

Condiții generale de furnizare pe piața concurențială pentru clienții finali casnici

Obiect

Art.1

Condițiile generale pentru serviciul de furnizare a energiei electrice completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice, stabilind cadrul general aplicabil în relația contractuală dintre client și furnizor și fac parte intergrăntă din Contract.

Art.2

Utilizarea energiei electrice se va face pentru uz de tip casnic, numai pentru iluminat și receptoare electrocasnice (totalitatea bunurilor de larg consum destinate uzului propriu care nu sunt destinate realizării de activități economice, industriale sau agricole și care sunt alimentate cu energie electrică la tensiunea de 230V/400V).

Art.3

3.1 Punctul/punctele de delimitare patrimonială a instalațiilor Clientului de instalațiile Distribuitorului sunt prevăzute în Avizul tehnic de racordare/Certificat de racordare, transmis către Furnizor de către Client sau de către Distribuitorul competent.

3.2 Alimentarea locului/locurilor de consum specificat/specificate în contractul de furnizare se realizează conform Avizului tehnic de racordare/Certificat de racordare.

Condiții de derulare a contractului

Art.4

4.1 Furnizorul va furniza și factura toată cantitatea de energie electrică consumată de către Client la prețul și în condițiile prevăzute în Anexa A.

4.2 Tarifele pentru serviciile de transport și de sistem, tarifele de Rețea a energiei electrice, tarifele pentru energia reactivă (pentru clienții la care se aplică conform normelor legale în vigoare), precum și alte tarife ce pot fi introduse de autoritatea competentă, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență și valoarea certificatelor verzi (calcul valoare/mod de facturare) sunt reglementate prin legislația în vigoare, ele putând fi modificate și completate ca urmare a modificărilor legislative incidente. Modificarea legislației aplicabile (eliminare, completare, modificare valoare etc.) va duce la actualizarea automată a valorilor facturate de către Furnizor, fără a fi necesară amendarea contractului de furnizare și/sau a prezentelor condiții.

4.3 1) La încetarea contractului, în termen de 42 de zile, Furnizorul va emite și va transmite clientului factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată; achitarea acesteia de către Client se va face în termenul prevăzut în Anexa A.

2) În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la alin. (1) conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final suma datorată, în

condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la data emiterii acestuia.

4.4 Energia electrică furnizată în baza contractului de furnizare este măsurată de către Operatorul de distribuție, în conformitate cu Codul de măsurare a energiei electrice în vigoare la data efectuării serviciului de măsurare.

4.5 Încheierea contractelor pentru transportul energiei electrice, respectiv pentru distribuția energiei electrice, până la Client, se face de către Furnizor, în baza mandatului acordat de către Client.

Obligații financiare și modalități de plată

Art.5

5.1 Clientul plătește Furnizorului contravaloarea energiei electrice active, calculată pe baza cantității de energie electrică consumate, determinată potrivit înregistrărilor contorului de decontare, aplicându-se prețul acceptat de către Client, precizat în Anexa A la contract.

5.2 În cazul de necoincidență a punctului de măsură cu punctul de delimitare se vor calcula corecții conform prevederilor legale în vigoare.

Art.6

6.1 Pe întreaga durată de derulare a contractului, cu periodicitatea stabilită în Anexa A, Furnizorul va emite o factură cu suma care trebuie plătită de către Client.

6.2 Facturile și orice alte documente ce decurg din derularea contractului se transmit Clientului de către Furnizor prin modalitatea de comunicare agreată de părți, prin contract.

6.3. În lipsa indexului citit de către Distribuitor, Furnizorul determină valoarea facturii în baza indexului autocitit, transmis de către Client, pe baza unui consum estimat de către furnizor pe baza celor mai recente citiri sau având în vedere consumul din perioada similară a anului precedent.

6.4 Pentru clienții noi, estimarea se face pe baza consumului stabilit de comun acord în Anexa B, urmând ca acest consum să fie actualizat de către Furnizor în funcție de istoricul de consum.

6.5 Regularizarea consumului se face periodic, conform reglementărilor în vigoare, dar nu mai mult de șase luni, prin citirea contorului de către reprezentantul Distribuitorului. Factura următoare citirii contorului se emite pe baza ultimelor două indexe citite și ia în considerare cantitățile estimate și facturate în perioada dintre cele două citiri de regularizare. Pentru perioada de la data citirii de regularizare până la data emiterii facturii se adaugă, de asemenea, și o cantitate estimată. Factura următoare citirii contorului poate avea valoare pozitivă sau negativă.

6.6 Factura de energie electrică transmisă Clientului va cuprinde, separat față de prețurile pentru energia electrică, contravaloarea certificatelor verzi, precum și

CONDIȚII GENERALE

alte taxe, impozite sau contribuții stabilite și evidențiate conform legislației aplicabile, în vigoare.

Valoarea certificatelor verzi facturate se calculează conform reglementărilor în vigoare, ale caror principii se găsesc în procedura postată pe website-ul furnizorului (<https://www.enel.ro/enel-energie/ro/informatii-utile/>);

6.7 Regularizarea contravalorii certificatelor verzi corespunzătoare consumului de energie electrică înregistrat la locul de consum aparținând Clientului (corelat cu perioada de valabilitate a condițiilor economice stipulate în contract) se va face conform reglementărilor legale în vigoare. În situația în care factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi conține un sold pozitiv, clientul final are obligația să achite contravaloarea acesteia până la termenul de plată stabilit în Anexa A a contractului, ale căror prevederi se aplică și în ceea ce privește emiterea și achitarea facturilor de regularizare, inclusiv pentru certificate verzi, indiferent de valabilitatea contractului și a condițiilor tehnico-economice la data emiterii acestor facturi, prevederile acestora supraviețuind în vederea aplicării lor în ceea ce privește factura de regularizare și plata acesteia.

În situația în care factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final suma datorată, în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la data emiterii acesteia.

Art.7

7.1 Clientul va plăti integral fiecare factură în termenul de scadență prevăzut în Anexa A, data emiterii facturii și termenul de scadență fiind înscrise pe factură.

7.2 Dacă ziua limită de plată determinată conform alin. 1 nu este o zi lucrătoare, atunci ziua limită de plată se consideră a fi următoarea zi lucrătoare

7.3 Clientul poate folosi oricare dintre modalitățile de plată comunicate de către Furnizor Clientului și/sau afișate pe pagina de internet a Furnizorului.

Art.8

8.1 Furnizorul va stabili cel puțin o modalitate de restituire fără costuri suplimentare a sumelor care trebuie restituite Clientului, conform legislației în vigoare.

8.2 În cazul alegerii unei variante de restituire cu costuri suplimentare, aceste costuri vor fi reținute de Furnizor din suma datorată Clientului. Furnizorul va informa Clientul asupra valorii costurilor suplimentare reținute din suma de restituit.

Art.9

În cazul neîndeplinirii obligației de plată în termenul de scadență prevăzut în Anexa A, Clientul va plăti în afara sumei datorate, penalități pentru întârzierea plății acestei sume. Valoarea totală a penalităților nu poate depăși valoarea sumei datorate.

Art.10

10.1 În situația în care Clientul contestă în 30 de zile de la emitere corectitudinea facturii, Furnizorul nu are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu energie electrică până nu comunică Clientului rezultatul verificării din care rezultă că aceasta este neîntemeiată.

10.2 În cazul în care o sumă facturată de către Furnizor este contestată în parte de către Client, atunci plata sumei necontestate se va efectua până în ziua limită de

plată. Pentru sumele contestate, dar stabilite ulterior pe cale amiabilă sau de către instanța competentă ca fiind datorate de către Client, acesta va plăti pe lângă suma datorată, penalități de întârziere potrivit art. 9 .

10.3 Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se conciliază între părți în termen de 5 zile de la data înregistrării reclamației la Furnizor, cu respectarea standardului de performanță aplicabil.

10.4 În cazul în care, ca urmare a unor recalculări conciliate între părți, nivelul consumului facturat se reduce, nu se vor încasa penalități pentru diferența respectivă, iar aceasta va fi compensată din valoarea următoarei facturi.

Art.11

Plata oricărei sume facturate va fi efectuată în lei prin una din modalitățile de plată puse la dispoziție de Furnizor, menționate în factură, precum și pe pagina de internet a Furnizorului.

Obligații și garanții

Art.12

12.1 Părțile se obligă una față de cealaltă să dețină, pe parcursul derulării contractului, toate aprobările necesare fiecăreia pentru asumarea și executarea obligațiilor cuprinse în contractul de furnizare, conformându-se în același timp tuturor cerințelor legale în vigoare.

12.2 Părțile garantează una celeilalte că asumarea contractului de furnizare reprezintă o obligație validă, legală, opozabilă în justiție în termenii acestuia.

12.3 Părțile se obligă una față de cealaltă să asigure accesul, conform legii, la toate informațiile, documentațiile și datele necesare bunei derulări a contractului și care sunt accesibile conform reglementărilor în vigoare tuturor autorităților statului, instituțiilor financiar-bancare, consultantilor și contractanților.

12.4 Furnizorul are dreptul de a solicita Clientului constituirea unei garanții financiare în cazul neîndeplinirii în mod repetat (se consideră „în mod repetat” atunci când Clientul ajunge de două ori în ultimele 12 luni în situația de a fi deconectat pentru neplata facturilor de energie electrică) a obligațiilor de plată menționate la art. 7, în cazul constatării unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare ori în alte cazuri prevăzute de legislația în vigoare. Garanția financiară se va constitui conform Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorului de energie electrică, în vigoare;.

12.5 Refuzul constituirii garanției financiare sau neconstituirea acesteia în termen de 15 zile de la solicitarea Furnizorului, dă dreptul acestuia să solicite Operatorului de Rețea deconectarea locului de consum aparținând Clientului de la rețea în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen, notificarea de constituire garanție fiind și preaviz în acest scop.

Art.13

Părțile nu vor dezvălui informațiile confidențiale obținute în cadrul contractului de furnizare unor persoane

CONDIȚII GENERALE

neautorizate să primească astfel de informații. Fac excepție cazurile în care:

- a) există consimțământul scris al părții ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informației respective;
- b) informația era deja publică, la momentul dezvăluirii;
- c) partea este obligată sau are permisiunea de a divulga informația în scopul respectării unui ordin sau a unei decizii din partea unei Autorități competente ori a dispozițiilor legale în vigoare;
- d) informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul contractului, inclusiv în situațiile în care activitățile sunt prestate de către terți, cu condiția respectării de către aceștia a condițiilor de confidențialitate.

Drepturile și obligațiile părților

Obligațiile Furnizorului

Art.14

14.1 Furnizorul este obligat:

- a) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia;
- b) să factureze Clientului energia electrică consumată la prețurile și în condițiile, precizate în Anexa A;
- c) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și orice alte reglementări aplicabile;
- d) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea comercială a serviciilor prestate Clientului în baza contractului, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în măsura în care acesta este aplicabil;
- e) să preia de la Operatorul de Distribuție valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare;
- f) să faciliteze accesul Clientului la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent și să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de Sistemul de măsurare inteligentă a energiei electrice;
- g) să furnizeze Clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum, eventuale sume de bani datorate/plătite Clientului, sau privind penalitățile plătite de acesta pentru întârzieri în plata facturilor, pe ultimul an calendaristic;
- h) 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;
- i) să aplice de la intrarea în vigoare și să notifice Clientului prin intermediul facturii, modificarea valorii taxelor reglementate/impozitelor în cazul apariției unui act normativ în acest sens;
- j) să notifice clientului, în mod transparent, ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare cu cel puțin 14 de zile înainte de data de intrare în vigoare a modificării, precum și dreptul acestuia de a denunța unilateral contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare;
- k) să permită clientului schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale și a legislației aplicabile;
- l) să transmită către Client factura și documentele anexate acesteia/notificarile, în timp util, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței;
- m) să pună la dispoziția Clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, reglementările/actele normative în vigoare aplicabile, căile de soluționare a litigiilor/disputelor/plângerilor;
- n) 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: adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet;
- o) 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 Operatorul de Rețea a reclamațiilor privind deranjamentele (call center cu funcționare permanentă);
- p) să verifice solicitările, sesizările, reclamațiile sau plângerile transmise de către Client în modalitatea de corespondență agreată prin contract sau prin altă modalitate pusă la dispoziție de către Furnizor, și să răspundă în termen legal, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în măsura în care acesta este aplicabil, cu excepția prevederilor aplicabile numai pentru furnizarea în regim de serviciu universal;
- q) să investigheze reclamațiile primite de la Client privind calitatea activității de furnizare desfășurată în baza contractului;
- r) să solicite Operatorului de Rețea, la sesizarea scrisă a Clientului sau ori de câte ori consideră necesar, verificarea grupului/grupurilor de măsurare, cu eliberarea unui buletin de verificare metrologică vizat;
- s) să comunice Operatorului de Rețea orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la Client care vizează activitatea Operatorului de Rețea la locurile de consum care fac obiectul contractului, să solicite Operatorului de Rețea rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de Client, să primească și să comunice Clientului răspunsul Operatorului de Rețea, în termenele prevăzute în Standardele de performanță în vigoare;
- t) să pună la dispoziția Clientului 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;
- u) să pună la dispoziția Furnizorului de servicii energetice desemnat de Client, printr-un acord scris, informații privind consumurile facturate anterior

CONDIȚII GENERALE

acestui, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;

v) orice alte obligații prevăzute de legislația incidentă, în vigoare.

14.2 Furnizorul este responsabil doar pentru întreruperile în alimentarea cu energie electrică a Clientului din cauze care s-au identificat a fi din culpa sa.

14.3 Despăgubirea nu va depăși, pentru o întrerupere și în limita prejudiciului suferit, contravaloarea energiei electrice furnizate Clientului în cursul unei zile medii, ziua medie fiind stabilită pe baza ultimei citiri.

14.4 Furnizorul va plăti Clientului despăgubirile sau compensațiile pe care acesta are dreptul să le primească de la Operatorul de Distribuție, și vor fi recuperate de către Furnizor de la Operatorul de Distribuție în baza Contractului de Rețea, iar în cazul clientului casnic, inclusiv despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa Operatorului de Distribuție.

Prin receptoare electrocasnice se înțelege totalitatea bunurilor de larg consum destinate uzului gospodăresc și care sunt alimentate cu energie electrică la tensiuni de 230 V/400 V, cu excepția lampilor electrice și a receptoarelor electrotermice care nu contin componente electronice.

14.5 Modul și condițiile de acordare al acestor despăgubiri sunt prevăzute în Procedura elaborată de ANRE în acest scop și aplicabilă la data producerii evenimentului.

Drepturile Furnizorului

Art.15

15.1 Furnizorul are următoarele drepturi:

a) să emită facturi, inclusiv pe baza cantităților de energie electrică estimată și să încaseze de la client contravaloarea acestora în condițiile contractuale;

b) să perceapă Clientului penalități pentru întârzierea la efectuarea plății facturilor;

c) să solicite Operatorului de Distribuție 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;

d) să solicite Clientului constituirea unor garanții financiare conform Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorului de energie electrică, în vigoare;

și/sau Rețea) să factureze Clientului, în baza datelor transmise de Distribuitorul autorizat, conform procedurii de calcul reglementată de autoritatea competentă consumul pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată defectarea contorului;

f) să recupereze de la Client, în baza datelor transmise de Distribuitorul competent, contravaloarea energiei electrice consumate prin sustragere de energie electrică, precum și a altor costuri, conform prevederilor legale în vigoare.

g) să notifice clientul, prin intermediul facturii, modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp citirea indexului de către reprezentanții Operatorului de

Distribuție, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract;

h) să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a Clientului prin intermediul facturii, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract;

i) să verifice la interval de minimum 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului;

j) orice alte drepturi prevăzute de legislația incidentă, în vigoare.

15.2 Refuzul constituirii garanțiilor menționate la alin. 1, lit. d dă dreptul Furnizorului să solicite Operatorului de Rețea deconectarea Clientului de la rețea, în condițiile art.12.5

Art.16

16.1 Pentru neachitarea de către client a facturii reprezentând contravaloarea energiei electrice consumate și până la remedierea situației, în afara altor drepturi prevăzute de legislația în vigoare sau prezentul, Furnizorul are dreptul:

- I. de a suspenda unele drepturi ale Clientului, cum ar fi:
 - dreptul de a solicita modificarea și completarea contractului și a anexelor acestuia;
 - dreptul de a solicita plata daunelor provocate ca urmare a întreruperilor accidentale în alimentare.

Furnizorul își poate exercita acest drept și în condițiile în care nu se respectă eșalonarea restanței la plată, convenită cu Clientul.

Pentru exercitarea acestui drept, Furnizorul va transmite Clientului un act adițional la contract sau o notificare, în care se vor preciza drepturile suspendate, durata și condițiile de încetare a suspendării. În cazul în care în termen de 15 zile de la data primirii acestuia, Clientul nu solicită vreo modificare a clauzelor comunicate, acestea se consideră acceptate în mod tacit.

II. de a întrerupe alimentarea cu energie electrică, realizând succesiv următoarele etape:

- Furnizorul transmite clientului un preaviz de deconectare (document distinct de factură), prin modalitatea agreată de părți, cu respectarea reglementărilor legale în vigoare,
- va întrerupe alimentarea cu energie electrică a locului de consum care aparține Clientului, respectând reglementările legale în vigoare.

16.2. Furnizorul/OR recuperează de la clienții finali în cauză costurile aferente operațiunilor efectuate de către Furnizor și/sau OR pentru aplicarea măsurilor de preavizare luate în vederea evitării deconectării pentru neplata la termen a facturilor și/sau a rezilierii contractului pentru motivul prevăzut la art.23. 1 lit.c) .

Art. 17

17.1 Furnizorul are dreptul 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. Prin excepție, în cazul modificării valorii tarifelor reglementate ori a altor modificări care rezultă din cadrul de reglementare, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe prima factură emisă de Furnizor după intrarea în vigoare a respectivei modificări.

CONDIȚII GENERALE

17.2 Modificarea clauzelor din contract la inițiativa Furnizorului se poate face cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare.

17.3 Clientul are posibilitatea să denunțe contractul, în cazul în care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor acestuia. Modificările se consideră acceptate de către Client în cazul în care acesta nu denunță contractul în termen de 30 zile de la transmiterea notificării de către Furnizor.

Drepturile Clientului

Art.18

18.1 Clientul are următoarele drepturi:

- a) să verifice respectarea prevederilor contractului;
- b) să aibă acces la rețelele electrice de interes public în condițiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică din instalațiile Distribuitorului în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a energiei electrice și ale normelor legale;
- c) să își aleagă furnizorul de energie electrică și să accepte o oferta tip sau să solicite o oferta privind condițiile comerciale ale furnizorului;
- d) să denunțe unilateral contractul, 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;
- e) să schimbe furnizorul de energie electrică, în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare, cu respectarea dispozițiilor contractuale;
- f) să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative în vigoare, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili;
- g) să beneficieze contra cost, la cerere, de alte servicii prestate de către Furnizor/Distribuitor, altele decât cele incluse în prețul de furnizare/tarif de distribuție;
- h) să solicite Furnizorului plata daunelor provocate ca urmare a întreruperilor cauzate de acesta, în condițiile art.14.3;
- i) să solicite Distribuitorului, prin intermediul Furnizorului, plata daunelor provocate ca urmare a întreruperilor cauzate de acesta, cu respectarea prevederilor Avizului tehnic de racordare/Certificat de racordare și a prevederilor legale în vigoare;
- j) să solicite Furnizorului 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;
- k) să solicite Furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalităților de comunicare pentru primirea facturilor/ comunicărilor/ notificărilor cu simpla notificare a Furnizorului;
- l) să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de Furnizor, 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;
- m) să solicite Furnizorului și să primească de la acesta, în mod gratuit, informații privind conținutul facturilor de

energie electrică, date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului de consum propriu, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului, dacă acesta din urmă este mai mică;

n) să solicite Furnizorului eşalonarea la plată a sumelor datorate, în condițiile procedurii Furnizorului;

o) să beneficieze, la cerere, 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;

p) să solicite și să primească de la Furnizor datele de consum propriu, în mod nediscriminatoriu, în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;

q) să supună soluționării ANRE divergențele rezultate între părți din derularea contractului, în baza procedurii specifice emise de ANRE;

r) să fie informat, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, asupra întreruperilor în alimentare programate;

s) să solicite Distribuitorului, direct sau prin intermediul Furnizorului, măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite la instalațiile de alimentare cu energie electrică;

t) să solicite Distribuitorului, direct sau prin intermediul furnizorului, verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;

u) să sesizeze, utilizând datele de contact ale Operatorului de Rețea puse la dispoziție de către Furnizor, și să fie informat de către Operatorul de Rețea cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului;

v) 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 Operatorului de Rețea la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță aplicabil;

w) în cazul în care Clientul are montat SMI, contor inteligent, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa cu ușurință următoarele tipuri de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică:

a. date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 3 ani sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 3 ani;

b. date detaliate în funcție de perioada de utilizare pentru fiecare zi, săptămână, lună și an pentru o perioadă de cel puțin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare ori de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 24 de luni;

CONDIȚII GENERALE

în cazul în care locul de consum este integrat în Sistemul de măsurare inteligentă (SMI), să i se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor măsurate, colectate de SMI;

x) să se retragă din contractul de furnizare a energiei electrice, dacă acesta a fost încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță;

y) să solicite și să primească despăgubiri conform legislației în vigoare pentru daunele suferite și dovedite a fi produse din culpa Furnizorului sau a Operatorului de Rețea, dacă acestea se acordă prin intermediul Furnizorului, conform art. 25.

z) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr 123/2012 și de alte acte normative aplicabile.

18.2 În calitate de utilizator al rețelei de distribuție a energiei electrice Clientul furnizorului are drepturile prevăzute la punctul 5 din Anexa D (Condiții generale de distribuție)

Obligațiile Clientului

Art.19

19.1 Clientul va avea următoarele obligații (la care se adaugă obligațiile prevăzute de legislație și/sau contractul de furnizare):

a) să respecte clauzele contractului de furnizare 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) 1. să comunice în scris Furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului, în termen de 30 de zile de la data intervenirii acesteia;

2. să anunțe furnizorul de îndată și să solicite în scris încetarea contractului în cazul în care nu mai deține dreptul de proprietate/folosință asupra locului de consum.

c) să achite la termen facturile emise de Furnizor; eventualele corecții sau regularizări ale acestora vor fi efectuate la următoarea facturare;

d) 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;

e) să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică, în vigoare;

f) să sesizeze imediat Furnizorul sau Operatorul de Rețea în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare;

g) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu Distribuitorul;

h) să suporte consecințele care decurg din restricționarea sau din întreruperea furnizării energiei electrice ca urmare a nerespectării de către Client a prevederilor Contractului de furnizare;

i) să suporte cheltuielile pentru modificarea instalațiilor de Rețea a energiei electrice ca urmare a schimbării caracteristicilor energetice inițiale ale locului de consum;

j) să permită accesul Distribuitorului sau delegatului acestuia la instalațiile electrice de Rețea, inclusiv la grupul de măsurare, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final, pentru a întreține, a remedia defecțiunile intervenite, a verifica respectarea prevederilor contractuale/legale și orice altă activitate necesară a fi efectuată în instalațiile aflate în exploatarea Distribuitorului;

k) să achite distribuitorului prin intermediul furnizorului sau, după caz, direct Distribuitorului contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, de demontare, verificare și remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de Distribuitor, conform reglementărilor în vigoare;

l) să nu permită altor persoane să se racordeze la instalația electrică de utilizare proprie;

m) să nu deterioreze echipamentele de măsurare, sigiliile metrologice și ale Distribuitorului, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea Distribuitorului, amplasate pe proprietatea sa;

n) să nu permită altor persoane, cu excepția personalului Distribuitorului sau delegatului acestuia, să intervină la contorul de decontare sau la instalația Distribuitorului;

o) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalației electrice interioare și propriie în conformitate cu prescripțiile tehnice, modificările sau extinderile acesteia se vor efectua numai prin electricieni autorizați sau prin agenți economici atestați de ANRE;

p) să contacteze Furnizorul în termen de 10 zile calendaristice de la data avizării, pentru a stabili de comun acord cu acesta o dată pentru citirea indexului contorului, în cazul în care cititorul nu a avut acces la contor în două perioade de facturare consecutive. În caz contrar, se va proceda la întreruperea alimentării cu energie electrică și la emiterea unei facturi din oficiu;

q) înainte de a adresa o plângere către ANRE, dacă aceasta privește activitatea unui prestator de servicii/de activități, clientul trebuie în prealabil să se adreseze spre soluționare prestatorului de serviciu/activității de a cărei prestație este nemulțumit.

r) orice solicitare/comunicare din partea Clientului către Furnizor se transmite utilizând una din următoarele modalități:

- în scris, la sediul Furnizorului;
- prin e-mail, la adresa contacteem@enel.com;
- prin fax, la numărul 0372 871 079;
- prin intermediul contului MyEnel sau a aplicațiilor mobile puse la dispoziția clienților.

s) informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestate de către Furnizor pot fi obținute de către Client la numărul de telefon 021 9977, apel cu tarif normal, sau accesând pagina de web a Furnizorului;

t) indexul autocitit al contorului se comunică de către Client la numărul de telefon 0800 07 07 01 și/sau prin intermediul modalităților online puse la dispoziție de Furnizor;

u) sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic

CONDIȚII GENERALE

de către Client la numărul de telefon dedicat, înscris pe factură;

v) să obțină în prealabil avizul scris al Operatorului de Rețea în vederea racordării la instalațiile proprii, în condiții legale, a unor clienți de energie electrică (subconsumatori).

w) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clientii finali, aprobat prin Ordin ANRE sau de alte acte normative aplicabile.

19.2 În calitate de utilizator al rețelei de distribuție a energiei electrice Clientul furnizorului are obligațiile prevăzute la punctul 4 din Anexa D (condiții generale distribuție).

Înteruperea alimentării cu energie electrică

Art.20.

20.1 Furnizorul poate solicita Operatorului de Rețea întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, în următoarele situații:

a) neplata facturilor emise de Furnizor conform prevederilor contractului, cu un preaviz de deconectare de cel puțin 15 zile;

b) neconstituirea de către Client a garanțiilor financiare solicitate de Furnizor conform contractului, procedurii Furnizorului, precum și reglementărilor în vigoare.

20.2 După întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplata facturilor, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizează conform Standardului de Performanță în condițiile în care Furnizorul a primit de la Client dovada efectuării plății integrale a facturilor restante, a penalităților de întârziere precum și a altor costuri sau cheltuieli aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică prevăzute în contract sau în reglementările în vigoare aplicabile.

20.3 Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului poate fi efectuată de către Operatorul de Rețea, pentru nerespectarea de către Client a obligațiilor ce îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de Rețea a energiei electrice. În situația în care întreruperea alimentării se face cu preaviz de deconectare, Furnizorul comunică preavizul Clientului după primirea informării de la Operatorul de Rețea.

20.4 În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică are loc din culpa dovedită a Clientului, costurile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi achitate Operatorului de Rețea de către Furnizor în baza contractului de Rețea și vor fi recuperate de acesta de la Client în baza Contractului de Furnizare.

20.5 În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului are loc la solicitarea nejustificată a Furnizorului, costurile Distribuitorului aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de către Furnizor.

Art.21

Sistarea temporară a furnizării de energie electrică

21.1 Clientul poate conveni cu Furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără încetarea contractului, pentru o perioadă determinată de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii acestora.

21.2 Pentru sistarea temporară a furnizării energiei electrice, Clientul va comunica Furnizorului o solicitare în scris, cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de începutul perioadei de sistare solicitate, cu condiția asigurării accesului reprezentantului Operatorului de Rețea pentru citirea contorului.

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

21.4 În lipsa solicitării menționate la alin. 22.3, perioada de sistare se prelungeste automat până la primirea acesteia, dar nu mai mult de 3 luni, după care Furnizorul poate rezilia contractul.

21.5 Clientul care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plătește Furnizorului contravaloarea lucrărilor de întrerupere a alimentării cu energie electrică efectuate în acest scop de către Operatorul de Rețea .

21.6 Pentru perioada în care este sistată furnizarea, Clientul nu are obligații de plată aferente activității de furnizare a energiei electrice și/sau serviciilor de Rețea.

Durata contractului. Încetarea și Rezilierea

Art.22

22.1 Contractul se încheie pe durata stipulată la art. 4 din contract.

22.2. În situația încetării valabilității contractului prin ajungere la termen sau prin refuzul expres al Clientului de acceptare a noilor condițiilor economice transmise de către Furnizor, conform art. 6.1 din contract, Furnizorul va transmite Clientului o notificare în acest sens, contractul încetând la data indicată în cadrul notificării, cu respectarea datei expirării valabilității condițiilor economice din Anexa A, precum și a datei de încetare a contractului.

Art.23

23.1 Rezilierea contractului de furnizare, la inițiativa Furnizorului, se poate face în următoarele cazuri:

a) în caz de sustragere de energie electrică constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;

b) în lipsa unui contract valabil de furnizare/distribuție/transport;

c) pentru neplată de către client a facturilor emise conform contractului și a penalităților de întârziere aferente;

d) după întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, ca urmare a nerespectării de către Client a obligațiilor ce îi revin în baza contractului de furnizare, în lipsa remedierii cauzei care a condus la întrerupere conform art. 20.4;

CONDIȚII GENERALE

e) încetarea dreptului de folosință al clientului final aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului;

f) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

23.2 Prin sustragere de energie electrică se înțelege:

a) conectarea oricărui receptor sau a instalației de utilizare înainte de grupul de măsurare;

b) orice intervenție în instalația electrică ce afectează funcționarea corectă a grupului de măsurare.

Contractul se consideră reziliat la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.

23.3 Lipsa unui contract valabil de furnizare/Rețea/transport, conform art. 23.1 lit. b, va interveni atunci când Clientul refuză încheierea unui nou contract sau a unor acte adiționale la contractul existent, cu ocazia intrării în vigoare de reglementări noi care necesită actualizarea contractului. Contractul se va rezilia după 30 zile de la data transmiterii notificării formulate de către Furnizor în acest sens

23.4 În situațiile prevăzute mai sus, cu excepția rezilierii în caz de sustragere, Furnizorul va transmite o notificare de reziliere cu minim 15 zile înainte.

23.5 Contractul poate fi reziliat, la inițiativa Clientului, cu notificarea Furnizorului cu cel puțin 15 zile înainte, în următoarele situații:

a) asupra Furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a Licenței;

b) contractul nu respectă reglementările în vigoare.

23.6 Dacă la încetarea contractului Furnizorul datorează Clientului sume rezultate din derularea contractului, acestea se returnează Clientului în condițiile stabilite de Contract, în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la emiterea facturii cu decontul final sau a facturii de regularizare a contravalorii certificatelor verzi.

Forța majoră

Art.24

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

Răspunderea contractuală

Art.25

25.1 Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în contractul de furnizare, părțile răspund conform reglementărilor legale în vigoare (Cod Civil, Legea Energiei, Regulamentul de furnizare, Reglementări ANRE etc.).

25.2 Clientul are dreptul să solicite Furnizorului compensații/zi calendaristică de întârziere, pentru nerespectarea dovedită a indicatorilor de calitate prevăzuți în Standardul de performanță garantată pentru activitatea de furnizare în cuantumul prevăzut în Anexa la Standard (inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere), precum și despăgubiri conform reglementărilor în vigoare de la Operatorul de Rețea,

despăgubiri ce vor fi recuperate de către Furnizor de la Operatorul de Rețea în baza contractului încheiat între aceștia. Compensațiile și despăgubirile se plătesc dacă în urma investigațiilor efectuate se constată existența prejudiciului și culpa Furnizorului/Operatorului de Rețea. Compensațiile, calculate pe /zi calendaristică de întârziere, vor fi acordate Clientului de către Furnizor potrivit următoarei formule: 100 lei/prima zi calendaristică de întârziere la care se adaugă 50 lei/fiecare zi calendaristică următoare, până la îndeplinirea de către Furnizor a obligației care a cauzat acordarea compensației.

25.3 În cazul în care Furnizorul/Operatorul de Rețea are dreptul să primească despăgubiri de la Client, acestea vor fi plătite de către Client Furnizorului.

Litigii

Art.26

26.1 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 numită prin decizia președintelui ANRE, vor fi deduse spre soluționare instanței judecătorești competente.

26.2 Procedurile prealabile de soluționare a litigiilor apărute cu ocazia derulării contractului nu sunt obligatorii, iar procedurile de soluționare extrajudiciară a litigiilor pot avea o durată de 90 de zile. Totuși, Părțile se pot adresa direct instanței de judecată competente.

Alte clauze

Art.27

Clientul este informat că prin semnarea contractului datele lui cu caracter personal sunt prelucrate în scopurile executării contractului și al gestionării relației cu Clientul.

Dispoziții finale

Art.28

28.1 Contractul încheiat de părți se poate modifica prin acte adiționale, cu excepția modificărilor intervenite în condițiile art. 4.2 de mai sus sau a celor pentru care legislația specială derogă de la modificarea contractului prin încheierea unui act adițional.

28.2 Contractele sau actele încheiate de părți se modifică și/sau completează automat dacă printr-un act normativ (lege, OG, OUG, HG, reglementare ANRE etc.) se modifică/completează prevederile acestora.

28.3 Prin semnarea contractului de furnizare părțile acceptă să respecte condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice care completează prevederile contractului de furnizare și sunt puse la dispoziția Clientului prin afișarea pe site sau în punctele Enel, la cerere.

Prezentele condiții generale de furnizare sunt valabile pentru furnizarea de energie electrică la clienții **casnici** începând cu data prevăzută la art. 3 din contract și fac parte integrantă din contractul de furnizare a energiei electrice.