

## 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 energie electrică încheiat de către client cu furnizorul de ultimă instanță (contractul), 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 (FUI), desemnat de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), și E.ON Distribuție România, 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 racordate la rețeaua electrică a OR.

### 2. Dispoziții generale

- 1) FUI publică pe site-ul propriu forma actualizată a CGF-FUI și le pune în mod gratuit la dispoziția clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin poștă pe suport hârtie, conform solicitării clientului.
- 2) În cuprinsul CGF-FUI, termenul "client" se referă atât la clientul casnic, cât și la clientul noncasnic al FUI. În cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clienților casnici sau numai clienților noncasnici se utilizează, după caz, termenul de "client casnic", respectiv "client noncasnic".
- 3) În cazul aplicării unei/unor clauze din contract (inclusiv dintre cele prevăzute în CGF-FUI) care conțin referiri la reglementări/acte normative în vigoare, 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 solicitare/comunicare din partea clientului către FUI se transmite utilizând una dintre următoarele modalități:
  - a) prin poștă, pe adresa: OP 1, CP 10, Târgu Mureș;
  - b) în scris, la sediul E.ON Energie România din Str. Justiției, nr. 12, Târgu Mureș;
  - c) prin e-mail, la adresa serviciiclienti@eon-romania.ro;
  - d) prin fax, la numărul 0265 200 367.
- 2) Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestate de către FUI pot fi obținute de către client la numărul de telefon 0265 200 366 sau accesând pagina web a E.ON Energie România [www.eon-energie-romania.ro](http://www.eon-energie-romania.ro).
- 3) Indexul autocitit al contorului se comunică de către client:
  - a) prin telefon, la numărul 0265 200 366;
  - b) prin e-mail, la adresa serviciiclienti@eon-romania.ro;
  - c) prin crearea unui cont E.ON Myline .
- 4) Sesiările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către client la numărul de telefon dedicat, înscris pe factura emisă de FUI.
- 5) Orice notificare/comunicare din partea FUI către client se comunică la adresa de corespondență/domiciliu/sediul

și/sau adresa de e-mail/nr. fax menționate în contract sau comunicate ulterior de client în cazul modificării acesteia.

### 4. Condiții contractuale de furnizare

#### 4.1. Tarife

- 1) Valorile tarifelor reglementate, aferente achiziției de energie electrică prin contractele reglementate încheiate de către FUI cu producătorii, conform deciziilor ANRE, sunt cele aprobate prin ordin al președintelui ANRE și se aplică de FUI clientului casnic care nu a uzat de eligibilitate, conform prevederilor contractului și reglementărilor în vigoare, până la finalizarea calendarului de eliminare a tarifelor reglementate.
- 2) Valorile tarifelor aferente achiziției de energie electrică din piața concurențială sunt cele avizate de către ANRE și se aplică de FUI clientului care beneficiază de serviciul universal, conform prevederilor contractului și reglementărilor în vigoare.
- 3) Valorile tarifelor aplicate de FUI clientului noncasnic care nu beneficiază de serviciul universal sunt cele stabilite de FUI conform prevederilor reglementărilor în vigoare și pot fi consultate accesând pagina web [www.eon-energie-romania.ro](http://www.eon-energie-romania.ro), secțiunea „Tarife energie electrică”.
- 4) Valorile tarifelor aprobate/avizate de ANRE pot fi consultate accesând pagina web [www.eon-energie-romania.ro](http://www.eon-energie-romania.ro), secțiunea „Tarife energie electrică”, precum și pe site-ul ANRE [www.anre.ro](http://www.anre.ro).
- 5) Schimbarea tipului de tarif aplicat se face în condițiile stabilite de reglementările în vigoare, prin încheierea unui act adițional la contract.
- 6) Valorile tarifelor aprobate/avizate de ANRE sau stabilite de FUI conform prevederilor reglementărilor în vigoare sunt obligatorii și se aplică de FUI de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului prin intermediul facturii, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

#### 4.2. Facturare și condiții de plată

- 1) Convaloarea consumului de energie electrică activă din factura emisă de FUI, în temeiul contractului, se calculează pe baza valorilor în vigoare ale tipului/tipurilor de tarif(e) stabilite prin contract, conform algoritmului prevăzut de reglementările în vigoare aplicabile.
- 2) Factura pentru energia electrică 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 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 va notifica clientului de către FUI odată cu prima factură emisă după aplicarea modificării, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.
- 4) Factura se emite de către FUI pe baza consumului de energie electrică măsurat (prin citirea indexului

contorului de către reprezentantul OR) sau, pentru perioadele de facturare în care nu se citește indexul contorului, pe baza consumului de energie electrică determinat conform prevederilor contractului. Regularizarea consumului de energie electrică 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/clientului noncasnic la prețul reglementat aprobat prin ordin al președintelui ANRE, conform reglementărilor în vigoare.

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 următoarele modalități de plată: prin transfer bancar și la punctele de încasare specificate pe factură. Modificarea modalităților de plată se notifică clientului de către FUI 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 Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.

#### 4.3. Răspunderea contractuală

1) În cazul în care clientul achită în termen de 30 de zile de la data scadenței factura emisă de FUI, 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:

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

3) Dacă sumele datorate de client nu au fost achitate în termen de 35 de zile de la data scadenței, FUI comunică clientului un preaviz de deconectare (document distinct de factură), iar după 50 de zile de la data scadenței, dar nu mai devreme de 15 zile de la data comunicării preavizului de deconectare, poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locurilor de consum care fac obiectul contractului.

4) Preavizul de deconectare se comunică clientului de către FUI prin postă sau curier, cu confirmare de primire.

5) Dacă, după primirea preavizului de deconectare, clientul plătește integral, până la data-limită prevăzută în preavizul de deconectare, sumele datorate, acesta va comunica FUI o copie a documentului prin care face dovada plății, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata.

6) Dacă clientul nu a plătit sumele datorate până la data - limită prevăzută în preavizul de deconectare, după 4 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen, FUI poate comunica OR solicitarea de întrerupere a alimentării cu energie electrică la locurile de consum respective.

7) În cazul în care clientul nu efectuează plata integrală a sumelor datorate în termen de 15 zile de la data întreruperii alimentării cu energie electrică, FUI are dreptul să rezilieze contractul, sumele datorate de client urmând a fi recuperate de către FUI conform actelor normative în vigoare.

8) Nerespectarea contractului de către client atrage următoarele consecințe:

- plata unor dobânzi penalizatoare;
- obligația de a constitui garanții financiare;
- întreruperea alimentării cu energie electrică;
- rezilierea contractului.

9) Modificarea clauzelor din contract la inițiativa FUI se poate face numai conform prevederilor actelor normative în vigoare, cu notificarea clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare. Prin excepție, în cazul modificării valorii tarifelor aprobate/avizate de ANRE, modificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe prima factură emisă de FUI după intrarea în vigoare a respectivei modificări.

10) În cazul modificării clauzelor din contract la inițiativa FUI, acesta va notifica clientul cu privire la aceste modificări, împreună cu notificarea, FUI aduce la cunoștința clientului posibilitatea de a denunța 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 contractului sau refuzul semnării actului adițional la acesta.

11) Sesizările/Reclamațiile/Plângerile/Solicitațiile care vizează/ necesită explicații/intervenții ale OR în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare și contractului de rețea încheiat de OR cu FUI pot fi comunicate FUI de către client, în baza contractului. FUI are obligația preluării, transmiterii și urmăririi rezolvării acestora de către OR, în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și contractul de rețea încheiat de OR cu FUI. FUI nu este responsabil de nerespectarea de către OR a obligațiilor sale stabilite în conformitate cu reglementările în vigoare și contractul de rețea încheiat de OR cu FUI.

#### 4.4. Încetarea contractului

1) Contractul încetează în oricare din următoarele situații:

- la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
- prin acordul de voință al părților contractante;
- prin denunțarea unilaterală de către client, cu respectarea clauzelor contractuale și în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
- prin reziliere de către una din părțile contractante, FUI având obligația informării OR cu privire la

încetarea contractului.

2) Cu minimum 30 de zile înainte de terminarea perioadei de valabilitate a contractului, FUI notifică clientului data încetării acestuia. În cazul în care contractul a fost încheiat pentru o perioadă mai mică de 60 de zile, notificarea se face cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de încetare.

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;

b) contractul nu respectă prevederile actelor normative în vigoare.

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

a) sustragerea de energie electrică de către client, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;

b) neplata de către client a facturilor emise conform contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în contract;

c) refuzul clientului de modificare a contractului pentru actualizarea acestuia conform reglementărilor în vigoare, comunicat FUI, de către client, prin oricare din modalitățile prevăzute în contract;

d) încetarea dreptului de folosință al clientului (calitatea de deținător/chiriaș/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului;

e) 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;

f) după 3 luni de la finalul perioadei de sistare temporară a furnizării energiei electrice la locul/locurile de consum care 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 în vigoare.

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

6) În situațiile prevăzute la alin. 4) lit. b), c), d), e) și f), rezilierea se face cu o notificare de reziliere de minimum 15 zile și 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 a asigurat reprezentantului OR accesul pentru citirea 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 în vigoare.

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 lucrătoare de la emiterea facturii prevăzute la alin. 7).

#### **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 va comunica 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 menționate 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 pct. 4 subpct. 4.4 alin. 4) lit. f).

5) Clientul care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plătește FUI contravaloarea lucrărilor de întrerupere a alimentării cu energie electrică efectuate în acest scop de către OR.

6) Pe perioada de sistare, clientul nu are obligații de plată aferente activității de furnizare a energiei electrice și/sau serviciilor de rețea.

#### **5. Taxe și impozite**

1) În factura emisă clientului de către FUI conform contractului, suplimentar față de contravaloarea consumului de energie electrică calculată pe baza valorilor în vigoare ale tarifelor stabilite prin contract 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 în vigoare.

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 factură de la aceeași dată, cu notificarea clientului de către FUI prin intermediul facturii.

#### **6. Drepturi și obligații**

##### **6.1. Drepturile clientului**

1) Să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului.

2) Să solicite FUI 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.

3) Să solicite FUI modificarea adresei de corespondență pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor.

4) Să beneficieze de tarifele aprobate/avizate de ANRE aplicabile categoriei din care face parte.

5) 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.

6) 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 agreerea cantităților și semnarea acesteia de către părți.

7) Să solicite FUI și să primească de la acesta în mod gratuit informații privind conținutul facturilor de energie electrică.

8) Să beneficieze în mod gratuit de consultanță din partea FUI, în vederea alegerii tipului de tarif și în vederea eficientizării consumului de energie electrică.

9) Să beneficieze de serviciul universal în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare, dacă este client casnic sau dacă solicită și face dovada îndeplinirii cerințelor specifice prevăzute de actele normative în vigoare, dacă este client noncasnic.

10) Să schimbe furnizorul de energie electrică în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare.

11) Să solicite facturarea pe baza indexului autocitit și/sau a cantităților de energie electrică din Convenția de consum.

12) Să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative în vigoare, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili.

13) Să solicite FUI reeșalonarea la plată a sumelor datorate, pentru care a primit preaviz de deconectare.

14) 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.

15) Să solicite FUI datele de consum proprii.

16) Să supună soluționării ANRE divergențele rezultate între părți din derularea contractului, în baza procedurii specifice emise de ANRE.

17) Să fie informat, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, asupra întreruperilor în alimentare programate.

18) Să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către FUI, și să fie informat de către OR cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului.

19) Să sesizeze FUI și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de

consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

20) În cazul în care are montat un 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.

## 6.2. Obligațiile clientului

1) Să respecte clauzele contractului, 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, aprobate prin ordin al președintelui ANRE.

2) Clientul casnic trebuie să aducă la cunoștința FUI, în scris, orice schimbare a destinației consumului de energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului, în sensul utilizării acesteia pentru activități comerciale sau profesionale, cu minimum 3 zile lucrătoare înainte de data schimbării. Neanunțarea schimbării destinației consumului de energie electrică dă dreptul FUI de a recalcula contravaloarea acestuia corespunzător noii categorii în care se încadrează și de a solicita plata de către client a diferenței față de sumele efectiv plătite de acesta.

3) 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.

4) Să achite integral și la termen facturile emise de FUI în baza contractului, inclusiv facturile aferente dobânzilor penalizatoare, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, serviciilor de preavizare, în cazul întreruperii alimentării pentru neplată și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa sa.

5) Să achite contravaloarea serviciilor de demontare și remontare efectuate de OR în scopul mutării, la cererea clientului, a unui grup de măsurare a energiei electrice.

6) Să sesizeze imediat FUI sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului.

7) Să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a grupurilor de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului sau ca urmare a unei reclamații din partea clientului care s-a dovedit neîntemeiată.

8) Să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor în vigoare, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică.

9) Clientul noncasnic care beneficiază de serviciul universal trebuie să depună documentele care îi atestă dreptul de a beneficia de serviciul universal, conform prevederilor actelor normative în vigoare.

10) Clientul noncasnic cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de cel puțin 1 MVA trebuie să comunice FUI prognoze orare de consum, conform prevederilor reglementărilor în vigoare.

11) Clientul noncasnic trebuie să asigure prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică.

12) Pentru exploatarea sigură și economică a instalațiilor electrice proprii în cazul funcționării automatice din instalațiile OR, clientul noncasnic trebuie să ia măsurile necesare din punctul de vedere al schemelor interne de alimentare a instalațiilor și echipamentelor tehnologice, inclusiv din punctul de vedere al instalațiilor de protecție și automatizare, în vederea asigurării funcționării receptoarelor importante.

### 6.3. Drepturile FUI

1) Să factureze și să recupereze de la client costurile aferente dobânzilor penalizatoare, precum și cele aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, serviciilor de preavizare efectuate în vederea evitării întreruperii alimentării cu energie electrică pentru neplată și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului.

2) 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.

3) Să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului.

4) 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 utilizarea energiei electrice pentru activități comerciale sau profesionale.

5) 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 autocitit 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, cel mult o dată pe an, o nouă convenție de consum cu cantități de energie electrică propuse pe baza realizărilor din ultimii 3 ani, pe care o comunică clientului. Noua convenție de consum se consideră încheiată începând cu data de 1 a lunii 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.

6) Să emită facturi pe baza unui consum estimat conform reglementărilor în vigoare, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul 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 sens la contract.

(10) Să analizeze și să decidă oportunitatea de a acorda reeșalonarea la plată a datoriilor clientului.

### 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 în vigoare aplicabile.

3) Să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, să asigure puterea și energia electrică contractată la locurile de consum care fac obiectul contractului.

4) 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.

5) Să asigure preluarea de la OR a valorilor de consum înregistrate de grupurile de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului, la intervalul de timp stabilit prin contract, în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat.

6) Să factureze clientului energia electrică consumată și, după caz, puterea electrică contractată la tarifele stabilite prin contract.

7) Să furnizeze clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum cel puțin pe ultimele 12 luni calendaristice.

8) Să pună la dispoziția clientului, la cererea acestuia, informații privind sumele de bani aferente facturilor emise în ultimul an calendaristic.

9) 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.

10) Să pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de client, printr-un acord scris, informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile.

11) Să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile în vigoare.

12) Să investigheze reclamațiile primite de la client referitoare la calitatea serviciilor prestate în baza contractului.

13) Să notifice clientul, prin intermediul facturii, cu privire la modificarea valorii tarifelor prevăzute în contract ca urmare a intrării în vigoare a unui nou ordin/aviz emis de ANRE, precum și cu privire la orice altă modificare a clauzelor din contract care nu necesită încheierea unui act adițional la contract.

14) Să pună la dispoziția clientului mai multe modalități de plată a facturilor, dintre care cel puțin una gratuită (încasare fără comision de plată).

15) Să pună la dispoziția clientului mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informărilor/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică.

16) Să asigure comunicarea facturilor la client cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței.

17) Să pună la dispoziția clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, reglementările/actele normative în vigoare aplicabile, căile de soluționare a litigiilor/plângerilor.

18) Să pună la dispoziția clientului numărul de telefon pentru serviciul de relații cu clienții (cu funcționare minimum 8 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.

(9) 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).

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

21) Să solicite OR, 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 (semnat și ștampilat).

22) Să nu utilizeze datele personale ale clientului în scop de marketing sau să le cedeze către terți fără notificarea prealabilă și obținerea acordului acestuia.

23) Să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la client care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de client, să primească și să comunice clientului răspunsul OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

24) 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.

25) Să faciliteze accesul clientului la datele prevăzute la pct. 6 subpct. 6.1 alin. 20), dacă acesta are montat un contor inteligent.

## 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 un preaviz de deconectare de cel puțin 15 zile în cazul clienților casnici, respectiv de cel puțin 5 zile în cazul clienților noncasnici, în următoarele situații:

a) neplata facturilor emise de FUI conform prevederilor contractului;

b) neconstituirea de către client a garanțiilor financiare solicitate de FUI conform contractului și reglementărilor în vigoare.

2) După întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplata facturilor, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizează în cel târziu două zile lucrătoare de la data la care FUI a primit de la client dovada efectuării plății integrale a facturilor restante, a dobânzilor penalizatoare și a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, precum și dovada constituirii garanțiilor financiare solicitate conform prevederilor contractului și reglementărilor în vigoare.

3) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului poate fi efectuată de către OR, pentru nerespectarea de către client a obligațiilor ce îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice în situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între operatorul de distribuție și furnizor aprobate prin ordin al președintelui ANRE, cu informarea FUI. În situația în care întreruperea alimentării se face cu preaviz de deconectare, FUI comunică preavizul clientului după primirea informării de la OR.

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 OR de către FUI în baza contractului de rețea și vor fi recuperate de acesta de la client în baza contractului.

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 FUI, costurile OR aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de FUI.

## 8. Garanții financiare

Clientul constituie garanții financiare în situațiile și condițiile prevăzute de Procedura privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali în favoarea FUI, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

## 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 în vigoare, clientul este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta va primi fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

3) Clientul casnic are dreptul să primească de la OR, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR.

4) Clientul noncasnic plătește despăgubiri OR pentru

daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele produse altor utilizatori racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu.

5) Clientul are dreptul să solicite FUI compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de calitate prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

6) În toate cazurile în care clientul are dreptul să primească despăgubiri de la OR, acestea sunt plătite clientului de către FUI în baza contractului și vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de rețea.

7) În toate cazurile în care OR are dreptul să primească despăgubiri de la clientul care are calitatea de utilizator al rețelei electrice, acestea sunt plătite OR de către FUI în baza contractului de rețea și vor fi recuperate de acesta de la client în baza contractului.

8) Despăgubirile/Compensațiile 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..

\_\_\_\_\_

Data

X

\_\_\_\_\_

Semnătura reprezentant E.ON Energie România

\_\_\_\_\_

Reprezentant E.ON Energie România (Nume Prenume)

X

\_\_\_\_\_

Semnătura reprezentant E.ON Energie România

\_\_\_\_\_

Reprezentant E.ON Energie România (Nume Prenume)

X

\_\_\_\_\_

Semnătura client

\_\_\_\_\_

Reprezentat prin (Nume Prenume)

X

\_\_\_\_\_

Semnătura client

\_\_\_\_\_

Reprezentat prin (Nume Prenume)