

**CONDIȚII GENERALE**  
**pentru furnizarea energiei electrice la clienții casnici**  
document valabil începând cu data de 01.12.2019

**I. Definiții****1. Autoritate competentă**

Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE).

**2. Aviz tehnic de racordare**

aviz scris valabil numai pentru un anumit amplasament, care se emite de către operatorul de rețea la cererea unui consumator, asupra posibilităților și condițiilor de racordare la rețeaua electrică, în vederea satisfacerii cerințelor consumatorului prevăzute la solicitarea avizului.

**3. Calitate a energiei electrice**

totalitatea caracteristicilor energiei electrice referitoare la frecvența tensiunii, amplitudinea și variația tensiunii, goluri de tensiune, nesimetria tensiunii pe cele trei faze, flicker, armonici și interarmonici, supratensiuni temporare și tranzitorii.

**4. Calitate comercială a furnizării**

însușire asociată relațiilor care se stabilesc între un furnizor și clienții săi în legătură cu pachetul de servicii aferent furnizării.

**5. Certificat verde**

titlul ce atestă producerea din surse regenerabile de energie a unei cantități de energie electrică. Certificatul se poate tranzacționa, distinct de cantitatea de energie electrică pe care acesta o reprezintă, pe o piață organizată, în condițiile legii.

**6. Consumator de energie electrică**

persoană fizică sau juridică care cumpără energie electrică pentru consumul propriu și, eventual, pentru un subconsumator racordat în condițiile legii la instalațiile sale.

**7. Consumator eligibil**

consumatorul care are dreptul să își aleagă furnizorul și să contracteze direct cu acesta energia electrică necesară, având acces la rețelele de transport și/ sau de distribuție.

**8. Convenție de exploatare**

act juridic încheiat între operatorul de rețea și un consumator prin care se precizează aspecte legate de delimitarea instalațiilor, realizarea conducerii operative prin dispecer, condiții de exploatare și întreținere reciprocă a instalațiilor, reglajul protecțiilor, executarea manevrelor, intervenții în caz de incidente etc.

**9. Contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență**

tarif unitar, exprimat în lei/kWh, plătit lunar de fiecare consumator de energie electrică și de furnizorii care livrează energie electrică la export, în vederea creării resurselor necesare aplicării schemei de sprijin.

**10. Energie contractată**

cantitatea de energie electrică pe care un consumator o solicită furnizorului pentru următoarea perioadă de consum/facturare.

**11. Factor de putere utilizat la facturarea energiei electrice**

raportul dintre energia electrică activă și energia electrică aparentă tranzitate printr-un punct de măsurare într-un anumit interval de timp.

**12. Furnizor de Ultimă Instanță (FUI)**

furnizorul desemnat de autoritatea competentă pentru a presta serviciul universal de furnizare în condiții specifice reglementate.

**13. Furnizare de energie electrică**

activitatea de comercializare a energiei electrice la consumator, reprezentând un pachet de servicii care include:

a) intermedierea relației consumatorului cu operatorul de rețea;

**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici**

- b) contractarea cantității energiei electrice și a puterii acesteia;
- c) stabilirea prin contract a tarifului/ prețului energiei electrice furnizate;
- d) facturarea energiei electrice;
- e) informarea consumatorilor privind modificarea cadrului legislativ aplicabil;
- f) răspunsul la scrisorile consumatorilor prin care se solicită informații;
- g) preluarea și soluționarea solicitărilor telefonice;
- h) notificarea consumatorilor privind eventuale plăți pentru abateri de la calitate ca efect al Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare sau al contractelor;
- i) notificarea consumatorilor asupra întreruperilor programate;
- j) programarea și efectuarea de audiențe;
- k) investigarea reclamațiilor consumatorilor;
- l) investigarea cererilor de despăgubiri;
- m) servicii speciale pentru consumatorii vulnerabili.

**14. Grup de măsurare a energiei electrice**

ansamblu format din transformatoarele de măsurare și contorul de energie electrică precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare ale energiei electrice, inclusiv elementele de securizare.

**15. Interval de citire**

interval de timp între două citiri consecutive ale indicațiilor grupului de măsurare pentru determinarea consumului de energie electrică corespunzător aceluși interval.

**16. Interval de decontare**

intervalul de timp pentru care se realizează în piața angro de energie electrică balanța de energie și se stabilesc cantitățile de energie tranzacționate de participanții la piață. De regulă intervalul de decontare este ora.

**17. Întrerupere în alimentarea cu energie electrică**

situația în care tensiunea efectivă în punctul de delimitare devine mai mică decât 1% din tensiunea nominală a rețelei în punctul respectiv.

**18. Loc de consum**

incintă sau zonă în care sunt amplasate instalațiile de utilizare ale unui consumator, inclusiv ale subconsumatorilor săi, unde se consumă energie electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un consumator poate avea unul sau mai multe locuri de consum al energiei electrice.

**19. Normativ de deconectări manuale (Normativ DM)**

document emis de operatorii de rețea care cuprinde consumatorii grupați pe tranșe de deconectare și puterile deconectate și se aplică în situații excepționale apărute în funcționarea SEN, situații care necesită reducerea consumului de energie electrică pe zone de rețea sau la nivelul SEN.

**20. Normativ de limitări**

document emis de operatorii de rețea care cuprinde consumatorii grupați pe tranșe de limitare și valorile reducerilor de puteri ale acestor consumatori și se aplică în cazul penuriei naționale de combustibil sau în alte situații excepționale caracterizate prin deficite de putere/energie electrică în SEN.

**21. Operator de distribuție (OD)**

persoana juridică, titulară a unei licențe de distribuție, care deține, exploatează, întreține modernizează și dezvoltă o rețea electrică de distribuție (similar, distribuitor).

**22. Operator de rețea (OR)**

operatorul de transport și de sistem sau operatorul de distribuție.

**23. Operator de măsurare a energiei electrice**

agent economic care administrează și operează un sistem de măsurare a energiei electrice.

**24. Operator de transport și de sistem (OTS)**

persoana juridică titulară de licență pentru transportul energiei electrice și servicii de sistem.

**25. Penalitate**

procent din valoarea facturii cu care se majorează suma inițială ca urmare a întârzierii la plată peste un anumit termen prevăzut în contractul de furnizare energie electrică, în condițiile legii.

**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici****26. Perioadă de facturare**

intervalul de timp prevăzut în contractul de furnizare pentru care se determină cantitatea de energie electrică și puterile furnizate, valorile respective fiind cuprinse într-o factură.

**27. Piața angro de energie electrică**

cadru organizat în care energia electrică este achiziționată de furnizori de la producători sau de la alți furnizori, în vederea revânzării.

**28. Piața cu amănuntul de energie electrică**

cadru organizat în care energia electrică este cumpărată de consumatori de la furnizori în vederea consumului și eventual a revânzării către subconsumatori.

**29. Preț de contract**

suma dintre prețul energiei și tarifele reglementate.

**30. Preț energie**

suma dintre prețul energiei electrice achiziționată de la producători/traderi pe piața angro și cheltuielile specifice de furnizare a energiei electrice.

**31. Prognoză a consumului de energie electrică**

estimarea evoluției în timp a consumului de energie, cu precizarea unor intervale de încredere, bazată pe studiul împrejurărilor care o determină.

**32. Punct de delimitare**

punct al unei rețele electrice care delimitează patrimonial instalațiile electrice ale consumatorilor de cele ale operatorilor de rețea.

**33. Punct de măsurare a energiei electrice furnizate**

punct al unei rețele electrice unde se află instalat grupul de măsurare a energiei electrice.

**34. Putere minimă de avarie**

puterea strict necesară consumatorului pentru menținerea în funcțiune a agregatelor care condiționează securitatea instalațiilor și a personalului.

**35. Putere minimă tehnologică**

cea mai mică putere necesară unui consumator pentru menținerea în funcțiune, în condiții de siguranță, numai a acelor echipamente și instalații impuse de procesul tehnologic, pentru a evita pierderi de producție prin deteriorare.

**36. Regim de limitare**

situație în care este necesară reducerea puterii electrice absorbite de consumatori cu asigurarea puterii minime tehnologice, în vederea menținerii în limite normale a parametrilor de funcționare a SEN.

**37. Situație de avarie în SEN**

situație în care, datorită avarierii unor instalații și agregate energetice sau întreruperii intempestive a importului de energie electrică, nu se mai pot menține parametrii principali în limitele normale de funcționare a SEN.

**38. Sistemul Electroenergetic Național (SEN)**

sistemul electroenergetic situat pe teritoriul național. SEN constituie infrastructura de bază utilizată în comun de participanții la piața de energie electrică.

**39. Zi**

zi calendaristică.

**II. Drepturile Clientului**

1. Să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile *Contractului*.
2. Să aibă acces la contor, în vederea citirii indexului acestuia.
3. Să solicite Furnizorului modificarea și completarea prin acte adiționale a *Contractului*, atunci când apar elemente noi sau când consideră necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale.
4. Să beneficieze de prețurile/tarifele aplicabile categoriei din care face parte.
5. Să opteze pentru orice modalitate de plată pe care Furnizorul o pune la dispoziție.

**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici**

6. Să solicite Furnizorului modificarea cantităților de energie din convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea intervalului de facturare respective.
7. Să primească despăgubiri sau compensații pentru daune materiale datorate nerespectării de către OD sau Furnizorului a indicatorilor de calitate prevăzuți în standardul de performanță aferent serviciului de distribuție și a celui aferent serviciului de furnizare.
8. Să solicite OD, direct sau prin intermediul Furnizorului, repararea sau înlocuirea grupului de măsurare/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare.
9. Să fie notificat de către OD, direct sau prin intermediul Furnizorului, conform prevederilor legale în vigoare, asupra întreruperilor în alimentare programate.
10. Să fie informat asupra duratei întreruperilor în furnizarea energiei electrice, stabilite de regulă pe baza înregistrărilor OD. În cazul în care clientul contestă în mod justificat aceste durate ale întreruperilor, părțile pot apela la mijloacele de rezolvare a neînțelegerilor, conform reglementărilor în vigoare.
11. Să solicite OD, direct sau prin intermediul Furnizorului, să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice.
12. Să solicite și să primească de la Furnizor, în mod gratuit, explicații privind valorile facturate.
13. Să beneficieze de serviciul universal în condițiile stabilite prin reglementările ANRE.
14. Să fie informat de către Furnizor, la cerere și în mod gratuit, cu privire la drepturile și obligațiile ce revin părților semnatare a contractului de rețea încheiat pentru locul de consum care face obiectul Contractului.
15. Să își schimbe furnizorul de energie electrică în condițiile reglementărilor în vigoare.
16. Să beneficieze de consultanță gratuită din partea Furnizorului, în vederea alegerii tipului de tarif și în vederea eficientizării consumului de energie electrică.
17. Să solicite facturarea pe baza autocitirii sau a convenției de consum.
18. Să beneficieze de facilitățile prevăzute de legislația în vigoare dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili.
19. Sa beneficieze in perioada de preaviz de reesalonarea la plata a sumelor datorate.
20. Să solicite și să beneficieze în condițiile reglementărilor în vigoare de plata în mai multe rate a contravalorii consumului de energie electrică recalculat, în cazul în care recalcularea a fost cauzată de înregistrarea unui consum mai mic decât cel real, în lipsa culpei Clientului respectiv.
21. Să solicite Furnizorului plata daunelor provocate din cauze imputabile Furnizorului sau OD în condițiile reglementărilor în vigoare.
22. Să supună soluționării autorității competente divergențele rezultate din derularea Contractului, în baza proceduri de soluționare elaborate de autoritatea competentă.
23. Să beneficieze de serviciile unui mediator autorizat, în condițiile Legii nr. 192/2006 privind medierea și organizarea profesiei de mediator, cu modificările și completările ulterioare, în vederea soluționării extrajudiciare a litigiilor apărute din derularea Contractului.
24. Să refuze prelucrarea datelor personale în scop de marketing sau cedarea acestora către terți.
25. Să beneficieze de orice alte drepturi prevăzute în Legea energiei electrice și a gazelor naturale sau în alte acte normative aplicabile.

**III. Obligațiile Clientului**

1. Să respecte clauzele Contractului, precum și obligațiile care îi revin conform contractului de distribuție încheiat de Furnizor cu OD pentru locul de consum prevăzut în Contract;
2. Să comunice în scris Furnizorului, în termen de 30 zile, orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii Contractului;
3. Să achite integral și la termen facturile emise de către Furnizor, la preț/tarif și în condițiile prevăzute în Contract, inclusiv contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa sa;
4. Să constituie la solicitarea Furnizorului garanții de plata, conform reglementărilor în vigoare;

**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici**

5. Să sesizeze imediat Furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare;
6. Să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;
7. Să nu întreprindă acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
8. Să nu intervină sau să nu permită altor persoane, cu excepția reprezentanților Furnizorului /OD, să intervină la grupul de măsurare a energiei electrice sau la alte elemente ale instalației de alimentare, ori să blocheze reprezentanților Furnizorului /OD accesul la acestea;
9. Să plătească OD direct sau prin intermediul Furnizorului daunele provocate din culpa sa;
10. Să respecte orice alte obligații prevăzute în Legea energiei electrice și a gazelor naturale sau în alte acte normative aplicabile.

**IV. Drepturile Furnizorului**

1. Să aibă acces în incinta *Clientului*, la grupurile de măsurare, pentru verificarea instalației de alimentare cu energie electrică și verificarea respectării prevederilor contractuale;
2. Să întrerupă furnizarea energiei electrice, conform prevederilor contractuale și a reglementărilor în vigoare;
3. Să solicite constituirea unor garanții de plata în cazul în care *Clientul* este rău platnic. Valoarea și modul de calcul a acestor garanții se stabilesc conform reglementărilor în vigoare;
4. Să inițieze modificarea și completarea prin acte adiționale a Contractului ori de câte ori apar elemente noi, inclusiv prin acte adiționale, atunci când consideră necesară modificarea, respectiv detalierea, completarea, sau introducerea unor clauze noi;
5. Să recalculeze consumul de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată defectarea grupului de măsurare, în baza unei proceduri elaborate de ANRE;
6. Să refuze plata totală sau parțială a unor daune privind defectarea unor instalații/receptoare de energie electrică dacă datele de garantare tehnică a acestora specifică parametrii de calitate a energiei electrice furnizate potrivit altor norme/standarde decât cele recunoscute/aprobate de ANRE;
7. Să factureze energia electrică pe baza convenției de consum, în cazul în care Clientul nu a transmis în termenul stabilit indexul autocitit sau contorul nu a fost citit de către reprezentantul OD. În cazul în care Clientul nu a încheiat cu Furnizorul o convenție de consum, sau dacă Furnizorul constată diferențe semnificative între consumul de energie electrică stabilit prin convenție și consumul realizat determinat pe baza înregistrărilor contorului, acesta poate emite o convenție de consum pe baza celor mai recente citiri sau pe baza consumului din perioada similară a anului precedent, pe care o transmite Clientului prin una din canalele de comunicare stabilite prin contract. Convenția de consum se consideră acceptată de către Client dacă acesta nu comunică Furnizorului alte cantități de energie electrică în maximum 20 de zile de la primirea convenției. Valorile transmise de către Client vor intra în vigoare cu data de 1 a lunii următoare.
8. Să solicite Clientului refacerea autocitirii sau să solicite OD citiri de verificare atunci când considera eronată autocitirea.
9. Să beneficieze de orice alte drepturi prevăzute în Legea energiei electrice și a gazelor naturale sau în alte acte normative aplicabile.

**V. Obligațiile Furnizorului**

1. Să dețină licență de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia;
2. Să respecte prevederile Contractului, contractelor de rețea încheiate cu OD, Standardului de performanță pentru serviciul respectiv, precum și orice altă reglementare aplicabilă în domeniul energiei electrice;
3. Să asigure *Clientului* puterea și energia electrică conform *Contractului* și contractului de distribuție încheiate de Furnizor pentru locul de consum prevăzut la art. 1 din Contract;

**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici**

4. Să asigure indicatorii de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică, calitatea tehnică a energiei electrice distribuite și calitatea comercială a serviciului de furnizare conform prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice precum și ale Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice în vigoare;
5. Să asigure prin preluare de la OD, la termenele convenite, valorile de consum măsurate de contoarele de energie electrică, în vederea stabilirii cantităților facturate;
6. Să solicite OD reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție, la cererea justificată a Clientului;
7. Să anunțe *Clientul* despre întreruperile în alimentarea cu energie electrică programate, conform reglementărilor în vigoare;
8. Să solicite OD, la cererea *Clientului*, luarea măsurilor necesare în vederea întreruperii alimentării cu energie electrică și a separării vizibile a instalației de utilizare a clientului față de instalația de alimentare, în cazul apariției unor defecțiuni în instalația de utilizare a clientului;
9. Să inițieze modificarea și completarea prin acte adiționale a Contractului ori de câte ori apar elemente noi.
10. Să factureze *Clientului* energia electrică activă și reactivă, după caz, la tarifele legale în vigoare;
11. Să plătească *Clientului* despăgubiri pentru daunele dovedite provocate din vina sa sau a OD, inclusiv de întreruperi/calitatea necorespunzătoare a energiei electrice furnizate, conform reglementărilor în vigoare;
12. Să furnizeze *Clientului*, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum pe ultimele 12 luni;
13. Să pună la dispoziția *Clientului*, la cererea acestuia, informațiile privind eventualele sume de bani datorate/plătite acestuia/de acesta, aferente facturilor emise, pentru ultimul an calendaristic;
14. Să pună la dispoziția *Clientului*, cel puțin o dată pe an, într-o anexă la factură date privind comparații între consumul actual de energie al *Clientului* și consumul din anul anterior, preferabil sub formă grafică precum și datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul energiei, de unde *Clientul* poate obține informații privind măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice, profiluri comparative ale utilizatorilor finali și specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice.
15. Să asigure legătura între *Client* și OD, privind serviciul de distribuție;
16. Să protejeze la întreruperea alimentării cu energie electrică *Clientul* încadrat în categoria clienților vulnerabili;
17. Să intermedieze pentru restabilirea de către OD a alimentării în cazul acționării protecției la defect (întreruptor automat/siguranță fuzibilă) din instalațiile OD;
18. Să investigheze reclamațiile privind calitatea serviciului de furnizare;
19. Să programeze și să acorde audiențe;
20. Să intermedieze execuții de lucrări la instalațiile electrice ale clienților vulnerabili, la solicitarea acestora;
21. Să solicite OD verificarea grupului de măsurare la sesizarea scrisă a *Clientului* (în cazul sesizărilor ce se dovedesc a fi nejustificate costul verificărilor va fi suportat de solicitant, conform tarifelor în vigoare ) sau ori de câte ori este necesar;
22. Să informeze *Clientul* cu privire la modificarea prețului energiei electrice cât și a prețurilor și tarifelor aprobate/avizate de ANRE, utilizate în Contract, precum și cu privire la orice altă modificare a condițiilor contractuale care nu necesită încheierea unui act adițional;
23. Să pună la dispoziția *Clientului* mai multe modalități de plată a facturilor, dintre care, cel puțin una gratuită (încasare fără comision de plată).
24. Să pună la dispoziția *Clientului* mai multe opțiuni privind modul de transmitere a facturilor și a informațiilor privind facturarea, printre care și transmiterea pe cale electronică;
25. Să asigure transmiterea facturilor la *Client* cu cel puțin 5 zile înainte termenului scadent;
26. Să pună la dispoziția *Clientului* informații cu privire la drepturile de care beneficiază, la legislația în vigoare, la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor dezacorduri sau plângeri, numărul de telefon (call-center, cu funcționare permanentă) pentru preluarea reclamațiilor privind deranjamentele precum și următoarele informații cu privire la punctele unice de contact: adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet. Aceste informații pot fi transmise *Clientului* fie prin contract, fie printr-un document separat (factură, informare etc);
27. Să nu prelucreze datele personale ale *Clientului* în scop de marketing sau să le cedeze către terți fără notificarea prealabilă a respectivilor clienți și obținerea prealabilă a acordului acestora;

**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici**

28. Să își asume responsabilitatea respectării tuturor obligațiilor sale pe piața de energie electrică;
29. Să verifice în cel mai scurt timp situațiile deosebite sesizate de *Client* și să răspundă în termen legal tuturor reclamațiilor și sesizărilor scrise ale acestuia, conform Standardului de performanță;
30. Să respecte orice alte obligații care îi revin, prevăzute în Legea energiei electrice și a gazelor naturale sau în alte acte normative aplicabile.

**VI. Răspunderea contractuală**

1. Factura pentru energie electrica emisa de către Furnizor se achita de către *Client* conform prevederilor contractuale.
2. Furnizorul răspunde pentru toate daunele provocate *Clientului* din culpa sa și/sau a OD, în condițiile stabilite prin reglementările în vigoare.
3. Nerespectarea Contractului de către *Client* poate avea următoarele consecințe:
  - a. plata unor dobânzi penalizatoare;
  - b. obligația de a constitui garanții financiare;
  - c. întreruperea temporară a furnizării energiei electrice;
  - d. rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.
4. Neachitarea facturii de către *Client* pana la data scadenței menționată pe factură și stabilită conform prevederilor contractuale atrage plata unor dobânzi penalizatoare:
  - a. egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;
  - b. datorate începând cu prima zi după data scadenței;
  - c. a căror valoare nu poate depăși valoarea facturii.
5. În cazul în care *Clientul* achită factura până la data scadenței, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.
6. Dacă sumele datorate nu au fost achitate pana la data scadenței, Furnizorul transmite *Clientului* un preaviz (document distinct de factură), iar după 15 de zile de la data scadenței, dar nu mai devreme de 15 zile de la data transmiterii preavizului, poate întrerupe furnizarea energiei electrice.
7. Reluarea alimentării cu energie electrică a locului de consum, după întreruperea alimentării pentru neplată, se realizează in cel târziu 2 zile lucrătoare de la data la care Furnizorul a primit confirmarea /dovada efectuării plății integrale a facturilor restante, a dobânzilor penalizatoare și a cheltuielilor ocazionate de întreruperea/reluarea alimentării cu energie electrică a locului de consum, inclusiv plata garanțiilor financiare conform prevederilor contractuale.
8. Cheltuielile OD determinate de întreruperea/reluarea alimentării cu energie electrică a locului de consum, la solicitarea Furnizorului, vor fi achitate OD de Furnizor, la tarife avizate de ANRE și vor fi recuperate de acesta de la *Client*.
9. În cazul în care *Clientul* nu efectuează în termen de 15 zile de la data întreruperii furnizării energiei electrice plata integrală a sumelor datorate, Furnizorul are dreptul să rezilieze Contractul, urmând să recupereze sumele datorate conform dispozițiilor legale în vigoare.
10. Modificarea clauzelor din Contract la solicitarea Furnizorului se face cu notificarea *Clientului* cu cel puțin 30 de zile înainte de data solicitată a modificării. Furnizorul va informa totodată *Clientul* cu privire la dreptul acestuia de a denunța Contractul, până la data aplicării modificărilor propuse, în cazul în care nu acceptă noile clauze. Prin excepție față de cele de mai sus, în cazul în care modificarea solicitată a rezultat din:
  - a. Modificarea tarifelor reglementate/avizate de ANRE sau a cadrului de reglementare, această modificare este obligatorie pentru ambele părți și este anunțată de furnizor cel târziu odată cu aplicarea ei. În cazul modificării tarifelor reglementate/avizate de ANRE, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura reprezentând contravaloarea serviciului de furnizare a energiei electrice.
  - b. Modificarea prețului de bază al energiei electrice, această modificare se efectuează în conformitate cu prevederile art. 8 (6) din *Contract*.
11. Utilizarea energiei electrice se va face numai pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale.

**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici**

12. Orice schimbare a destinației consumului de energie electrică, în sensul utilizării acesteia în scopuri lucrative, va fi adusă la cunoștința Furnizorului, în scris, cu minim 3 zile calendaristice înainte de data modificării.
13. Neanunțarea schimbării destinației consumului de energie electrică dă dreptul Furnizorului de a recalcula contravaloarea acestuia la tariful corespunzător noii categorii în care se încadrează *Clientul*.
14. În cazul în care *Clientul* folosește receptoare electrice improvizate sau care influențează parametrii de calitate ai energiei electrice (de exemplu aparat de sudura) sau care periclitează continuitatea în alimentarea cu energie electrică a altor clienți, acesta urmează să suporte plata daunelor justificate pe care le-a produs.
15. În conformitate cu prevederile ord. ANRE 90/2015 privind aprobarea contractului cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, 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.
16. *Partile* convin ca din sumele achitate de catre client/consumator sau in numele acestuia, indiferent cu ce titlu, sa fie acoperite cu prioritate sumele/facturile restante, in ordinea vechimii debitelor, incepand cu scadentele cele mai vechi. In cazul in care exista debite cu aceeasi vechime a restantelor, ordinea de repartizare a sumelor incasate va fi urmatoarea: penalitati/daune, taxe, comisioane, dobanzi, alte sume datorate furnizorului, tarife reglementate.

**VII. Întreruperi**

1. Furnizorul poate solicita OD întreruperea alimentării cu energie electrica a locului de consum care face obiectul Contractului in următoarele situații:
  - a. neplata facturilor emise de către Furnizor in termenul prevăzut in contract;
  - b. neplata prejudiciului stabilit prin hotărâre judecătorească definitivă, în cazul sustragerii de energie electrică;
  - c. depășirea puterii aprobate prin certificatul tehnic de racordare;
  - d. împiedicarea sub orice formă a delegatului împuternicit al operatorului de distribuție de a monta, verifica, înlocui grupurile de măsură sau de a citi înregistrările acestora, de a verifica și efectua lucrări de mentenanță sau modernizare asupra instalațiilor proprii, atunci când acestea se află pe proprietatea *Clientului* sau de a culege datele necesare pentru recalcularea consumului, în cazul constatării unor situații care conduc la înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
  - e. modificarea reglajelor protecțiilor din instalațiile de utilizare, stabilite cu operatorul de distribuție,
  - f. pentru executarea unor manevre și a unor lucrări impuse de situații de urgență, inclusiv pentru evitarea periclitării vieții și a sănătății oamenilor;
  - g. pentru prevenirea sau limitarea extinderii avariilor echipamentelor electroenergetice în zone de rețea electrică sau la nivelul întregului SEN.
2. In toate cazurile in care întreruperea furnizării are loc ca urmare a atitudinii culpabile a *Clientului*, costurile Furnizorului aferente deconectării si reconectării vor fi suportate de către *Client*.
3. Întreruperea furnizării energiei electrice se face cu un preaviz de 15 zile cu excepția situațiilor prevăzute la pct. 1 lit. f si g, când este permisă întreruperea fără preaviz.
4. Reluarea furnizării energiei electrice a locului de consum al *Clientului* după întreruperea acesteia se face după remediarea situației generatoare conform reglementarilor in vigoare.
5. În cazul în care *Clientul* nu efectuează, în termen de 12 luni de la data încetării Contractului, plata integrală a tuturor datoriilor financiare pe care le are către Furnizor, OD are dreptul să demonteze elemente ale instalației de racordare.

**VIII. Garanții**

1. La solicitarea Furnizorului, in condițiile reglementarilor in vigoare *Clientul* constituie garanții, pentru contract, în următoarele situații:



**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici**

- a. constatarea unor acțiuni ale *Clientului* în scopul denaturării indicațiilor grupurilor de măsurare sau consumului energiei electrice prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
  - b. neplata de către *Client* a serviciului de furnizare a energiei electrice;
  - c. *Clientul* nu este proprietarul locului de consum sau este un client temporar (durată de existență mai mică de 6 luni).
2. Valoarea și condițiile în care se constituie această garanție sunt stabilite conform reglementărilor în vigoare.
  3. În cazul încetării Contractului sau în cazul în care timp de doi ani consecutivi *Clientul* nu se află în situațiile prevăzute la pct. 1, lit. a) sau lit. b) garanția se returnează acestuia. În cazul încetării Contractului, la determinarea sumei care se returnează *Clientului* se iau în considerare debitele la zi ale acestuia față de Furnizor.
  4. Refuzul constituirii garanțiilor conform reglementărilor în vigoare dă dreptul Furnizorului să întrerupă alimentarea cu energie electrică a locului de consum.

**IX. Despăgubiri**

1. *Clientul* are dreptul să primească de la OD, direct sau prin intermediul Furnizorului, despăgubiri pentru daune materiale datorate nerespectării de către OD a indicatorilor de calitate privind continuitatea alimentării și calitatea tensiunii prevăzuți în contractul de distribuție și în standardul de performanță aferent serviciului de distribuție cu excepția deteriorării lămpilor electrice sau a receptoarelor electrotermice care nu conțin componente electronice.
2. În situația în care, pentru aceeași întrerupere, *Clientul* este îndreptățit să primească și o compensație conform standardelor de performanță și o despăgubire, el va primi fie despăgubirea, fie compensația, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.
3. *Clientul* are dreptul să primească de la Furnizor despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OD. Valoarea și condițiile de acordare a despăgubirilor sunt stabilite într-o procedură elaborată de ANRE.
4. *Clientul* are dreptul să primească despăgubiri de la Furnizor în cazul în care OD îi întrerupe alimentarea cu energie electrică la solicitarea nejustificată a Furnizorului.
5. Despăgubirile conform prezentei secțiuni se plătesc la cererea *Clientului*, dacă în urma investigației efectuate de către OD și Furnizor se constată existența prejudiciului și culpa Furnizorului/OD.
6. Furnizorul/OD nu răspunde pentru daune, dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:
  - a. cazul de forță majoră;
  - b. daunele sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform standardului de performanță pentru serviciul de distribuție;
  - c. daunele sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OD și Furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.
7. *Clientul* plătește despăgubiri OD prin intermediul Furnizorului pentru daunele materiale dovedite, produse OD, inclusiv pentru daunele produse altor clienți finali racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii, conform prevederilor contractelor de rețea, respectiv de furnizare, semnate de *Client*.
8. Despăgubirile de la punctul 7 se calculează până la nivelul prejudiciului suferit și se plătesc la cererea OD, dacă în urma investigației efectuate de către OD, Furnizor și *Client*, se constată existența prejudiciului și culpa *Clientului*.
9. În cazul în care părțile au divergențe privind valoarea prejudiciului acestea se pot adresa organelor judecătorești pentru soluționare.

**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici****X. Facturarea Certificatelor verzi**

1. Facturarea certificatelor verzi corespunzătoare cotei obligatorii estimate de către ANRE pentru perioada de facturare (contravaloarea certificatelor verzi va fi evidențiată distinct în factură), în baza următorului algoritm de calcul:

$V_{CVEPF} = C_{CVE} * E_{CPF} * P_{MPCVO}$  [lei], unde:

$V_{CVEPF}$  = valoare medie a certificatelor verzi corespunzătoare perioadei de facturare (perioada de facturare este aceeași cu a facturii), [lei];

$C_{CVE}$  = cota estimată de achiziție de certificate verzi publicată de către ANRE pentru anul de consum [certIFICATE VERZI/MWh];

$E_{CPF}$  = cantitatea de energie electrică activă consumată în perioada de facturare în baza prezentului contract (perioada de facturare este aceeași cu a facturii precizate la **Art. 4. (1)**, [MWh];

$P_{MPCVO}$  = prețul mediu al certificatelor verzi achiziționate pe piața centralizată a certificatelor verzi .

Se va emite o factură anuală de regularizare a contravalorii certificatelor verzi facturate pentru anul anterior, emisă în termen legal de la comunicarea de către ANRE a cotei obligatorii de achiziție de certificate verzi în baza următorului algoritm de calcul:

$V_{CVR} = C_{CVA} * E_{CAA} * P_{MPCVFA} - V_{CVFAA}$  [lei], unde:

$V_{CVR}$  = valoarea facturii de regularizare a certificatelor verzi [lei];

$C_{CVA}$  = cota obligatorie de achiziție de certificate verzi comunicată de către ANRE pentru anul anterior (se calculează ca fiind raportul dintre numărul total de certificate verzi emise la nivel național și consumul final de energie electrică la nivel național în anul anterior) [certIFICATE VERZI/MWh];

$E_{CAA}$  = energie consumată în anul anterior în baza prezentului contract [MWh];

$P_{MPCVFA}$  = prețul mediu ponderat al certificatelor verzi utilizate de către furnizor pentru anul anterior [lei/certificat verde];

$V_{CVFAA}$  = suma tuturor valorilor certificatelor verzi facturate pentru anul anterior [lei];

– factura lunară și cea de regularizare anuală precizate la punctele (1) și (2) se emit în conformitate cu Legea 134/2012 publicată în MO 505/23.07.2012. Modificarile cotelor sau a preturilor medii ponderate se vor reflecta în valoarea certificatelor verzi facturate fără a fi necesară aditionarea prezentului contract;

**XI. Cesiunea contractului**

1. Vânzătorul poate cesiona Contractul, în cazul în care își pierde statutul de Furnizor, cu notificarea *Clientului* cu 5 zile lucrătoare înainte de data încetării activității în calitate de Furnizor.

**XII. Încetarea Contractului**

1. Contractul încetează în oricare din următoarele situații:

- ajungerea la termenul de încetare;
- asupra Furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței;
- acordul de voință al părților contractante;
- denunțarea unilaterală de către *Client*;
- rezilierea din inițiativa oricărei părți contractante, în cazul în care cealaltă parte contractantă nu respectă clauzele contractuale.

2. În cazul încetării contractului ca urmare a expirării duratei de valabilitate a acestuia, Furnizorul notifică *Clientului* data încetării cu minimum 30 de zile înainte, cu excepția contractelor încheiate pe o perioadă mai mică de 60 de zile, caz în care notificarea se face cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data încetării valabilității Contractului.

3. Contractul poate fi reziliat de către *Client*, în cazul în care Furnizorul nu respectă clauzele contractuale, cu respectarea termenului de preaviz de 15 zile.

4. Contractul de furnizare poate fi reziliat de Furnizor, fără plata eventualelor despăgubiri, în următoarele situații:

**la Contractul de furnizare a energiei electrice catre consumatori casnici**

- a. sustragerea de energie electrică de către *Client*, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
  - b. neplata facturilor, în conformitate cu prevederile Contractului referitoare la dreptul de reziliere;
  - c. *Clientul* refuză modificarea clauzelor din contract pentru corelarea cu modificări ale tarifelor reglementate aplicabile sau incluse în prețul contractului, sau cu modificări corespunzătoare ale reglementărilor. Se consideră refuz al reactualizării situația în care *Clientul* nu depune la Furnizor contractul sau actul adițional conținând actualizarea respectivă, în termen de 20 zile de la primirea lor de la Furnizor;
  - d. *Clientul* pierde dreptul de folosință (calitatea de deținător/chiriaș/concesionar) al locului de consum, pe baza căruia a încheiat Contractul;
  - e. alte situații prevăzute de legislația în vigoare.
5. Cu excepția rezilierii pe motiv de sustragere de energie electrică, când rezilierea se poate face în ziua constatării prin hotărâre judecătorească definitivă, în toate celelalte cazuri rezilierea la inițiativa furnizorului se face cu un preaviz de minim 15 zile.
6. În termen de maxim șase săptămâni de la încetarea contractului, Furnizorul are obligația de a transmite *Clientului* factura cu decontul final.

**XIII. Confidențialitate**

1. *Părțile* nu vor transmite informațiile confidențiale obținute în cadrul *Contractului* unor persoane neautorizate să primească astfel de informații. Fac excepție cazurile când:

- a. se dispune de consimțământul scris al părții ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informației,
- b. informația este deja publică,
- c. partea este obligată sau are permisiunea de a divulga informația în scopul respectării unui ordin sau a unei decizii a Autorității competente ori a unei legi în vigoare,
- d. Informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul contractului.

2. Clientul a luat cunoștință despre drepturile prevăzute de Regulamentul General privind Protecția Datelor referitoare la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date (dreptul de informare, dreptul de acces la date, dreptul de rectificare, dreptul de ștergere, dreptul la restricționarea prelucrării, dreptul de opoziție, dreptul la portabilitate, dreptul de a nu fi supus unei decizii individuale, dreptul de a se adresa justiției) și este de acord ca datele acestuia cu caracter personal să fie colectate și procesate de către ADERRO GP ENERGY (inclusiv prin intermediul unor terțe părți utilizate de ADERRO GP ENERGY pentru externalizarea anumitor servicii specifice pieței energetice) în scopul prestării de servicii de furnizare energie electrică precum și a serviciilor conexe, scopuri statistice sau în scopul promovării unor noi produse și servicii de furnizare energie electrică.

Detalii complete privind modul de prelucrare a datelor cu caracter personal, scopurile prelucrării, modul de colectare, perioada stocării precum și informații privind potențialii destinatari ai datelor cu caracter personal se regăsesc în Nota de Informare emisă de Aderro G.P. Energy SRL, Anexă la prezentul contract. Ea poate fi accesată și prin link-ul <http://aderroenergy.ro/politica-de-confidentialitate.html>

**XIV. Litigii**

1. 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 numita prin decizia președintelui ANRE, vor fi supuse spre soluționare instanței judecătorești competente.
2. Etapele intermediare de soluționare a litigiilor apărute cu ocazia derulării *Contractului* nu sunt obligatorii, părțile se pot adresa direct instanței de judecată competente.