

Anexa nr. 2

Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali ai furnizorilor de ultimă instanță

1. Obiect

Condițiile generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali ai furnizorilor de ultimă instanță (CGF-FUI) completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice (contractul), încheiat de către clientul final (client) cu furnizorul de ultimă instanță (FUI), fiind parte integrantă din acesta, stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre client, care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice, E.ON Energie România, în calitate de furnizor de ultimă instanță desemnat de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), și Delgaz Grid, în calitate de operator de rețea/operator de măsurare (OR), în vederea asigurării alimentării cu energie electrică a locurilor de consum ale clientului, pentru care FUI prestează activitatea de furnizare a energiei electrice pe baza contractului și care sunt raportate la rețeaua electrică a OR.

2. Dispoziții generale

(1) FUI publică pe pagina proprie de internet forma actualizată a CGF-FUI și o pune în mod gratuit la dispoziția clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre următoarele mijloace, cu excepția se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin servicii poștale/de curierat, conform solicitării clientului.

(2) În cuprinsul CGF-FUI, termenul client se referă la:

- a) clientul casnic al FUI;
- b) clientul noncasnic al FUI, beneficiar de serviciu universal;
- c) clientul casnic sau noncasnic preluat de FUI pentru că nu are asigurată furnizarea energiei electrice din nicio altă sursă;

d) clientul persoană fizică sau juridică care deține unități de producere a energiei electrice din resurse regenerabile cu puterea instalată de cel mult 100 kW pe loc de consum, în portofoliul FUI.

În cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clienților casnici se utilizează sintagma "client casnic" și în cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clienților noncasnici se utilizează sintagma "client noncasnic", dar în cazul prevederilor care se referă la clienții prevăzuți la pct. d) se utilizează sintagma "prosumator".

(3) În cazul apariției unei/unor clauze din contract (inclusiv dintre cele prevăzute în CGF-FUI) care conțin referințe la reglementări/acte normative aplicabile, FUI informează clientul, la cererea acestuia referitor la denumirea reglementărilor/actelor normative în cauză, precum și la conținutul aplicabil.

3. Notificări/Solicitări/Comunicări

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

- a) prin servicii poștale/de curierat, pe adresa O.P. 9, C.P. 10, Tîrgu Mureș;
- b) în scris, la sediul E.ON Energie România din Bd. Pandurilor, nr. 42, Tîrgu Mureș;
- c) prin e-mail, la adresa contact.clienti-eon@eon-romania.ro;
- d) prin fax, la numărul 0265 200 367;
- e) prin intermediul altor mijloace (se detaliază de către FUI).

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

- a) la numărul de telefon 0265 200 366;
- b) accesând pagina de internet a E.ON Energie România www.eon.ro;
- c) prin intermediul unui cont creat în aplicația E.ON Myline.

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

- a) prin telefon, la numărul 0265 200 366;
 - b) prin e-mail la adresa contact.clienti-eon@eon-romania.ro;
 - c) prin intermediul unui cont creat în aplicația E.ON Myline.
- (4) Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică de către client prin oricare dintre modalitățile puse la dispoziție, înscrise pe factura emisă de FUI.
- (5) Orice notificare/solicitare/comunicare din partea FUI către client se comunică prin oricare dintre modalitățile convenite de părți prin contract sau comunicate ulterior de client, în cazul modificării acestora.

4. Condiții contractuale de furnizare

4.1. Prețuri

- (1) Valorile prețurilor aplicate de FUI clienților din portofoliul noncasnic sunt stabilite în conformitate cu reglementările aplicabile.
- (2) Valorile prețurilor aplicate de FUI pot fi consultate la punctul unic de contact, în centrele de informare regională/locală sau accesând pagina de internet a FUI, www.eon.ro, secțiunea Info utile sau pagina de internet a ANRE (www.anre.ro).
- (3) Schimbarea prețului aplicat se notifică clientului conform prevederilor contractuale.
- (4) În cazul în care clientul acceptă prețul propus de FUI, acesta se aplică fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

4.2. Facturare și condiții de plată

- (1) Contravaloarea consumului de energie electrică activă din factura emisă de către FUI, în temeiul contractului, se calculează pe baza prețului din oferta pentru serviciu universal/prețului final de ultimă instanță stabilit prin contract.

(2) Factura pentru energia electrică activă consumată de client se emite de către FUI pentru fiecare perioadă de facturare stabilită conform contractului. Orice modificare a perioadei de facturare se face prin act adițional la contract.

(3) Factura pentru energia electrică activă consumată de client se emite de către FUI în intervalul de timp stabilit prin contract. Orice modificare a intervalului de timp în care se emite factura se comunică în prealabil clientului de către FUI, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(4) Factura se emite de către FUI pe baza consumului de energie electrică activă măsurat (prin citirea indexului contorului) de către reprezentantul OR). Pentru perioadele de facturare în care nu se citește indexul contorului de către reprezentantul OR, factura se emite pe baza consumului de energie electrică activă determinat conform prevederilor contractului. Regularizarea consumului de energie electrică activă este inclusă în prima factură emisă după citirea indexului contorului.

(5) Energia electrică reactivă se facturează clientului casnic pentru locurile de consum cu putere maximă aprobată mai mare de 30 kW și clientului noncasnic, conform reglementărilor aplicabile.

(6) Factura emisă de FUI se transmite clientului în conformitate cu prevederile contractuale. Orice modificare a modalității de comunicare a facturilor se notifică FUI de către client, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(7) Factura emisă de FUI în temeiul contractului se achită de către client până la data scadenței, stabilită prin contract și menționată pe factură. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al FUI.

(8) Plata facturii se poate face prin oricare dintre modalitățile de plată puse la dispoziție de către FUI, comunicate prin intermediul facturii.

(9) Factura emisă de FUI poate fi contestată de către client în termen de 30 de zile de la data emiterii. Contestațiile vor fi soluționate de FUI în termenele și condițiile prevăzute de reglementările în vigoare.

(10) În cazul prosumatorului, FUI include în factură, în conformitate cu reglementările aplicabile, contravaloarea energiei electrice produse și livrate

în rețea și realizează regularizarea între valoarea energiei electrice livrate în rețea și valoarea energiei electrice consumate din rețea de către acesta.

4.3. Răspunderea contractuală

(1) În cazul în care clientul achită factura emisă de FUI în termen de 30 de zile de la data scadenței, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.

(2) Neachitarea facturii de către client în termen de 30 de zile de la data scadenței conduce la facturarea de către FUI și plata de către client a unor dobânzi penalizatoare, care îndeplinesc, cumulativ, următoarele condiții:

- a) sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative aplicabile;
- b) sunt datorate începând cu prima zi după data scadenței și până în ziua plății (exclusiv);
- c) valoarea lor nu poate depăși valoarea facturii.

(3) Dacă sumele datorate de client nu au fost achitate în termen de 30 de zile de la data scadenței și valoarea facturată nu a fost contestată de client în acest termen, după împlinirea termenului de 30 de zile FUI poate lua, succediv, următoarele măsuri:

- a) transmite clientului preavizul de deconectare în conformitate cu prevederile art. 7 alin. (2);
- b) solicită OR întreruperea alimentării cu energie electrică și/sau înlocuirii de consum care este/fac obiectul contractului, conform preavizului de deconectare.

(4) În cazul în care clientul plătește integral sumele datorate până la data-limită prevăzută în preavizul de deconectare, comunică FUI în format electronic/letric, utilizând modalitățile de comunicare puse la dispoziție de acesta, documentul prin care face dovada plății, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata.

(5) În cazul în care clientul nu efectuează plata integrală a sumelor datorate în termen de 15 zile de la data menționată în preavizul de deconectare ca fiind data întreruperii alimentării cu energie electrică, FUI are dreptul să rezilieze contractul, sumele datorate de client urmând a fi recuperate de către FUI conform dispozițiilor legale în vigoare.

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

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

(7) Modificarea clauzelor din contract la inițiativa FUI se poate face numai conform prevederilor actelor normative aplicabile, cu notificare clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările vor intra în vigoare.

(8) Prin actul modificării clauzelor din contract la inițiativa FUI, acesta este transmis clientului, împreună cu actul adițional la contract, și o notificare prin care informează clientul în privire la aceste modificări și cu privire la dreptul clientului de a denunța unilateral contractul sau de a refuza semnarea actului adițional la acesta, în cazul în care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor.

Modificările se consideră acceptate de către client în cazul în care acesta nu comunică, în termen de 30 zile de la notificarea transmisă de FUI, denunțarea unilaterală a contractului sau refuzul semnării actului adițional la acesta.

4.4. Încetarea contractului

(1) Contractul încetează în oricare dintre următoarele situații:

- a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
- b) prin acordul de voință al părților contractante;
- c) prin denunțarea unilaterală de către client, cu notificare transmisă FUI cu cel puțin 21 de zile înainte, cu respectarea clauzelor contractuale;
- d) prin reziliere de către una dintre părțile contractante, conform prevederilor contractuale;
- e) la pierderea calității de FUI a vânzătorului, cu excepția situațiilor prevăzute în reglementările aplicabile;
- f) clientul noncasnic nu mai îndeplinește condițiile prevăzute de legislația în vigoare pentru a beneficia de serviciu universal sau nu răspunde solicitării FUI de a transmite documentele necesare în scopul confirmării îndeplinirii condițiilor pentru a beneficia de serviciu universal;

g) în cazul în care FUI nu își îndeplinește obligațiile privind termenul de transmitere a ofertei pentru serviciul universal, stabilite în contract. În acest caz, contractul încetează la data încetării valabilității prețului aplicat dacă părțile nu convin altfel,

FUI având obligația informării OR și a clientului cu privire la încetarea contractului.

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

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

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

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

- a) sustragerea de energie electrică de către client, constatată prin măsurători judecătorești definitive;
- b) neplata de către client a facturilor emise conform contractului, la termen și în condițiile prevăzute în contract, după parcurgerea etapei de comunicare a preavizului de deconectare;
- c) neconstituirea de către client a garanțiilor financiare conform reglementărilor aplicabile, după parcurgerea etapei de întrerupere a alimentării cu energie electrică;
- d) refuzul clientului de modificare a contractului pentru actualizarea acestuia conform reglementărilor aplicabile, comunicat FUI de către client prin oricare dintre modalitățile prevăzute în contract;
- e) încetarea dreptului de folosință al clientului asupra locului/locurilor de consum care face/fac obiectul contractului;
- f) după 3 luni de la finalul perioadei de sistare temporară a furnizării energiei electrice la

locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului solicitată de client și dacă, până la finalul perioadei, clientul nu a comunicat FUI solicitarea de reluare a alimentării cu energie electrică sau de prelungire a sistării temporare pentru o nouă perioadă;

g) alte situații prevăzute de actele normative aplicabile.

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

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

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

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

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

4.5. Sistarea temporară a furnizării energiei electrice

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

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

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

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

(5) Clientul care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice primește FUI valoarea contravaloarea lucrărilor de înlocuire a alimentării cu energie electrică efectuate în acest scop de FUI OR.

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

5. Taxe și impozite

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

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

(3) La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă/un nou impozit, respectiv la

data abrogării prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factura de la aceeași dată, cu notificarea clientului de către FUI prin intermediul facturii.

6. Drepturi și obligații

6.1. Drepturile clientului

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

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

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

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

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

(6) să beneficieze de serviciul universal în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile, dacă este client casnic, sau dacă solicită și face dovada îndeplinirii cerințelor specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă este client noncasnic;

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

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

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

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

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

(12) să solicite FUI datele de consum proprii;

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

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

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

6.2. Obligațiile clientului:

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

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

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

(4) în cazul clientului noncasnic care beneficiază de serviciul universal, să depună documentele care îi atestă dreptul de a beneficia de serviciul universal, conform prevederilor actelor normative aplicabile;

(5) în cazul clientului noncasnic cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de cel puțin 1 MVA, să comunice FUI prognoze orare de consum, conform prevederilor reglementărilor aplicabile;

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

6.3. Drepturile FUI:

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

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

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

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

(5) în cazul clientului casnic, să factureze contravaloarea recalculată a consumului de energie electrică înregistrat pe o perioadă anterioară la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, atunci când constată că la locul/locurile de consum respectiv consumul de energie electrică utilizată pentru activități comerciale sau profesionale este preponderent în consumul total de energie electrică. Prețul aplicat energiei electrice consumate în perioada respectivă este prețul din oferta de serviciu universal prevăzut în contractele de furnizare a energiei electrice la clienții noncasnici ai furnizorilor de ultimă instanță, valabil în acea perioadă;

(6)să emită facturi pe baza unui consum estimat conform reglementărilor aplicabile, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost comunicat de către OR, iar clientul nu a comunicat indexul autocitit în intervalul de timp stabilit conform contractului, dacă nu a fost încheiată convenția de consum;

(7)să solicite clientului refacerea autocitirii sau să solicite OR citiri de verificare a indexului contorului, atunci când consideră eronată autocitirea;

(8)să notifice clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract;

(9)să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a clientului prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest scop la contract;

(10)să analizeze și să decidă oportunitatea de a asigura planuri alternative de plată;

(11)să solicite clientului constituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare, în vederea actualizării/reconstituirea garanției și să execute această garanție, conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

(12)să verifice, atunci când consideră necesar, datele care au servit la baza încheierii contractului.

6.4.Obligațiile FUI.

(1)să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia;

(2)să respecte clauzele contractului, prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, precum și orice alte reglementări aplicabile;

(3)să factureze clientului energia electrică consumată la prețurile și în condițiile stabilite prin contract;

(4)să furnizeze clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum cel puțin pe ultimele 12 luni calendaristice;

(5)să pună la dispoziția clientului, la cererea acestuia, informații privind sumele de bani aferente facturilor emise în ultimul an calendaristic;

(6)să pună la dispoziția clientului, cel puțin o dată pe an, într-o anexă la factură, date comparative privind consumul actual de energie electrică al clientului și consumul din anul anterior, precum și datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice;

(7)să pună la dispoziția clientului furnizorul de servicii energetice desemnat de client printr-un acord scris informații privind consumul facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;

(8)să investigateze plângerile primite de la client referitoare la calitatea activității de furnizare energiei electrice prevăzute în baza contractului;

(9)să notifice clientul cu privire la modificarea valorii prețului din oferta pentru serviciul universal prevăzut în contract ca urmare a modificării prin ordin ANRE a tarifelor reglementate pentru serviciul de transport, componenta de extragere a energiei electrice din rețea, serviciul de sistem și serviciul de distribuție, precum și cu privire la orice altă modificare a clauzelor din contract care nu necesită încheierea unui act adițional la contract;

(10)să pună la dispoziția clientului mai multe modalități de plată a facturilor, dintre care cel puțin una gratuită (încasare fără comision de plată);

(11)să pună la dispoziția clientului mai multe modalități de comunicare a facturilor și a notificărilor/solicitărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;

(12)să asigure comunicarea facturilor la client cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței;

(13)să pună la dispoziția clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, reglementările/actele normative aplicabile, căile de soluționare a plângerilor/litigiilor;

(14)să pună la dispoziția clientului numărul de telefon pentru serviciul de relații cu clienții (cu funcționare minimum 12 ore în zilele lucrătoare), precum și următoarele informații cu privire la punctele unice de contact/punctele de informare regională/locală: adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet;

(15)să informeze clientul, prin intermediul facturii, cu privire la orice modificare a numărului de telefon pentru serviciul de relații cu clienții și a programului

de funcționare a acestuia, precum și asupra numărului de telefon pentru preluarea de către OR a reclamațiilor privind deranjamentele (call center cu funcționare permanentă);

(16)să verifice situațiile deosebite sesizate de client și să răspundă în termenul legal la toate solicitările/plângerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;

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

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

(19)să comunice clientului, conform procedurii Regulamentului de desemnare a furnizorilor de ultimă instanță de energie electrică aprobat prin ordin al președintelui ANRE, condițiile în care poate încheia contracte de furnizare cu alți furnizori, în cazul încetării contractului sau a renunțării din calitate de FUI;

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

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

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

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

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

(25)să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică prevăzute în convenția de consum, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OR, iar clientul nu a comunicat indexul actual citit în intervalul de timp stabilit conform contractului. În cazul în care FUI constată diferențe semnificative între consumul de energie electrică prevăzut în convenția de consum și cel realizat, acesta poate emite, cu consult odată pe an, o nouă convenție de consum cu cantități de energie electrică propuse pe baza realizărilor din ultimii 3 ani, pe baza unei comunicări clientului. Noua convenție de consum se consideră încheiată începând cu data de 15 zile care urmează după 30 de zile de la comunicare, dacă clientul nu comunică FUI în acest interval de timp o solicitare de modificare a cantităților de energie electrică propuse. În cazul în care clientul solicită, în intervalul de timp de 30 de zile de la comunicare, o modificare a cantităților de energie electrică propuse de FUI, noua convenție de consum se consideră încheiată numai după agreearea cantităților și semnarea de către părți.

7.Întreruperea alimentării cu energie electrică

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

- a)neplata facturilor emise de FUI conform prevederilor contractului;
- b)neconstituirea/neactualizarea de către client a garanțiilor financiare solicitate de FUI conform contractului și reglementărilor aplicabile.

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

a)pentru clienții noncasnici:

- (i)cu cel puțin 7 zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, FUI transmite preavizul de deconectare, utilizând oricare dintre modalitățile de comunicare convenite de părți prin contract;

(ii) dacă clientul nu plătește sumele datorate sau nu constituie/actualizează garanția financiară în cel mult 5 zile lucrătoare de la comunicarea preavizului de deconectare, FUI poate transmite OR solicitarea de întrerupere a alimentării cu energie electrică la locurile de consum respective;

b) pentru clienții casnici:

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

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

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

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

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

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

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

8. Garanții financiare

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

(2) Formele în care este constituită garanția financiară, stabilite în conformitate cu actele normative aplicabile, sunt: depozit bancar, numerar și file de CEC.

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

9. Despăgubiri/Compensații

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

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

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

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

10. Protecția datelor cu caracter personal

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

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

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