

CONDIȚII GENERALE APLICABILE CLIENTULUI CASNIC

1. Definirea termenilor:

ANRE	Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei
Client casnic	Persoana fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale
Operator de distribuție	Orice persoana fizică sau juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea, și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică.
POSF	Regulamentul privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 3/2022 cu modificările și completările ulterioare
Regulamentul de furnizare	Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul ANRE nr. 5/2023 cu modificările și completările ulterioare
Standardul de performanță pentru furnizare	Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale aprobat prin Ordinul ANRE nr. 83/2021
XML	Formatul universal utilizat pentru reprezentarea și transferul de date structurate pe web sau între diferite aplicații
SPV (Spațiul Privat Virtual)	Serviciul prin intermediul căruia se efectuează comunicarea electronică a informațiilor și înscrisurilor în legătură cu situația fiscală a contribuabililor. SPV constă în punerea la dispoziție a unui spațiu virtual pe serverele Ministerului Finanțelor Publice/ Agenției Naționale de Administrare Fiscală
Contribuția CfD	O sumă exprimată în lei/kWh, plătită de către consumatorii finali, care se colectează de către furnizorii de energie electrică activi pe piața cu amănuntul de energie electrică din România
CfD	Acronimul utilizat derivate din expresia în limba engleză “contract for difference”, utilizat pentru definirea noțiunilor utilizate în cadrul mecanismului de sprijin prin contracte pentru diferență.
Contor integrat in SMI	Contorul integrat într-un Sistem de Măsurare Inteligent care măsoară consumul de energie electrică, curba de sarcină și alte valori ale parametrilor energiei electrice și trimite automat indexul/datele către Operatorul de distribuție. Acesta ajută la vizualizarea consumului în timp real de către Furnizor/Client.

Interval de decontare	Intervalul de decontare pentru produsele dinamice de electricitate reprezintă perioada de timp (înregistrată la 15 minute) pentru care se determină consumul efectiv și se aplica prețurile dinamice corespunzătoare, în vederea calculării valorii de plată de către client.
------------------------------	---

1. Certificate verzi, contribuția de cogenerare și contribuția CfD (1) Contravaloarea certificatelor verzi se facturează separat de contravaloarea energiei electrice conform prevederilor legale în vigoare și reprezintă produsul dintre valoarea cotei anuale obligatorii de achiziție de certificate verzi estimată de ANRE (CV/MWh), cantitatea de energie electrică facturată (MWh) și prețul certificatelor verzi, calculat ca preț mediu ponderat al tranzacțiilor din piața centralizată a certificatelor verzi sau din piața centralizată anonimă spot în luna anterioară lunii de facturare sau ultima medie ponderată lunară disponibilă. La valoarea facturată a certificatelor verzi se aplică taxa pe valoare adăugată (TVA). Plata certificatelor verzi de către consumator se face la aceleași termene și în aceleași condiții (cu referire, dar fără limitare la penalități, preavizare, deconectare, reziliere contract) cu cele prevăzute în contract pentru plata consumului de energie electrică.

(2) Până cel târziu la data de 1 septembrie a anului următor de consum, Furnizorul va regulariza în tranșe egale, valoarea certificatelor verzi aferente anului anterior, în funcție de cota anuală stabilită de către ANRE, energia electrică furnizată și prețul mediu ponderat al certificatelor verzi utilizate de către Furnizor pentru îndeplinirea cotei obligatorii de achiziție de certificate verzi pentru anul anterior, care nu poate fi mai mare decât prețul mediu ponderat al tranzacțiilor din piața centralizată anonimă spot a certificatelor verzi din anul anterior. Clientul va avea obligația de a achita factura de regularizare în termen de 30 de zile de la data emiterii facturii.

(3) Încetarea prezentului Contract înainte de stabilirea contravalorii finale a certificatelor verzi nu exonerează părțile contractante de obligațiile financiare generate de regularizarea acestora. În situația în care Clientul solicită încetarea Contractului înainte de data de 31 decembrie a anului de consum, acesta va plăti Furnizorului contravaloarea certificatelor verzi la valoarea facturată, urmând ca diferența între valoarea finală și valoarea estimată a certificatelor verzi să se regularizeze între părțile contractante conform prevederilor prezentului capitol. Factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, se va stabili în baza algoritmului:

$\sum V_{lcv} - [C_{cvf} * Q_a * P_{acv}]$, unde:

$\sum V_{lcv}$ = suma valorilor lunare a certificatelor verzi facturate

C_{cvf} = valoarea finală a cotei anuale obligatorii de achiziție de certificate stabilite de către ANRE (lei);

Q_a = cantitatea anuală de energie facturată în anul pentru care se realizează regularizarea (MWh)

P_{acv} = prețul mediu ponderat anual al certificatelor verzi calculat și publicat pe site-ul operatorului comercial al pieței de energie electrică (OPCOM) (lei/certificat verde).

(4) Contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență se facturează ca poziție distinctă în factură: energie activă * valoarea contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență în conformitate cu prevederile legale în vigoare. Tariful contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență este conform legislației în vigoare la data încheierii contractului.

(5) **Contribuția CfD** se facturează distinct în factură: **Stabilirea contribuției CfD pentru anul t+1** -: Contribuția CfD, $CSTA^{t+1}_{CfD}$, exprimată în lei/kWh, se determină ca raportul dintre Contribuția anuală CfD, pentru anul t + 1, C^{t+1}_{CfD} anuală, și cantitatea de energie electrică estimată a fi vândută consumatorilor de energie electrică din România în anul t + 1, astfel:

$$CSTA^{t+1}_{CfD} = \frac{C^{t+1}_{CfD \text{ anuală}}}{EE^{t+1}_{cons}} = \frac{C^{t+1}_{contraparte \ CfD^{x(1+p)}} + C^{t+1}_{op.sch.CfD^{x(1+p)}} + C^{t,t-1}_{contraparte \ CfD} + C^{t,t-1}_{op.sch.CfD}}{EE^{t+1}_{cons}} \left(\frac{lei}{kWh} \right)$$

Semestrul al II-lea al anului t – Contribuția CfD, CAJ^{t}_{CfD} , exprimată în lei/kWh, se determină ca raportul dintre contribuția CfD, pentru semestrul al II-lea al anului t, C^{t}_{CfDS2} , și cantitatea de energie electrică estimată a fi vândută consumatorilor de energie electrică din România în semestrul II al anului t, astfel:

$$CAJ^{t}_{CfD} = C^{t}_{CfDS2} / EE^{t}_{consS2} = [(C^{t}_{contraparte.CfDS2} + C^{t}_{top.sch.CfDS2}) (1 + p)] / EE^{t}_{consS2} \text{ (lei/kWh);}$$

2. Garanții

- (1) Furnizorul poate solicita înainte de semnarea Contractului de furnizare energie electrică ori pe durata executării acestuia, o garanție financiară ori o majorare a cuantumului acesteia, în următoarele cazuri în care consideră că există un risc de neplată:
- a) în cazul sistării furnizării energiei electrice pentru neplată, Furnizorul poate condiționa reluarea furnizării de constituirea unei garanții financiare. Valoarea acesteia corespunde unei perioade de 2 luni cu cel mai mare consum estimat/realizat, după caz.
 - b) în cazul întârzierii în mod repetat (cel puțin de 2 ori în ultimele 12 luni contractuale) a obligațiilor de plată; în acest caz, valoarea garanției financiare va corespunde unei perioade de 2 luni cu cel mai mare consum estimat/realizat după caz;
 - c) în cazul constatării unor acțiuni ale Clientului menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să denatureze consumul de energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare; valoarea garanției financiare va fi corelată cu contravaloarea consumului de energie electrică estimat pentru o durată de maxim 1 (un) an;
 - d) în cazul în care Clientul intră în încetare de plăți, insolvență, faliment, lichidare conform reglementărilor legale, valoarea garanției financiare va corespunde unei perioade de 2 luni cu cel mai mare consum estimat/realizat după caz.
- (2) Furnizorul va stabili tipul garanției financiare și îi va solicita Clientului constituirea acesteia printr-o notificare scrisă. Refuzul constituirii garanției financiare sau neconstituirea acesteia în termen de 10 zile calendaristice de la primirea Notificării Furnizorului de constituire a garanției dă dreptul Furnizorului să aplice următoarele măsuri, separat sau cumulativ:
- a) să solicite Operatorului de rețea deconectarea locului de consum/ sistarea temporară a energiei electrice, în termen de 5 zile lucrătoare de la expirarea termenului de 10 zile, notificarea de constituire garanție fiind și preaviz de deconectare;
 - b) să rezilieze Contractul.
- (3) Garanția financiară va oferi irevocabil și necondiționat un angajament de respectare a obligațiilor contractuale ale Clientului și va trebui menținută pe întreaga durată de valabilitate a Contractului. Eventualele debite ale Clientului se vor reține de Furnizor din garanția financiară, Clientul fiind obligat să o reîntregească în cuantumul inițial în termen de maxim 10 zile de la diminuarea acesteia. În caz contrar vor deveni aplicabile prevederile art. 5 alin. 2 de mai sus.
- (4) Garanția se va returna Clientului la încetarea Contractului sau, în cazul în care la încetarea acestuia mai există datorii, după momentul stingerii întregii datorii.

3. Drepturile și obligațiile Părților

3.1 Obligațiile și drepturile Furnizorului

3.1.1 Obligațiile Furnizorului sunt:

- a) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, și să respecte prevederile acesteia;
- b) să preia de la OR valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, în vederea facturării acestora;
- c) să furnizeze Clientului energia electrică în termenii prezentului Contract;
- d) să factureze energia electrică consumată, la prețurile și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;
- e) să faciliteze accesul Clientului la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor integrat SMI, conform reglementărilor specifice în vigoare;
- f) să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții finali și prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;

- g) să transmită, la cererea Clientului, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- h) să asigure, în scopul realizării obiectului Contractului, încheierea contractelor de distribuție (cu operatorul sistemului de distribuție) și a contractelor de transport (cu operatorul sistemului de transport).
- i) să pună la dispoziția Clientului, cel puțin o dată pe an, într-o anexa 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 abilități în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice;
- j) să solicite Operatorului de Rețea, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă Clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili, conform prevederilor actelor normative aplicabile în vigoare;
- k) să analizeze reclamațiile primite de la Client referitoare la calitatea serviciilor prestate în baza Contractului;
- l) să efectueze audiențe conform programului de audiențe publicat pe pagina proprie de internet și la toate punctele unice de contact, cu respectarea dispozițiilor Procedurii privind soluționarea plângerilor;
- m) să notifice Clientul, în mod corespunzător, cu privire la: (i) orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul Clientului de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții; (ii) orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare; (iii) orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare;
- n) să notifice OD cu privire la încetarea contractului de furnizare, în cazul în care furnizorul a încheiat direct cu OD contractul de distribuție, cu excepția situațiilor în care locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului este/sunt preluat/preluate de către furnizorul de ultimă instanță, situație în care se procedează conform regulamentului privind furnizarea de ultimă instanță a energiei electrice în vigoare;
- o) să permită schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale Regulamentului de schimbare a furnizorului aprobat de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;
- p) să asigure comunicarea facturilor în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare, astfel încât plata facturii să poată fi efectuată până la data scadenței; să pună la dispoziția Clientului mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat clienții;
- q) să pună la dispoziția Clientului mai multe modalități de comunicare a informațiilor privind notificările/comunicările, printre care și comunicarea pe cale electronică;
- r) să transmită, la cererea clientului final, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;
- s) să transmită un decont final de regularizare a obligațiilor de plată, în conformitate cu Regulamentul de furnizare;
- t) să restituie Clientului, în urma regularizării, suma mai mare de 100 de lei plătită în plus de către acesta. În situația în care în urma regularizării suma plătită în plus de către Client este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată în contul facturilor următoare, în conformitate cu prevederile contractuale;
- u) să desfășoare activități de informare conform Regulamentului de furnizare;
- v) să răspundă în termen legal tuturor reclamațiilor și sesizărilor scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale, în măsura în care acesta este aplicabil;
- w) să plătească Clientului despăgubiri/compensații conform reglementărilor aplicabile în vigoare;
- x) să restituie Clientului garanția financiară constituită la dispoziția sa;
- y) să notifice Clientului noile valori ale convenției de consum, în cazul în care OD modifică valorile estimate ale consumului lunar în condițiile Regulamentului de furnizare, până la data de început a perioadei de transmitere

a indexului autocitit, astfel încât, în cazul în care Clientul nu este de acord cu valorile consumului de energie electrică prevăzute în convenția de consum, să aibă posibilitatea citirii și transmiterii indexului autocitit în vederea facturării energiei electrice în baza acestuia;

- z) să notifice în prealabil Clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OD, precum și intervalul de timp pentru transmiterea indexului autocitit de către client, după primirea de la OD a acestor informații, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;
- aa) să pună la dispoziția Clientului, la solicitarea acestuia, date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprie, 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;
- bb) orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

3.1.2 Drepturile Furnizorului sunt:

- a) 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 de furnizare a energiei electrice;
- b) să perceapă Clientului penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;
- c) să solicite Clientului constituirea/actualizarea/reconstituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare și să execute această garanție, în vederea evitării riscurilor de neplată sau în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
- d) să solicite OR prestarea activității de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, în vederea întreruperii/reluării furnizării energiei electrice la locul de consum al Clientului în condițiile prevăzute în contract, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;
- e) 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 contractul de furnizare;
- f) să rezilieze contractul conform prevederilor contractuale;
- g) 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 în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de Client sau de Furnizor;
- h) să solicite Clientului informații despre prognoza de consum a acestuia, precum și alte date/documente necesare OD pentru locul de consum aferent Contractului;
- i) 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 furnizate potrivit altor norme/standarde decât cele recunoscute/aprobate de ANRE;
- j) să recalculeze consumul de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată defectarea grupului de măsurare, în bază unei proceduri elaborate de ANRE;
- k) să întrerupă furnizarea energiei electrice, în condițiile prevăzute de Contract și/sau de Regulamentul de furnizare.
- l) să verifice, la interval de minimum un an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final;

- m) orice alte drepturi prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

3.2 Obligațiile și drepturile Clientului

3.2.1 Obligațiile Clientului sunt:

- a) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice în vigoare;
- b) să achite integral și la termenele stabilite în prezentul Contract facturile emise de Furnizor în baza contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a penalităților de întârziere specificate în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, precum și eventualele tarife și taxe impuse de autoritățile de reglementare și operatorii licențiați de distribuție sau de alte prevederi legale, care au relevanță în executarea Contractului;
- c) 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;
- d) să achite OR prin intermediul Furnizorului sau direct OR, în cazul în care contractul de rețea este încheiat cu acesta, contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, demontare/remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR, conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa sa;
- e) să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția Furnizorului;
- f) să respecte normele și prescripțiile tehnice în vigoare, în vederea eliminării efectelor negative asupra calității energiei electrice;
- g) să respecte dispozițiile Dispecerului Energetic, conform reglementărilor în vigoare privind schema de funcționare a instalațiilor Clientului racordate la S.E.N. și conform prevederilor contractelor de distribuție încheiate;
- h) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu Furnizorul, Operatorul de distribuție sau de transport, după caz;
- i) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale OR, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;
- j) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- k) să sesizeze imediat Furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- l) să comunice în scris Furnizorului, în termen de maximum 30 de zile, orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii Contractului;
- m) să suporte pagubele și costul remedierii defecțiunilor produse în instalațiile Operatorului de distribuție sau de transport, dovedite a fi din culpa sa;
- n) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;
- o) să permită accesul Furnizorului/Operatorilor competenți la grupurile de măsurare/contoare în vederea verificării instalației de alimentare cu energie electrică și a respectării prevederilor contractuale;
- p) să permită accesul reprezentantului OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea Clientului.

- q) să transmită Furnizorului toate datele/documentele solicitate de Operatorul de distribuție necesare pentru locul de consum aferent Contractului;
- r) orice alte obligații prevăzute de Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

3.2.2 Drepturile Clientului sunt:

- a) să schimbe Furnizorul, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și ale Regulamentului de schimbare a Furnizorului aprobat de ANRE; procesul de schimbare a Furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;
- b) să denunțe unilateral contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu acceptă noile condiții contractuale/clauze sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către Furnizor;
- c) să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice clienților vulnerabili;
- d) să opteze pentru orice modalitate de plată pe care Furnizorul o pune la dispoziție;
- e) să solicite și să primească explicații privind elementele facturii;
- f) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;
- g) să primească de la Furnizor decontul final de regularizare;
- h) să îi fie notificate de către Furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prealabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;
- i) să solicite Furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea comunicărilor/notificărilor;
- j) să înainteze o plângere Furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfășurată de către acesta la locul de consum, pe care Furnizorul o va soluționa conform Procedurii-cadru privind obligația Furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali (Ordinul nr. 16/2015); în cazul în care Clientul nu este mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze (Ordinul nr. 61/2013), de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;
- k) să primească despăgubiri/compensații în conformitate cu reglementările în vigoare, care pot fi consultate și pe site-ul engie.ro, respectiv:
 - 1) să primească despăgubiri pentru daune materiale produse ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică și calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, stabiliți în Standardul de performanță, precum și ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelelor electrice ale OD. Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit;
 - 2) în situația în care, pentru aceeași întrerupere, clientul final este îndreptățit să primească și o compensație conform Standardului de performanță și o despăgubire, el primește atât despăgubirea, cât și compensația.
 - 3) Clientul casnic are dreptul să primească de la OD despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OD. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;
- l) să solicite OR (direct sau prin intermediul Furnizorului de energie electrică) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;

- m) să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către Furnizor, și să fie informat de către OR cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare;
- n) să sesizeze Furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale în vigoare;
- o) să solicite Furnizorului modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, pe parcursul derulării contractului;
- p) în cazul în care are montat SMI, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;
- q) în cazul în care locul de consum este integrat în SMI, să i se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care are acces gratuit Furnizorul;
- r) să solicite Furnizorului date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică, și să primească toate datele solicitate în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
- s) să renunțe la contractul de furnizare a energiei electrice, dacă acesta a fost încheiat în afara spațiilor comerciale ale Furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță (cum ar fi internet sau telefon), în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, conform prevederilor Regulamentului de furnizare;
- t) în cazul prosumatorului, să beneficieze de serviciul de regularizare financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile;
- u) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția Furnizorului, în condițiile prevăzute de contract;
- v) să primească compensații pentru nerespectarea de către Furnizor a obligațiilor prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale. Modalitățile de rambursare a compensațiilor se vor acorda în conformitate cu prevederile contractuale;
- w) să solicite Furnizorului emiterea și comunicarea garanțiilor de origine care probează faptul că energia electrică furnizată a fost produsă din surse regenerabile, în cazul în care Contractul încheiat de Părți și/sau Ofertele transmise Clientului, valabile pe perioada contractuală, au ca obiect furnizarea de energie electrică din surse regenerabile;
- x) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, Regulamentul de furnizare, precum și orice reglementări în vigoare.

4. Forța majoră și cazul fortuit

- (1) Părțile sunt exonerate de orice răspundere pentru neîndeplinirea în totalitate sau în parte a obligațiilor ce decurg din acest Contract, dacă aceasta este rezultatul acțiunii unui eveniment de forță majoră, de un eveniment fortuit (caz fortuit), de fapta Clientului sau a unui terț asupra căruia Furnizorul nu are control în mod rezonabil.

Reprezintă evenimente de forță majoră acele evenimente extraordinare care sunt în mod rezonabil în afara voinței și controlului părților.

Cazul fortuit este situația, starea sau împrejurarea de fapt imprevizibilă și de neînlăturat care împiedică, în mod obiectiv și fără nicio culpă a părților, executarea obligațiilor contractuale, rezultat pe care părțile nu l-au conceput și nici urmărit și cuprinde inclusiv următoarele: orice eveniment survenit în sistemul de transport

și/sau distribuție, evenimente provocate de deciziile operatorului sistemului de transport și /sau distribuție, precum și situații de forță majoră invocate de Furnizorii de electricitate ai Clientului și certificate de organele competente.

- (2) Neîndeplinirea obligației de comunicare a forței majore nu înlătură efectul exonerator de răspundere al acesteia, dar antrenează obligația părții care o invocă de a repara pagubele cauzate părții contractante prin faptul necomunicării.
- (3) Partea care invocă forța majoră/cazul fortuit este obligată să notifice celeilalte părți cazul de forță majoră / cazul fortuit, în termen de 5 (cinci) zile de la producerea evenimentului și să ia toate măsurile posibile în vederea limitării consecințelor lui.

Dacă în termen de 60 (șaizeci) de zile de la producere, evenimentul respectiv nu încetează, Părțile au dreptul să își notifice încetarea deplin drept a Contractului, fără ca vreuna dintre părți să pretindă daune-interese.

5. Cesiunea sau transferul contractului

- (1) Clientul nu va putea cesiona total/partial drepturile și obligațiile sale din Contract, inclusiv drepturile cu privire la orice garanții și accesorii ce însoțesc creanțele sale, fără acordul prealabil al Furnizorului.
- (2) Furnizorul are dreptul de a cesiona total/partial drepturile și obligațiile sale din Contract, inclusiv drepturile cu privire la orice garanții și accesorii ce însoțesc creanțele sale asupra Clientului. Cesiunea va opera automat de la data transmiterii către Client a notificării de cesiune, Furnizorul fiind liberat de obligațiile sale față de Client de la aceeași dată.

6. Litigii, legea contractuală

- (1) Litigiile decurgând din interpretarea și/sau executarea prezentului Contract, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă, vor fi supuse spre soluționare instanței judecătorești competente de la sediul Furnizorului.
- (2) Prezentul Contract va fi interpretat și guvernat în conformitate cu legea română.

7. Termen de prescripție

- (1) Termenul de prescripție pentru valorificarea oricăror drepturi ale Furnizorului izvorând din Contract pentru care nu se prevede un termen legal mai mare, este de 5 ani.
- (2) În plus față de cazurile prevăzute de lege, orice somație/notificare de plată sau altă comunicare de orice natură (ex: poștă, fax, e-mail) privind plata/executarea Contractului, trimisă de Furnizor Clientului potrivit Contractului sau legii aplicabile, va fi considerată ca fiind o cauză de întrerupere a termenului de prescripție stipulat în acest articol.

8. Confidențialitate

- (1) Fiecare parte se obligă să asigure confidențialitatea tuturor informațiilor, documentațiilor sau datelor furnizate de către cealaltă parte în baza prezentului Contract și să nu le dezvăluie unei terțe părți, în totalitate sau partial, fără consimțământul scris al celeilalte părți contractante. Prevederile referitoare la obligația de confidențialitate rămân valabile timp de 5 ani după încetarea prezentului Contract.
- (2) Fac excepție de la prevederile menționate mai sus:
 - a) informațiile solicitate de autoritățile competente, în conformitate cu reglementările în vigoare;
 - b) informațiile care au fost făcute publice până la încheierea Contractului;
 - c) informațiile solicitate de operatorul de transport și de sistem, în conformitate cu prevederile Codului tehnic al rețelei electrice de transport și ale Codului comercial al pieței angro de energie electrică.

9. Clauze de etică și responsabilitate socială și de mediu

(1) Clientul confirmă faptul că a citit și este de acord să adere la angajamentele adoptate de Grupul ENGIE în domeniul eticii și responsabilității sociale și de mediu, așa cum aceste angajamente sunt prezentate în documentele de referință și Planul de Vigilență al Grupului ENGIE. Angajamentele Grupului ENGIE și ale ENGIE România sunt postate pe site-urile: <https://www.engie.com/en/group/ethics-compliance>

și <https://www.engie.ro/corporate/profil-companie/etica-noastra>.

(2) În acest sens, Clientul declară și garantează ENGIE că respectă normele de drept internațional și legislația națională aplicabilă Contractului (inclusiv orice modificări aduse acestor acte normative pe parcursul derulării Contractului) și că a respectat aceste norme de drept, pentru o perioadă de 6 ani imediat înainte de executarea Contractului, în ceea ce privește:

- a) drepturile omului și libertățile fundamentale individuale, în special, interzicerea (i) utilizării muncii copiilor, precum și orice formă de muncă forțată sau obligatorie; (ii) oricărei forme de discriminare în cadrul companiei sale – sau al grupului de companii, dacă este cazul – sau față de furnizorii și sub-contractorii săi;
- b) embargourile, traficul de arme și droguri, terorismul;
- c) licențele și certificatele vamale de import - export și comerciale;
- d) sănătatea și siguranța personalului și a părților terțe;
- e) ocuparea forței de muncă, imigrația, interzicerea muncii nedecarate;
- f) protecția mediului;
- g) infracțiuni financiare, în special cele privind corupția și luarea/darea de mită, fraudă, trafic de influență (sau infracțiunea echivalentă așa cum este reglementată de legislația națională aplicabilă Contractului), furt, deturarea activelor companiei, contrafacere, fals și uz de fals, precum și orice alte infracțiuni similare sau conexe;
- h) măsurile de combatere a spălării banilor;
- i) legea concurenței.

(3) În ceea ce privește propriile sale operațiuni, Clientul se angajează să coopereze activ cu ENGIE și să întreprindă acțiunile necesare pentru a permite ENGIE să-și îndeplinească obligații legale rezultate din obligația de vigilență. În acest scop, Clientul va asista ENGIE, în special, în punerea în aplicare a măsurilor stabilite în Planul de Vigilență, astfel cum a fost menționat mai sus (maparea riscurilor, mecanismele de alertă și avertizare etc.) și va raporta de îndată orice încălcare serioasă sau, orice situație care poate constitui o încălcare serioasă a regulilor menționate mai sus, în executarea relației sale contractuale cu ENGIE.

(4) ENGIE poate solicita Clientului să facă dovada conformării sale cu cerințele stabilite prin prezenta Clauză, în orice moment pe perioada derulării Contractului, putând audita Clientul, direct sau prin intermediul unei terțe părți, pe cheltuiala sa proprie, cu condiția notificării prealabile a Clientului în acest sens. În situația efectuării unui audit, Clientul se angajează să acorde accesul angajaților ENGIE în sediile și/sau locațiile în care își desfășoară activitatea și să furnizeze toate informațiile și/sau documentele care pot fi solicitate pentru finalizarea cu succes a auditului.

(5) Orice încălcare a prevederilor prezentei Clauze de etică și responsabilitate socială și de mediu de către Client reprezintă o încălcare a prezentului Contract care dă dreptul ENGIE să suspende și/sau să rezilieze Contractul, în conformitate cu termenii și condițiile stabilite în Contract.