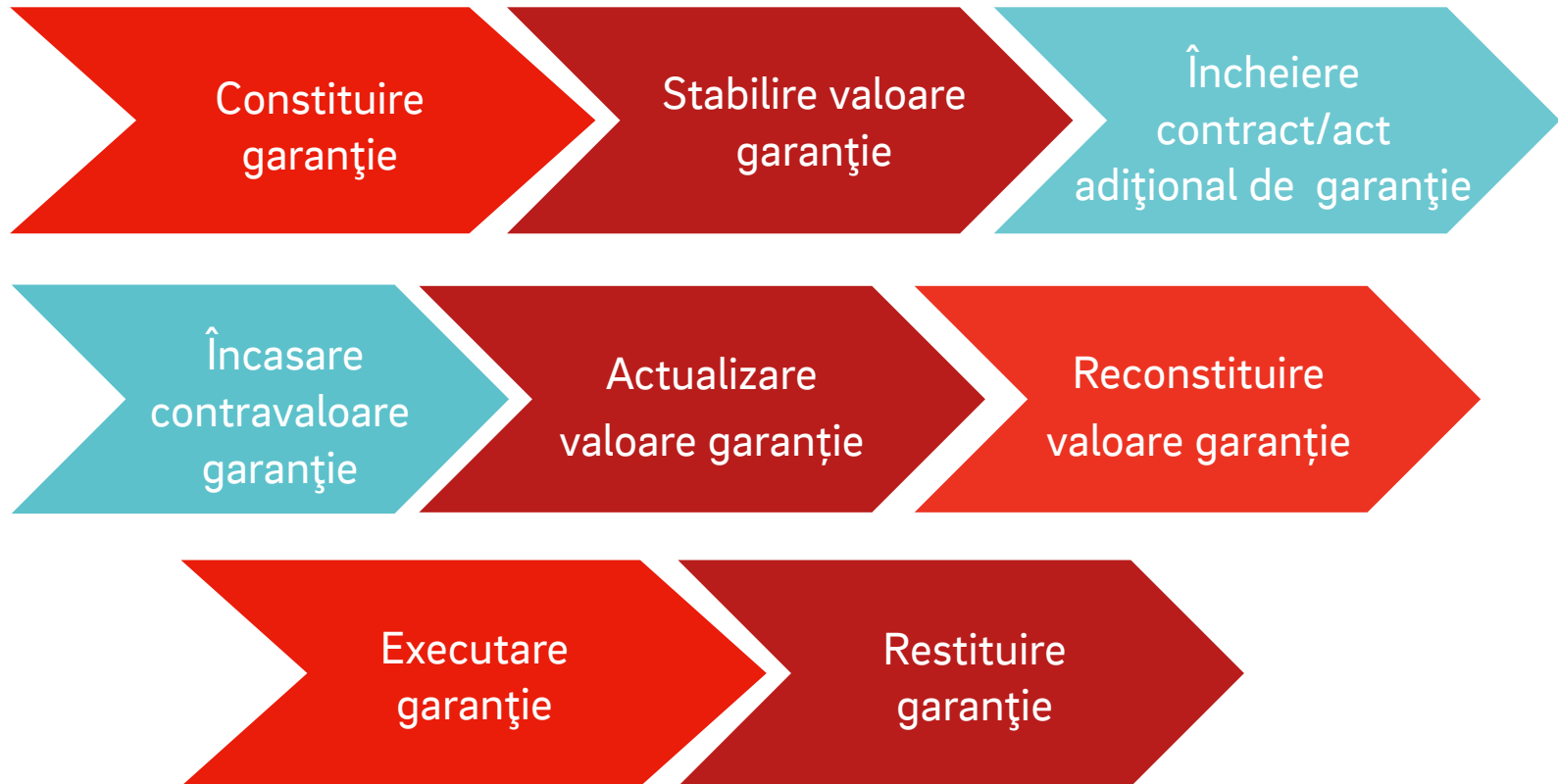


**Procedura privind regimul garanțiilor financiare  
constituite de către clienții finali de energie electrică**

***e-on***

## Etape soluționare:



# Cadrul general al procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali de energie electrică

1.1

**Procedura se aplică tuturor clienților ce se încadrează în prevederile:**

- **Ordinul ANRE nr. 181/01.11.2018** stabilește valoarea, condițiile și modul de constituire și restituire a garanțiilor financiare în cadrul relațiilor contractuale de furnizare a energiei electrice dintre clienții finali și furnizorii de energie electrică, inclusiv furnizorii de ultimă instanță, precum și modul de actualizare, executare și reconstituire a garanțiilor financiare în cadrul activității de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal și de ultimă instanță.
- **Ordinul ANRE 64/2014** pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali cu modificările și completările ulterioare.

1.2

**Furnizorii au dreptul să solicite clienților finali constituirea de garanții financiare în următoarele situații:**

- constatarea unor acțiuni menite să denatureze indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
- clientul final se află în situația de a i se întrerupe alimentarea cu energie electrică pentru neplata contravalorii facturilor de energie electrică, de cel puțin două ori pe parcursul derulării relației contractuale, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă de maximum 1 an, și respectiv de cel puțin două ori în 12 luni consecutive, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă determinată mai lungă de 1 an sau pe perioadă nedeterminată.

1.3

**Constituirea garanției financiare:**

FUI transmite clientului final, odată cu factura de energie electrică, solicitarea constituirii garanției financiare în cuantumul stabilit conform prezentei proceduri, iar clientul final are obligația de constituire a garanției financiare la dispoziția FUI în termen de 10 zile de la data scadentă a facturii de energie electrică prin intermediul căreia s-a transmis solicitarea.

Constituirea garanției se face prin prezentarea clientului în Centrul de Relații Clienți, prin Agentul de Vânzări Business sau prin apelarea Centrului de Servicii Clienți.

În vederea garantării obligațiilor comerciale asumate de clientul final în Contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu furnizorul de ultimă instanță (FUI) se pot utiliza următoarele tipuri de garanții:

- Filă CEC
- Depunere numerar sau transfer bancar în contul bancar al furnizorului

1.4

### **Stabilirea valorii garanției financiare**

Clientul este informat asupra modalității de determinare a valorii garanției financiare astfel:

- În situația clienților finali a căror acțiuni au denaturat în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau sustragerea energiei electrice prin ocolirea echipamentelor de măsurare, valoarea garanției financiare se stabilește astfel încât să acopere cantitatea de energie electrică consumată pe o perioadă echivalentă de maximum un an, la prețul energiei electrice furnizate.
- În cazul clienții finali aflați în situația de a le fi întreruptă alimentarea cu energie electrică pentru neplata contravalorii facturilor de energie electrică, de cel puțin două ori pe parcursul derulării relației contractuale, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă de maximum 1 an, și respectiv de cel puțin două ori în 12 luni consecutive, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă determinată mai lungă de 1 an sau pe perioadă nedeterminată, valoarea garanției financiare se stabilește astfel încât să acopere cantitatea de energie electrică estimată a se consuma de către clientul final pe o perioadă de maximum 3 luni de zile, la prețul energiei electrice furnizate.

Consumul de energie electrică estimat se determină de către FUI pe baza consumului mediu zilnic realizat de clientul final în ultimele 6 luni, iar atunci când acest lucru nu este posibil, pe baza consumului convenit de către părți la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice.

1.5

### **Încheierea actului adițional garanție financiară/actualizare garanție financiară**

După informarea clientului și stabilirea valorii garanției financiare, se va întocmi Actul adițional de garanție financiară sau Actualizare garanție financiară. Clientul va fi informat că, pe baza Actului adițional de garanție financiară sau de Actualizare a garanției financiare, se va achita în contul indicat, la orice agenție BRD, suma corespunzătoare valorii garanției financiare.

1.6

### **Actualizarea garanției financiare**

Furnizorul are dreptul să procedeze la actualizarea valorii garanției financiare, dacă clientul final își modifică profilul de consum și/sau dacă se modifică prețul energiei electrice furnizate, valabile la data constituirii garanției financiare.

În situația în care valoarea actualizată a garanției financiare este mai mare decât valoarea garanției financiare deja constituită, FUI notifică clientului final valoarea actualizată. Notificarea se transmite odată cu prima factură de energie electrică emisă după actualizare și precizează explicit obligația clientului final de a actualiza garanția financiară în termen de 10 zile de la data scadenței a facturii prin intermediul căreia a fost transmisă notificarea.

În situația în care valoarea actualizată a garanției financiare este mai mică decât valoarea garanției financiare constituite, FUI comunică clientului final valoarea actualizată. Notificarea se transmite odată cu prima factură de energie electrică emisă după actualizare și precizează explicit dreptul clientului final de a actualiza garanția financiară, în sensul diminuării acesteia, la noua valoare comunicată.

1.7

### **Executarea garanției financiare**

FUI este îndreptățit să execute garanția financiară în limita valorii facturilor emise și neîncasate aferente energiei electrice consumate.

FUI comunică clientului final intenția de executare a garanției financiare prin intermediul preavizului de deconectare transmis conform prevederilor contractuale.

În cazul în care clientul final nu achită sumele restante până la termenul prevăzut în preaviz, FUI procedează după cum urmează:

- dacă valoarea debitelor este mai mică sau egală cu valoarea garanției financiare, FUI execută garanția financiară și întrerupe procesul de deconectare a locului de consum;
- dacă valoarea debitelor este mai mare decât valoarea garanției financiare, FUI execută garanția financiară și continuă procesul de deconectare a locului de consum.

Executarea garanției financiare nu exonerează clientul final de la plata penalităților calculate conform contractului de furnizare a energiei electrice.

1.8

### **Reconstituirea valorii garanției financiare**

În cazul executării totale sau parțiale a garanției financiare, FUI are dreptul să solicite reconstituirea acesteia, la valoarea luată în calcul la stabilirea garanției financiare.

Solicitarea de reconstituire a garanției financiare se transmite de către FUI odată cu prima factură de energie electrică emisă după executarea garanției financiare.

Clientul final are obligația de a reconstitui garanția financiară în termen de 10 zile de la data scadentă a facturii.

1.9

### **Restituirea garanției financiare de către FUI se va efectua astfel:**

- în termen de 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, în urma schimbării furnizorului, în măsura în care nu a fost executată;
- în maximum 10 zile de la data încetării contractului de furnizare a energiei electrice, în măsura în care nu a fost executată;
- în maximum 10 zile, din inițiativa furnizorului, dacă timp de 12 de luni consecutive de la constituirea garanției financiare clientul final nu s-a aflat în situațiile:
  - ✓ constatarea unor acțiuni menite să denatureze indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
  - ✓ de a i se întrerupe alimentarea cu energie electrică pentru neplata contravalorii facturilor de energie electrică, de cel puțin două ori pe parcursul derulării relației contractuale, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă de maximum 1 an, și respectiv de cel puțin două ori în 12 luni consecutive, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă determinată mai lungă de 1 an sau pe perioadă nedeterminată.

**Refuzul constituirii/actualizării/reconstituirii garanției financiare dă dreptul furnizorului de ultimă instanță să solicite operatorului de rețea:**

- **deconectarea locului de consum** de la rețea în situația constatării unor acțiuni menite să denatureze indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energie electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare
- **sistarea temporară a energiei electrice** în situația în care clientul final se află în situația de a-i fi întreruptă alimentarea cu energie electrică pentru neplată, de cel puțin două ori pe parcursul derulării relației contractuale, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă de maximum 1 an, și respectiv de cel puțin două ori în 12 luni consecutive, în cazul contractelor încheiate pe o perioadă determinată mai lungă de 1 an sau pe perioadă nedeterminată.

**Reluarea furnizării se poate solicita:**

- La Centrul de Relații Clienți,
- La Centrul de Servicii Clienți, printr-un apel telefonic la numerele 0265 200 366 sau 0801 000 366
- Prin e-mail sau telefonic la agentul Business alocat agentului economic

Prezenta Procedură nu se aplică clienților casnici înregistrați drept clienți vulnerabili conform prevederilor Regulamentului de Furnizare.