetează la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.
(6) În situaţiile prevăzute la alin. (4) lit. b)-d), rezilierea se face cu o notificare transmisă cu minimum 15 zile înainte şi 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 şi 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 puţin 10 zile lucrătoare înainte de sfârşitul 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 prelungeşte automat, dar nu cu mai mult de 3 luni.
(5) Clientul care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plăteşte 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 obligaţii de plată aferente activităţii de furnizare a energiei electrice.
5. Taxe şi impozite
(1) În factura emisă clientului de către furnizor conform contractului, suplimentar faţă de contravaloarea energiei electrice consumate la preţ de serviciu universal, a tarifului de transport componenta de extragere a energiei electrice din reţea, tarifului pentru achiziţia serviciilor de sistem şi a tarifului pentru serviciul de distribuţie a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalaţiile OD şi cele ale clientului, se adaugă şi contravaloarea certificatelor verzi, a contribuţiei pentru cogenerare de înaltă eficienţă, a accizei, a TVA, precum şi a altor taxe şi impozite prevăzute de legislaţia în vigoare.
(2) În cazul apariţiei unui act normativ de modificare a valorii unitare a impozitelor, comisioanelor, taxelor şi contribuţiilor stabilite prin dispoziţiile 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 aceeaşi 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 şi obligaţii
6.1. Drepturile clientului:
1. să solicite furnizorului modificarea şi completarea contractului şi a anexelor la acesta sau să iniţieze acte adiţionale la contract, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
2. să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondenţă şi/sau a modalităţii 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 defecţiunilor şi a deranjamentelor survenite în reţelele 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 intenţie de modificare a condiţiilor/clauzelor contractuale şi să fie informat, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunţa contractul în cazul în care nu acceptă noile condiţii contractuale sau modificări ale preţului de furnizare notificate de către furnizor;

7. să denunţe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de ajungerea la termen a contractului, cu respectarea condiţiilor contractuale. Încetarea contractului prin denunţare unilaterală de către client nu are niciun efect asupra obligaţiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia;
8. să primească informaţii transparente privind preţurile şi tarifele practicate, precum şi privind condiţiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite şi prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;
9. să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce priveşte costurile, eforturile sau timpul necesar pentru furnizarea acestor date;
10. să beneficieze de cel puţin două modalităţi de plată a facturii, dintre care cel puţin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente şi care să nu creeze discriminări nejustificate între clienţi;
11. să beneficieze de cel puţin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, uşor accesibilă şi fără costuri suplimentare;
12. să beneficieze de proceduri transparente, simple şi ieftine de soluţionare a plângerilor;
13. să aibă acces, la cerere, la informaţiile din baza de date gestionată de către OD prin intermediul aplicaţiei 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 şi securizat prin pagina de internet a furnizorului cel puţin posibilitatea de a:
a) accesa datele proprii privind valoarea facturilor emise şi istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprii, 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 plăţilor şi, dacă este cazul, al sumelor datorate;
b) transmite indexul autocitit;
c) realiza o comparaţie între consumul actual şi consumul corespunzător aceleiaşi perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informaţii sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;
d) realiza o comparaţie între consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă şi 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 şi furnizarea de informaţii exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa tipurile de informaţii suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condiţiile reglementărilor aplicabile;
e) transmite şi gestiona solicitările/reclamaţiile;
15. la cerere, să primească o explicaţie clară şi uşor de înţeles a modului de calcul al facturilor, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe valori citite ale contorului, şi să primească, gratuit, atât facturile, cât şi informaţiile 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 şi 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 şi să încheie la alegere contracte cu unul sau mai mulţi furnizori de energie în acelaşi timp, pentru un singur loc de consum, cu condiţia de a se stabili punctele necesare de conectare şi de măsurare;

19. să supună soluţionării ANRE disputele rezultate din derularea contractului încheiat cu respectarea reglementărilor specifice aprobate de ANRE;
20. să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piaţă implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare;
21. să i se pună la dispoziţie, 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 dispoziţie, 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, Condiţiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal şi Condiţiile generale pentru prestarea serviciului de distribuţie a energiei electrice;
23. să i se pună la dispoziţie, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice/odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctelor unice de contact al furnizorului şi, după caz, ale punctelor de informare generală;
24. să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfăşurată de către acesta la locul de consum; în cazul în care clientul nu este mulţumit de soluţionarea plângerii sale sau în cazul în care o eventuală dispută nu este soluţionată pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluţionare a plângerilor/litigiilor, precum şi de a se adresa instanţelor competente;
25. să primească despăgubiri şi/sau compensaţii, în conformitate cu prevederile reglementărilor aplicabile în vigoare;
26. să transmită indexul autocitit în perioada menţionată în factură;
27. să solicite furnizorului modificarea cantităţilor de energie stabilite în convenţia de consum, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienţii 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 şi/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprii, 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, şi să primească toate datele solicitate;
30. să renunţe la contractul încheiat în afara spaţiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanţă, 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 garanţia financiară constituită la dispoziţia 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 facilităţile specifice asigurate în mod gratuit de către furnizori, respectiv:
a) acces la punctul unic de contact şi/sau, după caz, la punctele de informare generală prin modalităţi specifice adaptate necesităţilor clienţilor vulnerabili;
b) desfăşurarea relaţiei cu furnizorul prin intermediul unei terţe persoane, desemnată în scris de către clientul vulnerabil să realizeze şi să transmită autocitirea indexului contorului, să primească

facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele şi 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) eşalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părţi;
e) în cazul unui loc de consum unde locuieşte o persoană care necesită menţinerea în viaţă prin aparate electrice, pentru asigurarea continuităţii în alimentare este necesară depunerea la furnizorul cu care este încheiat contractul de furnizare a energiei electrice a documentelor eliberate de instituţii medicale abilitate care să certifice această necesitate;
34. orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.
6.2. Obligaţiile clientului:
1. să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum şi obligaţiile care îi revin în calitate de utilizator al reţelei electrice, conform Condiţiilor generale de prestare a serviciului de distribuţie 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 reţea din culpa sa;
4. să achite contravaloarea facturilor pentru energia electrică şi 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 şi facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, şi 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 garanţia financiară la dispoziţia furnizorului de energie electrică conform prevederilor pct. 8, în vederea evitării riscurilor de neplată pe piaţa de energie electrică;
7. să contribuie, în mod transparent şi nediscriminatoriu, la costurile asociate introducerii SMI, conform reglementărilor specifice în vigoare;
8. în vederea emiterii facturilor de regularizare, clientul are obligaţia de a permite accesul reprezentantului OD la contorul de măsurare pentru citirea indexului;
9. orice alte obligaţii prevăzute de Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi 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 şi în condiţiile prevăzute în contractul încheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligaţiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum şi facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu

energie electrică, după caz, şi altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului;
2. să perceapă clientului dobânzi penalizatoare specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plăţii facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul şi în condiţiile prevăzute în contract;
3. să iniţieze modificarea ori completarea prin acte adiţionale a contractului atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adiţional a unor clauze din contract;
4. să solicite clientului constituirea de garanţii financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum 2 luni în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acţiuni menite să denatureze în orice fel indicaţiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare şi în caz de neplată a facturilor emise de către furnizor; valoarea garanţiei financiare constituite de către client se calculează la preţul final facturat al energiei electrice furnizate la momentul constituirii garanţiei;
5. să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenţei citirii şi/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de măsurare de către reprezentantul OD fără a fi necesară încheierea unui act adiţional 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 adiţional la contract în acest sens;
7. să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condiţiile prevăzute la subpct. 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 şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.
6.4. Obligaţiile furnizorului:
1. să deţină licenţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepţia cazurilor prevăzute expres de lege, şi să respecte prevederile acesteia;
2. să informeze clienţii, atât prin intermediul punctelor unice de contact şi paginii de internet, conform reglementărilor specifice în vigoare, cât şi prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acesteia, precum şi prin materiale promoţionale, cu privire la drepturile acestora, la legislaţia în vigoare şi la căile de soluţionare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamaţii sau contestaţii;
3. să înfiinţeze puncte unice de contact, fizice sau virtuale;
4. să respecte clauzele contractului cu clientul, precum şi orice alte reglementări aplicabile în vigoare;
5. să asigure indicatorii de performanţă privind calitatea activităţii de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare;
6. să asigure clienţilor un sistem de gestionare a plângerilor simplu, echitabil şi 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 şi/sau, după caz, la punctele de informare generală prin modalităţi specifice adaptate necesităţilor clienţilor vulnerabili;
b) desfăşurarea relaţiei cu furnizorul, prin intermediul unei terţe persoane, desemnată în scris de către clientul vulnerabil să realizeze şi să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele şi 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 părţi;
9. să informeze cel puţin clienţii prin intermediul facturilor sau în documente anexate acestora sau prin alte mijloace de comunicare agreate cu privire la existenţa instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice, pus la dispoziţie de către ANRE;
10. să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenţei citirii şi/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de măsurare de către reprezentantul OD, după primirea acestei informaţii 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 toţi clienţii ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;
12. să emită facturi pe baza cantităţilor de energie electrică estimate conform convenţiei de consum;
13. să ofere clienţilor opţiunea de a primi/accesa electronic facturi şi informaţii de facturare, precum şi modalităţi flexibile de efectuare a plăţilor propriu-zise ale facturilor;
14. să pună la dispoziţia clienţilor cel puţin două modalităţi de plată a facturii, dintre care cel puţin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente şi care să nu creeze discriminări nejustificate între clienţi;
15. să pună la dispoziţia clientului cel puţin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, uşor accesibilă şi fără costuri suplimentare;
16. să răspundă în scris la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare la termenele prevăzute în Standardul de performanţă pentru activitatea de furnizare, în vigoare;
17. să comunice clienţilor informaţii privind clauzele contractului şi ale CG-SU înainte de încheierea sau de confirmarea contractului;
18. să deţină o pagină proprie de internet;
19. să factureze clientului energia electrică consumată la preţurile/tarifele şi în condiţiile stabilite în contractul încheiat cu acesta;
20. să asigure clienţilor prin acces parolat, gratuit, în timp real şi securizat prin pagina de internet cel puţin posibilitatea de a:
a) accesa datele proprii privind valoarea facturilor emise şi istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprii, 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 plăţilor şi, dacă este cazul, al sumelor datorate;

b) transmite indexul autocitit;
c) realiza o comparaţie între consumul actual şi consumul corespunzător aceleiaşi perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informaţii sunt disponibile, preferabil sub formă grafică;
d) realiza o comparaţie între consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă şi 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 şi furnizarea de informaţii exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa tipurile de informaţii suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condiţiile reglementărilor aplicabile;
e) transmite şi gestiona solicitările/reclamaţiile;
21. să pună la dispoziţia furnizorului de servicii energetice desemnat de client printr-un acord scris informaţii privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informaţii sunt disponibile;
22. să realizeze în cazul prosumatorilor compensarea cantitativă/regularizarea financiară, în condiţiile reglementărilor aplicabile, în situaţia în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplineşte condiţiile prevăzute în legislaţia aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu, cu respectarea prevederilor legale specifice privind obligaţiile fiscale;
23. să pună la dispoziţia clientului mai multe modalităţi de comunicare a facturilor şi a informaţiilor privind facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care şi comunicarea pe cale electronică;
24. să transmită, la cererea clientului, o explicaţie clară şi uşor de înţeles 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 puţin următoarele informaţii:
a) intervalul de timp în care clientul poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile;
b) linia telefonică dedicată şi gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât şi conţinutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziţia clientului final şi 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 intenţie de modificare şi/sau completare a condiţiilor/clauzelor contractuale, precum şi dreptul clientului de a denunţa unilateral, în mod gratuit, contractul, în cazul în care nu acceptă noile condiţii;
27. să notifice clientului, în mod transparent şi uşor de înţeles, orice intenţie de modificare a preţului de serviciu universal cu cel puţin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum şi dreptul acestuia de a denunţa unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind preţul 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 condiţiilor/clauzelor contractuale;
30. să transmită clientului un decont final de regularizare a obligaţiilor 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, informaţii privind valoarea facturilor emise şi/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 clienţilor finali despăgubiri şi/sau compensaţii în condiţiile prevăzute în reglementările specifice în vigoare;
33. să investigheze reclamaţiile privind calitatea activităţii de furnizare;
34. să utilizeze datele personale ale clientului cu respectarea prevederilor legislaţiei privind protecţia persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal şi libera circulaţie 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 înşelătoare în relaţia cu clientul;
37. să transmită clientului eticheta energiei electrice; întocmirea şi transmiterea etichetei energiei electrice se realizează de către furnizor în conformitate cu prevederile Regulamentului de etichetare a energiei electrice în vigoare;
38. să transmită clienţilor informaţii adecvate cu privire la alternativele de întrerupere a livrărilor de energie electrică cu suficient timp înainte de data prevăzută a întreruperii;
39. să urmărească îmbunătăţirea calităţii activităţii de furnizare a energiei electrice, în scopul creşterii gradului de satisfacţie a clienţilor;
40. să asigure clientului nivelul minim de calitate a activităţii de furnizare stabilit prin Standardul de performanţă a activităţii de furnizare a energiei electrice, în vigoare;
41. orice alte obligaţii prevăzute de Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi 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 excepţia locurilor de consum ale clienţilor vulnerabili în situaţii de criză energetică, în următoarele situaţii:
a) neplata facturilor emise de furnizor conform prevederilor contractului;
b) neconstituirea/neactualizarea de către client a garanţiilor financiare solicitate de furnizor conform contractului şi reglementărilor aplicabile.
(2) Etapele parcurse în vederea întreruperii alimentării cu energie electrică sunt următoarele:
a) cu cel puţin 20 de zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, furnizorul comunică clientului preavizul de deconectare. Preavizul de deconectare se transmite prin poştă electronică, în cazul în care această modalitate de comunicare a fost convenită prin contract, sau prin poştă. În situaţia transmiterii prin poştă electronică se utilizează opţiunea de verificare a citirii mesajului, dacă această opţiune există;
b) în cazul în care, cu cel puţin 10 zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, clientul nu achită integral sumele datorate, respectiv nu constituie/nu actualizează garanţia financiară, furnizorul transmite un nou preaviz de deconectare, prin poştă/curierat, utilizând opţiunea cu confirmare de primire, sau prin poştă electronică, în cazul în care această modalitate a fost convenită prin contract. În situaţia transmiterii preavizului de deconectare prin poştă electronică se utilizează opţiunea de verificare a citirii mesajului, dacă această opţiune există;
c) în cazul în care clientul nu plăteşte sumele datorate, nu constituie/nu actualizează garanţia financiară, cu cel puţin 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 situaţia 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 garanţiei financiare.
(4) Preavizul de deconectare este un document distinct, are forma stabilită de către furnizor şi conţine cel puţin următoarele elemente: suma datorată, termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică, data estimată pentru deconectare, informaţii privind garanţia financiară care trebuie constituită, dacă este cazul, costul estimat al operaţiilor 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 plăţii integrale a sumei datorate şi a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, precum şi/sau a dovezii constituirii garanţiilor financiare solicitate conform prevederilor contractului şi reglementărilor aplicabile.
8. Garanţii financiare
(1) Clientul constituie garanţii financiare în favoarea furnizorului în următoarele cazuri:
a) constatarea, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acţiuni menite să denatureze în orice fel indicaţiile 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 garanţia financiară sunt:
a) scrisoare de garanţie 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 garanţie 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 garanţie, propuse de furnizor şi acceptate de clientul final.
(3) Furnizorul este obligat să aleagă trei dintre formele de garanţie prevăzute la alin. (2), iar clientul are dreptul să opteze pentru oricare dintre aceste trei forme de constituire a garanţiei.
(4) Valoarea garanţiei financiare se stabileşte 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 stabileşte garanţia şi preţul final facturat.
(5) Restituirea garanţiei se realizează ţinând cont de următoarele:
a) în cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se restituie clienţilor, furnizorii iau în considerare debitele la zi ale acestora;
b) garanţia financiară se restituie clientului astfel:
(i) în maximum 42 de zile de la încetarea contractului, în măsura în care nu a fost executată;
(ii) în maximum 10 zile, din iniţiativa furnizorului, dacă timp de 6 luni consecutive de la constituirea garanţiei financiare clientul nu s-a aflat în situaţiile prevăzute la alin. (1).

9. Protecţia datelor cu caracter personal

(1) Părţile trebuie să respecte normele şi obligaţiile impuse de dispoziţiile în vigoare privind protecţia datelor cu caracter personal.

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