

CONDIȚII GENERALE

pentru furnizarea energiei electrice clienților casnici care au dreptul la serviciul universal

1. Obiect

Condițiile generale pentru furnizarea energiei electrice clienților casnici care au dreptul la serviciul universal (CGF) completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice (contractul), încheiat de către clientul final (client) cu ENGIE, fiind parte integrantă din acesta, stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre client, care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice, ENGIE, și operatorul de rețea/operatorul de măsurare (OR) aferent locului de consum, în vederea asigurării alimentării cu energie electrică a locurilor de consum ale clientului, pentru care ENGIE prestează activitatea de furnizare a energiei electrice pe baza contractului și care sunt racordate la rețeaua electrică a OR.

2. Dispoziții generale

- (1) ENGIE publică pe pagina proprie de internet forma actualizată a CGF și o pune în mod gratuit la dispoziția clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin servicii poștale/de curierat, conform solicitării clientului.
- (2) În cuprinsul CGF termenul client se referă la clientul casnic beneficiar de serviciu universal;
- (3) În cazul aplicării unei/unor clauze din contract (inclusiv dintre cele prevăzute în CGF) care conțin referiri la reglementări/acte normative aplicabile, ENGIE informează clientul, la cererea acestuia, referitor la denumirea reglementărilor/ actelor normative în cauză, precum și la conținutul aplicabil.

3. Notificări/Solicitări/Comunicări

- (1) Orice notificare/solicitare/comunicare din partea clientului către ENGIE se transmite utilizând una dintre următoarele modalități:

- a) prin servicii poștale/de curierat, pe adresa Bd. Marășesti nr. 4-6, Sector 4, București;
- b) în scris, la sediul ENGIE din Bd. Marășesti nr. 4-6, Sector 4, București;
- c) prin e-mail, la adresa consiliere-clienti@ro.engie.com;
- d) prin fax, la numărul 0040 21 264 0101;
- e) prin intermediul altor mijloace

- (2) Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestată de către ENGIE pot fi obținute de către client:

- a) la numărul de telefon 021 9366;
- b) accesând pagina de internet a ENGIE www.engie.ro;
- c) prin intermediul altor mijloace.

- (3) Indexul autocitit al contorului se comunică de către client:

- a) prin telefon 021 9366;
- b) prin formularul de contact online de la adresa <https://www.engie.ro/contact/>;
- c) prin intermediul altor mijloace

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

- (5) Orice notificare/solicitare/comunicare din partea ENGIE către client se comunică prin oricare dintre modalitățile convenite de părți prin contract sau comunicate ulterior de client, în cazul modificării acestora.

4. Condiții contractuale de furnizare

4.1. Prețuri

- (1) Valorile prețurilor aplicate de ENGIE clienților din portofoliul propriu sunt stabilite în conformitate cu reglementările aplicabile.

- (2) Valorile prețurilor aplicate pot fi consultate la punctul unic de contact, în centrele de informare regională/locală sau accesând pagina de internet, www.engie.ro

- (3) Schimbarea prețului aplicat se notifică clientului conform prevederilor contractuale.
- (4) În cazul în care clientul acceptă prețul propus, acesta se aplică fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

4.2. Facturare și condiții de plată

- (1) Contravaloarea consumului de energie electrică activă din factura emisă, în temeiul contractului, se calculează pe baza prețului din oferta pentru serviciu universal stabilit prin contract.
- (2) Factura pentru energia electrică activă consumată de client se emite pentru fiecare perioadă de facturare stabilită conform contractului. Orice modificare a perioadei de facturare se face prin act adițional la contract.
- (3) Factura pentru energia electrică activă consumată de client se emite în intervalul de timp stabilit prin contract. Orice modificare a intervalului de timp în care se emite factura se comunică în prealabil clientului, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.
- (4) Factura se emite pe baza consumului de energie electrică activă măsurat (prin citirea indexului contorului de către reprezentantul OR). Pentru perioadele de facturare în care nu se citește indexul contorului de către reprezentantul OR, factura se emite pe baza consumului de energie electrică activă determinat conform prevederilor contractului. Regularizarea consumului de energie electrică activă este inclusă în prima factură emisă după citirea indexului contorului.
- (5) Energia electrică reactivă se facturează clientului casnic pentru locurile de consum cu putere maximă aprobată mai mare de 30 Kw, conform reglementărilor aplicabile.
- (6) Factura emisă se transmite clientului în conformitate cu prevederile contractuale. Orice modificare a modalității de comunicare a facturilor se notifică clientului, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.
- (7) Factura emisă în temeiul contractului se achită de către client până la data scadenței, stabilită prin contract și menționată pe factură. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al ENGIE.
- (8) Plata facturii se poate face prin oricare dintre modalitățile de plată puse la dispoziție de către ENGIE, comunicate prin intermediul facturii.
- (9) Factura emisă poate fi contestată de către client în termen de 30 de zile de la data emiterii. Contestațiile vor fi soluționate în termenele și condițiile prevăzute de reglementările în vigoare.
- (10) În cazul prosumatorului, ENGIE include în factură, în conformitate cu reglementările aplicabile, contravaloarea energiei electrice produse și livrate în rețea și realizează regularizarea între valoarea energiei electrice livrate în rețea și valoarea energiei electrice consumate din rețea de către acesta.

4.3. Răspunderea contractuală

- (1) În cazul în care clientul achită factura emisă în termen de 30 de zile de la data scadenței, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.
- (2) Neachitarea facturii de către client în termen de 30 de zile de la data scadenței conduce la facturarea de către ENGIE și plata de către client a unor dobânzi penalizatoare, care îndeplinesc, cumulativ, următoarele condiții:
- a) sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative aplicabile;
 - b) sunt datorate începând cu prima zi după data scadenței și până în ziua plății (exclusiv);
 - c) valoarea lor nu poate depăși valoarea facturii.
- (3) Dacă sumele datorate de client nu au fost achitate în termen de 30 de zile de la data scadenței și valoarea facturată nu a fost contestată de client în acest termen, după împlinirea termenului de 30 de zile ENGIE poate lua, succesiv, următoarele măsuri:
- a) transmite clientului preavizul de deconectare, în conformitate cu prevederile pct. 7 alin. (2);
 - b) solicită OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care face/fac obiectul contractului, conform preavizului de deconectare.
- (4) În cazul în care clientul plătește integral sumele datorate până la data-limită prevăzută în preavizul de deconectare, comunică ENGIE în format electronic/letric, utilizând modalitățile de comunicare puse la dispoziție de acesta, documentul prin care face dovada plății, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata.
- (5) În cazul în care clientul nu efectuează plata integrală a sumelor datorate în termen de 15 zile de la data menționată în preavizul de deconectare ca fiind data întreruperii alimentării cu energie electrică,

ENGIE are dreptul să rezilieze contractul, sumele datorate de client urmând a fi recuperate de către ENGIE conform dispozițiilor legale în vigoare.

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

- a) plata unor dobânzi penalizatoare;
- b) obligația acestuia de a constitui garanții financiare în favoarea ENGIE conform reglementărilor aplicabile;
- c) întreruperea alimentării cu energie electrică;
- d) rezilierea contractului.

(7) Modificarea clauzelor din contract la inițiativa ENGIE se poate face numai conform prevederilor actelor normative aplicabile, cu notificarea clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare.

(8) În cazul modificării clauzelor din contract la inițiativa ENGIE, acesta transmite clientului, împreună cu actul adițional la contract, și o notificare prin care informează cu privire la aceste modificări și cu privire la dreptul clientului de a denunța unilateral contractul sau de a refuza semnarea actului adițional la acesta, în cazul în care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor. Modificările se consideră acceptate de către client în cazul în care acesta nu comunică, în termen de 30 zile de la notificarea transmisă de ENGIE, denunțarea unilaterală a contractului sau refuzul semnării actului adițional la acesta.

4.4. Încetarea contractului

(1) Contractul încetează în oricare dintre următoarele situații:

- a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
- b) prin acordul de voință al părților contractante;
- c) prin denunțarea unilaterală de către client, cu notificare transmisă ENGIE cu cel puțin 21 de zile înainte, cu respectarea clauzelor contractuale;
- d) prin reziliere de către una dintre părțile contractante, conform prevederilor contractuale;
- e) în cazul în care ENGIE nu își îndeplinește obligațiile privind termenul de transmitere a ofertei pentru serviciul universal, stabilite în contract. În acest caz, contractul încetează la data încetării valabilității prețului aplicat dacă părțile nu convin altfel, ENGIE având obligația informării OR și a clientului cu privire la încetarea contractului.

(2) Cu minimum 30 de zile înainte de sfârșitul perioadei de valabilitate a contractului, ENGIE notifică clientului data încetării acestuia.

(3) Contractul poate fi reziliat de client, cu notificarea ENGIE cu cel puțin 15 zile înainte de încetare, în următoarele situații:

- a) asupra ENGIE s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice sau procesul de revocare a deciziei de desemnare în această calitate;
- b) contractul nu respectă prevederile actelor normative aplicabile;
- c) ENGIE nu își îndeplinește obligațiile privind termenul de transmitere a ofertei pentru serviciul universal, stabilite în contract.

(4) Contractul poate fi reziliat de ENGIE în următoarele situații:

- a) sustragerea de energie electrică de către client, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
- b) neplata de către client a facturilor emise conform contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în contract, după parcurgerea etapei de comunicare a preavizului de deconectare;
- c) neconstituirea de către client a garanțiilor financiare conform reglementărilor aplicabile, după parcurgerea etapei de întrerupere a alimentării cu energie electrică;
- d) refuzul clientului de modificare a contractului pentru actualizarea acestuia conform reglementărilor aplicabile, comunicat ENGIE de către client prin oricare dintre modalitățile prevăzute în contract;
- e) încetarea dreptului de folosință al clientului asupra locului/locurilor de consum care face/fac obiectul contractului;
- f) după 3 luni de la finalul perioadei de sistare temporară a furnizării energiei electrice la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului solicitată de client și dacă, până la finalul perioadei, clientul nu a comunicat ENGIE solicitarea de reluare a alimentării cu energie electrică sau de prelungire a sistării temporare pentru o nouă perioadă;
- g) alte situații prevăzute de actele normative aplicabile.

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

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

(7)În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului, ENGIE are obligația de a comunica clientului factura cu decontul final. În cazul în care clientul nu a asigurat reprezentantului OR accesul pentru citirea contorului la încetarea contractului, ENGIE are obligația de a comunica clientului factura pentru ultimul consum estimat. Clientul are obligația să plătească contravaloarea acestei facturi până la data scadenței.

(8)După încetarea contractului, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către ENGIE clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile.

(9)Dacă la încetarea contractului ENGIE datorează clientului sume rezultate din derularea contractului, acestea se returnează clientului de către ENGIE în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la emiterea facturii prevăzute la alin. (7). În cazul în care suma nu a putut fi returnată clientului în condițiile prevăzute în contract din cauze neimputabile ENGIE (cont greșit, clientul nu s-a prezentat pentru ridicare etc.), ENGIE returnează clientului suma datorată în cel mult 5 zile lucrătoare de la data primirii unei cereri din partea clientului, cerere care conține și datele necesare restituirii sumei datorate.

4.5.Sistarea temporară a furnizării energiei electrice

(1)Clientul poate conveni cu ENGIE sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără încetarea contractului, pentru o perioadă determinată de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii acesteia.

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

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

(4)În lipsa solicitării prevăzute la alin. (3), perioada de sistare se prelungește automat până la primirea acesteia, dar nu mai mult de 3 luni, după care ENGIE poate rezilia contractul în condițiile prevăzute la subpct. 4.4 alin. (6).

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

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

5.Taxe și impozite

(1) În factura emisă clientului de către ENGIE conform contractului, suplimentar față de contravaloarea consumului de energie electrică, se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA, precum și a altor taxe și impozite prezente sau viitoare, stabilite în conformitate cu prevederile actelor normative aplicabile.

(2) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii taxelor/impozitelor prevăzute la alin. (1), noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului de către ENGIE prin intermediul facturii.

(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 factura de la aceeași dată, cu notificarea clientului de către ENGIE prin intermediul facturii.

6. Drepturi și obligații

6.1.Drepturile clientului:

(1)să solicite ENGIE modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;

(2)să solicite ENGIE modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor, precum și a notificărilor/solicitărilor/comunicărilor;

(3)să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție, și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil;

(4)să solicite ENGIE modificarea cantităților de energie electrică prevăzute în Convenția de consum încheiată, oricând consideră că acestea nu mai corespund consumului actual, cu condiția ca noile cantități să fie comunicate ENGIE cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare la care se referă. Noua convenție de consum se consideră încheiată numai după agrearea cantităților și semnarea acesteia de către părți;

(5)să solicite ENGIE și să primească de la acesta, în mod gratuit, informații privind conținutul facturilor de energie electrică;

(6)să beneficieze de serviciul universal în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile, dacă este client casnic;

(7)să schimbe furnizorul de energie electrică în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile;

(8)să solicite facturarea pe baza indexului autocitit și/sau a cantităților de energie electrică din convenția de consum;

(9)să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili;

(10)să solicite ENGIE eşalonarea la plată a sumelor datorate, în termen de 30 de zile de la emiterea facturii;

(11)să beneficieze de plata în mai multe rate a contravalorii consumului de energie electrică recalculat ca urmare a înregistrării unui consum măsurat mai mic decât cel real, în cazul în care recalcularea nu a fost efectuată din culpa sa;

(12)să solicite ENGIE datele de consum proprii;

(13)să supună soluționării ANRE plângerile rezultate între părți din derularea contractului, conform reglementărilor ANRE;

(14)să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția ENGIE, conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

(15)să primească despăgubiri/compensații în conformitate cu reglementările în vigoare.

6.2.Obligațiile clientului:

(1)să comunice în scris ENGIE orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului, în termen de 30 de zile de la modificare;

(2)să achite integral și la termen facturile emise în baza contractului, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului;

(3)să achite contravaloarea consumului de energie electrică corectat/calculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată/neînregistrarea consumului de energie electrică;

(4)să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția ENGIE, în cuantumul și termenul prevăzute în procedura specifică, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

6.3.Drepturile ENGIE:

(1)să încaseze de la client contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contract, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului;

(2)să factureze și să recupereze de la client dobânzile penalizatoare specificate în contract, pentru întârziere în efectuarea plății facturii, reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și condițiile prevăzute în contract;

(3)să inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;

(4)să factureze consumul corectat/calculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată înregistrarea eronată/neînregistrarea consumului de energie electrică la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului;

(5)în cazul clientului casnic, să factureze contravaloarea recalculată a consumului de energie electrică înregistrat pe o perioadă anterioară la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, atunci când constată că la locul/locurile de consum respectiv consumul de energie electrică utilizată pentru activități comerciale sau profesionale este preponderent în consumul total de energie electrică;

- (6)să emită facturi pe baza unui consum estimat conform reglementărilor aplicabile, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost comunicat de către OR, iar clientul nu a comunicat indexul autocitit în intervalul de timp stabilit conform contractului, dacă nu a fost încheiată convenția de consum;
- (7)să solicite clientului refacerea autocitirii sau să solicite OR citiri de verificare a indexului contorului, atunci când consideră eronată autocitirea;
- (8)să notifice clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract;
- (9)să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a clientului prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest sens la contract;
- (10)să analizeze și să decidă oportunitatea de a asigura planuri alternative de plată;
- (11)să solicite clientului constituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare, respectiv actualizarea/reconstituirea garanției și să execute această garanție, conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;
- (12)să verifice, atunci când consideră necesar, datele care au stat la baza încheierii contractului.

6.4.Obligațiile ENGIE:

- (1)să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia;
- (2)să respecte clauzele contractului, prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, precum și orice alte reglementări aplicabile;
- (3)să factureze clientului energia electrică consumată la prețurile și în condițiile stabilite prin contract;
- (4)să furnizeze clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum cel puțin pe ultimele 12 luni calendaristice;
- (5)să pună la dispoziția clientului, la cererea acestuia, informații privind sumele de bani aferente facturilor emise în ultimul an calendaristic;
- (6)să pună la dispoziția clientului, cel puțin o dată pe an, într-o anexă la factură, date comparative privind consumul actual de energie electrică al clientului și consumul din anul anterior, precum și datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice;
- (7)să pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de client printr-un acord scris informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;
- (8)să investigheze plângerile primite de la client referitoare la calitatea activității de furnizare desfășurate în baza contractului;
- (9)să notifice clientul cu privire la modificarea valorii prețului din oferta pentru serviciul universal prevăzut în contract ca urmare a modificării prin ordin ANRE a tarifelor reglementate pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din rețea, serviciul de sistem și serviciul de distribuție, precum și cu privire la orice altă modificare a clauzelor din contract care nu necesită încheierea unui act adițional la contract;
- (10)să pună la dispoziția clientului mai multe modalități de plată a facturilor, dintre care cel puțin una gratuită (încasare fără comision de plată);
- (11)să pună la dispoziția clientului mai multe modalități de comunicare a facturilor și a notificărilor/solicitărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;
- (12)să asigure comunicarea facturilor la client cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței;
- (13)să pună la dispoziția clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, reglementările/actele normative aplicabile, căile de soluționare a plângerilor/litigiilor;
- (14)să pună la dispoziția clientului numărul de telefon pentru serviciul de relații cu clienții (cu funcționare minimum 12 ore în zilele lucrătoare), precum și următoarele informații cu privire la punctele unice de contact/punctele de informare regională/locală: adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet;
- (15)să informeze clientul, prin intermediul facturii, cu privire la orice modificare a numărului de telefon pentru serviciul de relații cu clienții și a programului de funcționare a acestuia, precum și asupra numărului de telefon pentru preluarea de către OR a reclamațiilor privind deranjamentele (call center cu funcționare permanentă);
- (16)să verifice situațiile deosebite sesizate de client și să răspundă în termenul legal la toate solicitările/plângerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;

(17)să utilizeze datele personale ale clientului cu respectarea prevederilor legislației privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și conform voinței clientului exprimată în contract;

(18)să comunice clientului, la cererea acestuia, date comparative privind costul actual al energiei electrice furnizate în baza contractului și cel estimat pentru perioada/periodele următoare;

(20)să asigure, în facturile emise prosumatorilor, serviciul de regularizare între valoarea energiei electrice livrate și valoarea energiei electrice consumate, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplinește condițiile prevăzute în legislația aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu;

(21)în cazul prevăzut la alin. (20), să respecte prevederile legale specifice privind obligațiile fiscale;

(22)să restituie clientului garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

(23)să comunice clienților casnici informații adecvate cu privire la alternativele la întreruperea alimentării cu energie electrică odată cu transmiterea preavizului de deconectare. Aceste măsuri alternative pot să privească planuri alternative de plată;

(24)să achite clientului despăgubiri/compensații în conformitate cu reglementările în vigoare;

(25)să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică prevăzute în convenția de consum, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OR, iar clientul nu a comunicat indexul autocitit în intervalul de timp stabilit conform contractului. În cazul în care ENGIE constată diferențe semnificative între consumul de energie electrică prevăzut în convenția de consum și cel realizat, acesta poate emite, cel mult o dată pe an, o nouă convenție de consum cu cantități de energie electrică propuse pe baza realizărilor din ultimii 3 ani, pe care o comunică clientului. Noua convenție de consum se consideră încheiată începând cu data de 1 a lunii care urmează după 30 de zile de la comunicare, dacă clientul nu comunică ENGIE în acest interval de timp o solicitare de modificare a cantităților de energie electrică propuse. În cazul în care clientul solicită, în intervalul de timp de 30 de zile de la comunicare, o modificare a cantităților de energie electrică propuse de ENGIE, noua convenție de consum se consideră încheiată numai după agreearea cantităților și semnarea de către părți.

7.Întreruperea alimentării cu energie electrică

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

a)neplata facturilor emise conform prevederilor contractului;

b)neconstituirea/neactualizarea de către client a garanțiilor financiare solicitate conform contractului și reglementărilor aplicabile.

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

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

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

(iii)în situația prevăzută la pct. (ii), preavizul de deconectare transmis prin poștă/curierat cu confirmare de primire se consideră comunicat clientului în termen de 7 zile lucrătoare de la data transmiterii;

(iv)în cazul în care clientul nu plătește sumele datorate, nu constituie/nu actualizează garanția financiară, cu cel puțin două zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, ENGIE poate comunica OR solicitarea de întrerupere a alimentării cu energie electrică la locul de consum respectiv.

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

(4)Preavizul de deconectare este un document distinct, are forma stabilită de către ENGIE și conține cel puțin următoarele elemente: suma datorată, termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică, data estimată pentru deconectare, informații privind garanția financiară care trebuie constituită, dacă este cazul, costul estimat al operațiilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum, costul preavizării.

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

8.Garanții financiare

(1)Clientul constituie/actualizează garanții financiare în favoarea ENGIE în situațiile și condițiile prevăzute de Procedura specifică privind regimul garanțiilor financiare, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

(2)Formele în care este constituită garanția financiară, stabilite în conformitate cu actele normative aplicabile, sunt: depunere numerar într-un cont bancar care va fi adus la cunoștință ulterior, scrisoare de garanție bancară, titluri de stat, asigurare.

(3)Clientul are dreptul să opteze pentru oricare dintre formele în care este constituită garanția, conform prevederilor alin. (2).

9.Despăgubiri/Compensații

(1)Clientul are dreptul să primească despăgubiri de la ENGIE, în cazul în care OR întrerupe alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, ca urmare a unei solicitări nejustificate a ENGIE.

(2)În situația în care, conform actelor normative aplicabile, clientul este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație, și despăgubire, acesta primește atât compensația, cât și despăgubirea.

(3)Clientul are dreptul să primească de la ENGIE compensații pentru nerespectarea de către acesta a prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

(4)Despăgubirile solicitate de client se plătesc de către ENGIE dacă, în urma investigației efectuate de către ENGIE și/sau OR, se constată existența prejudiciului și culpa ENGIE/OR.

10.Protecția datelor cu caracter personal

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

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

(3)Părțile pot prelucra datele personale ale persoanelor vizate pentru scopul declarat, acesta fiind baza legală a prelucrării. Orice prelucrare suplimentară sau în alt scop decât cel pentru care datele au fost colectate se poate face numai după ce persoana vizată a fost informată înainte de prelucrările ulterioare despre scopul secundar respectiv, precum și despre alte date suplimentare relevante, conform prevederilor Regulamentului general privind protecția datelor. De asemenea, perioada de stocare a datelor personale prelucrate pentru scopul derulării contractului este limitată la perioada corespunzătoare realizării obiectului principal al contractului și, ulterior, până la expirarea obligației legale de arhivare ce revine operatorului în temeiul legislației aplicabile în materie fiscală, contabilă sau potrivit reglementărilor ANRE. După expirarea acestei perioade, datele personale sunt șterse.