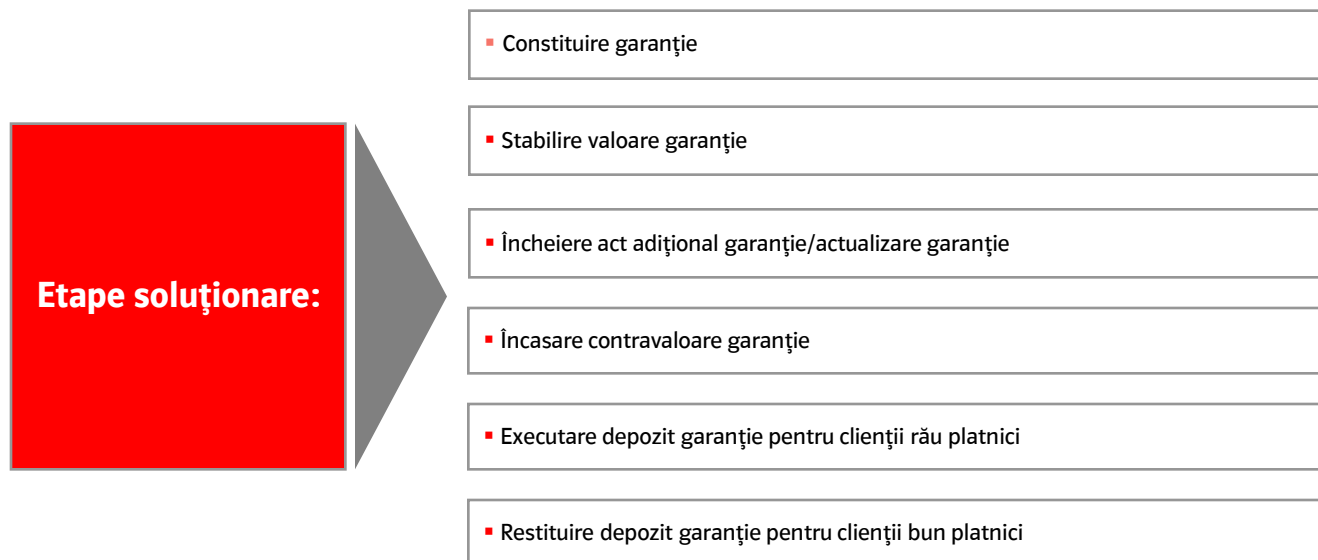


Procedura de constituire, executare și restituire a garanțiilor

Cadrul general al procedurii de constituire, executare și restituire garanții pentru clienții de Energie Electrică



1.1

Procedura se aplică tuturor clienților ce se încadrează în prevederile:

- Art.21 alin. 4 din Legea energiei 123/2012
- Art. 23, art.24, art. 34 - 37 și art.59 din Ordinul ANRE 64/2014 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali
- Ordinul ANRE nr.84/2015 privind aprobarea procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali în favoarea furnizorului de ultimă instanță

Cadrul general al procedurii de constituire, executare și restituire garanții pentru clienții de Energie Electrică

1.2

Reluarea furnizării în urma deconectării/rezilierii pentru neplată se poate solicita:

- La Centrul de Relații Clienți, prin prezența fizică a titularului de contract
- 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

1.3

Clienții de energie electrică pot solicita reluarea furnizării prin:

- Achitarea sumelor restante pentru care au fost deconectați
- Achitarea taxei de reluare a furnizării
- Constituirea unei garanții

1.4

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

1.5

Clientul este informat asupra modalității de determinare a valorii garanției.

- Pentru energie electrică valoarea garanției se calculează la tariful din contract, inclusiv TVA, valabil la data constituirii acesteia. Cantitățile considerate la stabilirea garanției sunt determinate în funcție de consumul mediu zilnic al clientului înmulțite cu:
 - ✓ 30 de zile pentru clienții care au mai avut o somație de nivel II în ultimele 12 luni calendaristice
 - ✓ 60 de zile pentru clienții care au avut două somații de nivel II în ultimele 12 luni calendaristice
 - ✓ 90 de zile pentru clienții care au avut mai mult de două somații de nivel II în ultimele 12 luni calendaristice
- Excepție de la acest număr de zile fac clienții mici și mari, cu citire lunară, cărora li se emit facturi de prezumat (pe taxă de putere sau jumătate din contravaloarea energiei electrice prognozate). Pentru aceștia numărul de zile luat în calculul garanției este:
- ✓ 15 zile pentru clienții care au mai avut o somație de nivel II în ultimele 12 luni calendaristice
 - ✓ 45 de zile pentru clienții care au avut două somații de nivel II în ultimele 12 luni calendaristice
 - ✓ 75 de zile pentru clienții care au avut mai mult de două somații de nivel II în ultimele 12 luni calendaristice
- Consumul mediu zilnic se calculează în funcție de consumul realizat pe ultimele 12 luni sau, când acest lucru nu este posibil, în funcție de consumul mediu prognozat de furnizorul de energie electrică pentru o durată totală de 12 luni.

Cadrul general al procedurii de constituire, executare și restituire garanții pentru clienții de Energie Electrică

a

1.6

După informarea clientului și stabilirea valorii garanției, se va întocmi Actul adițional de garanție. În situația în care clientul are constituită deja o garanție, valoarea acesteia va fi verificată în ce măsură corespunde valorii calculate la momentul solicitării reconectării. Dacă valoarea noii garanții este mai mare decât a celei deja constituite, se va proceda la actualizarea garanției, cu înscrierea diferenței de constituit.

1.7

Clientul va fi informat că, pe baza Actului adițional de garanție sau de Actualizare a garanției, se va achita în contul indicat la orice agenție BRD, suma corespunzătoare valorii garanției. La prezentarea clientului cu dovada plății garanției (pe lângă cea a debitelor pentru care a fost deconectat și a taxelor de reluare furnizare) se va transmite solicitarea de reluare a alimentării cu energie electrică operatorului de distribuție, conform prevederilor legale.

1.8

Executarea depozitului de garanție pentru clienții rău platnici se face astfel:

▪ La clienții casnici

✓ în cazul în care clientul nu achită factura de energie electrică în termen de 30 de zile de la întreruperea alimentării

✓ în cazul în care clientului i se reziliază contractul și are datorii pe care dorește să le achite din garanție

▪ La clienții non casnici

✓ în cazul în care clientul nu achită factura de energie electrică în termen de 15 zile de la întreruperea alimentării

✓ în cazul în care clientului i se reziliază contractul și are datorii pe care dorește să le achite din garanție

1.9

Restituirea depozitului de garanție pentru clienții bun platnici poate fi făcută în urma unei solicitări.

▪ Restituirea garanției se face în următoarele condiții:

✓ solicitantul trebuie să fie titularul contractului de furnizare sau împuternicit în cazul persoanelor juridice

✓ clientul are o garanție mai veche de 2 ani și în această perioadă nu a ajuns în situația de client rău platnic (clientul nu are somații de gradul II în sistem în ultimii doi ani)

✓ clientului i se reziliază contractul, are o garanție constituită și nu are datorii din facturile de consum, penalități și prestări servicii

Pe baza listei de restituiri se vor genera notificările de restituire, ce vor fi transmise clienților centralizat prin servicii poștale. Pe baza listelor garanțiilor de restituit, compania va elibera depozitele de garanție către clienți.

Cadrul general al procedurii de constituire, executare și restituire garanției pentru clienții de Energie Electrică

