

## Anexa nr. 2A - 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), 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 (FUI), 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 racordate la rețeaua electrică a OR.

### 2) Dispoziții generale

- 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.
- În cuprinsul CGF-FUI, termenul "client" se referă la:
  - clientul casnic
  - clientul noncasnic al FUI
  - clienții FUI persoane fizice și juridice care dețin unități de producere a energiei electrice din resurse regenerabile cu puterea instalată de cel mult 27kW pe loc de consum. În cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clienților casnici sau numai clienților noncasnici se utilizează, după caz, termenul de "client casnic", respectiv "client noncasnic", iar în cazul prevederilor care se adresează clienților prevăzuți la lit. c) se utilizează termenul de prosumator.
- 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

- Orice solicitare/comunicare din partea clientului

către FUI se transmite utilizând una dintre următoarele modalități:

- prin poștă, pe adresa: O.P. 1, C.P. 10, Tîrgu Mureș
  - în scris, la sediul E.ON Energie România din Bd. Pandurilor, nr. 42, Tîrgu Mureș
  - prin e-mail, la adresa [serviciiclienti@eon-romania.ro](mailto:serviciiclienti@eon-romania.ro)
  - prin fax, la numărul 0265 200 367 .
- 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.ro](http://www.eon.ro).
  - Indexul autocitit al contorului se comunică de către client:
    - prin telefon, la numărul 0265 200 366;
    - prin e-mail, la adresa [serviciiclienti@eon-romania.ro](mailto:serviciiclienti@eon-romania.ro);
    - prin intermediul unui cont creat în aplicația E.ON Myline .
  - Sesizările 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.
  - Orice notificare/comunicare din partea FUI către client se comunică la adresa de corespondență/domiciliu/sediu 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 Prețuri

- Valorile prețurilor finale aplicate de FUI clienților finali din portofoliul propriu sunt stabilite în conformitate cu reglementările aplicabile.
- Valorile prețurilor avizate de ANRE precum și ale prețurilor finale aplicate de FUI pot fi consultate accesând pagina de internet a FUI: [eon.ro](http://eon.ro), secțiunea Info utile sau pagina de internet a ANRE ([www.anre.ro](http://www.anre.ro)).
- Valorile prețurilor avizate de ANRE sau determinate de FUI conform reglementărilor aplicabile, precum și valorile prețurilor finale aplicate de către FUI clienților finali sunt obligatorii și se aplică de către FUI, cu notificarea clientului prin intermediul

facturii, 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 FUI, în temeiul contractului, se calculează pe baza prețurilor finale stabilite prin contract.
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).  
Pentru perioadele de facturare în care nu se citește indexul contorului de către reprezentatul OR factura se emite 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 și clientului noncasnic la prețul reglementat aprobat prin ordin al președintelui ANRE, 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. Contestățiile 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.

10. În cazul prosumatorilor, FUI includ în facturi, 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 aceștia.

#### **4.3 Răspundere 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, 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, succesiv următoarele măsuri:
  - a) transmite clientului preavizul de deconectare, în conformitate cu prevederile pct. 7 alin. (2);
  - b) solicită OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care 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/fizic, utilizând modalitățile 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 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 aplicabile.
6. Nerespectarea contractului de către client 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 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 prețurilor avizate/tarifelor aprobate de ANRE, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări în prima factură emisă de FUI după intrarea în vigoare a respectivei modificări.
8. În cazul modificării clauzelor din contract la inițiativa FUI, acesta transmite clientului, împreună cu actul adițional la contract, și o notificare prin care informează cu privire la aceste modificări și cu privire la dreptul clientului 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.
9. Sesizările/Reclamațiile/Plângerile/Solicitările care vizează/ necesită explicații/intervenții ale OR în conformitate cu prevederile reglementărilor aplicabile 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 aprobate prin ordin al președintelui ANRE. FUI nu este responsabil de nerespectarea de către OR a obligațiilor sale stabilite în conformitate cu reglementările aplicabile și cu prevederile contractului de rețea încheiat de OR cu FUI.

#### 4.4 Încetare contract

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 aplicabile;
  - prin reziliere de către una din părțile contractante;
  - la încetarea perioadei de desemnare în calitate de FUI obligat/opțional a vânzătorului, cu excepția situațiilor prevăzute în reglementările aplicabile;
- 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.
3. Contractul poate fi reziliat de client, cu notificarea FUI cu cel puțin 15 zile înainte de încetare, în următoarele situații:

- asupra FUI s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;
  - contractul nu respectă prevederile actelor normative aplicabile.
4. Contractul poate fi reziliat de FUI, în următoarele situații:
- sustragerea de energie electrică de către client, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
  - neplata de către client a facturilor emise conform contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în contract, după parcurgerea etapei de întrerupere a alimentării cu energie electrică;
  - neconstituirea de către client a garanțiilor financiare conform reglementărilor aplicabile, după parcurgerea etapei de întrerupere a alimentării cu energie electrică;
  - refuzul clientului de modificare a contractului pentru actualizarea acestuia conform reglementărilor aplicabile, comunicat FUI, de către client, prin oricare din modalitățile prevăzute în contract;
  - încetarea dreptului de folosință al clientului (calitatea de deținător/chiriaș/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului;
  - 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;
  - alte situații prevăzute de actele normative aplicabile.

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

## **6) Drepturi și obligații**

### **6.1 Drepturi client**

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 și/sau a modalităților de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor.
4. 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;
5. 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 agrearea cantităților și semnarea acesteia de către părți.
6. Să solicite FUI și să primească de la acesta în mod gratuit informații privind conținutul facturilor de energie electrică.
7. 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 în vigoare, dacă este client noncasnic.
8. Să schimbe furnizorul de energie electrică în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile.
9. Să solicite facturarea pe baza indexului autocitit și/sau a cantităților de energie electrică din Convenția de consum.
10. Să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative aplicabile, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili.
11. Să solicite FUI reeșalonarea la plată a sumelor datorate, în termen de 30 de zile de la emiterea facturii.
12. 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.
13. Să solicite FUI datele de consum proprii.

14. Să supună soluționării ANRE divergențele rezultate între părți din derularea contractului, conform reglementărilor ANRE.
15. Să fie informat, conform reglementărilor aplicabile asupra întreruperilor în alimentare programate.
16. 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.
17. 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, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.
18. 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.
19. Să aibă acces la contor, pentru autocitare.
20. Să fie informat, conform prevederilor Regulamentului de selecție concurențială în vederea desemnării furnizorilor de ultimă instanță, aprobat prin ordin al președintelui ANRE, asupra condițiilor în care poate încheia contracte de furnizare cu alți furnizori, în cazul încetării contractului.
21. În cazul prosumatorului, să beneficieze de serviciul de regularizare între valoarea energiei electrice livrate și valoarea energie electrice consumate din rețea.
22. Să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția FUI, conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

### **6.2 Obligații client**

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. 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.
  3. Să achite integral și la termen facturile emise de FUI în baza contractului, inclusiv facturile cu decontul final, facturile de regularizare certificate verzi, facturile aferente dobânzilor penalizatoare, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, serviciilor de preavizare, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa sa. În categoria "alte servicii" nu sunt incluse serviciile de demontare, verificare și remontare a grupurilor de măsurare care se execută în urma unei prime reclamații neîntemeiate efectuate într-un interval de 12 luni și ale căror costuri sunt suportate de OR, conform reglementărilor aplicabile.
  4. 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.
  5. 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.
  6. Să achite contravaloarea serviciilor de demontare, verificare și remontare 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, reclamație care a fost efectuată în următoarele 12 luni de la reclamația neîntemeiată ale cărei costuri au fost suportate de OR;
  7. Să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică.
  8. 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 aplicabile.
  9. 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 aplicabile.
  10. Clientul noncasnic trebuie să asigure prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică.
  11. 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.

12. Să constituie garanție financiară la dispoziția FUI, în cuantumul și termenul prevăzute în procedura specifică, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

### **6.3 Drepturi 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 activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.
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 la prețurile 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.

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 prețurilor finale prevăzute în contract ca urmare a intrării în vigoare a unui nou ordin/avis 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 12 ore în zilele lucrătoare), precum și următoarele informații cu privire la punctele unice de contact: adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet.
  19. 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 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.
  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, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.
  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. 18), dacă acesta are montat un contor inteligent.
  26. Să comunice clientului, conform prevederilor Regulamentului de selecție concurențială în vederea desemnării furnizorilor de ultimă instanță, aprobat prin ordin al președintelui ANRE, condițiile în care poate încheia contracte de furnizare cu alți furnizori, în cazul încetării contractului.
  27. Să asigure, în facturile emise prosumatorilor, serviciul de regularizare între valoarea energiei electrice livrate și valoarea energiei electrice consumate, în situația în care contractul de furnizare este închiat cu un prosumator care îndeplinește condițiile prevăzute în legislația aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu.
  28. În cazul prevăzut la alin. 27), să respecte prevederile legale specifice privind obligațiile fiscale.
  29. Să restituie clientului garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor procedurii specifice, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.
- 7) Întrerupere alimentare 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 poșta 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, utilizând opțiunea cu confirmare de primire.
  - iii) în situația prevăzută la pct. ii), preavizul de deconectare 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/actualizează garanția financiară, cu cel puțin 2 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 operațiunilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum, costul preavizării.
  5. După întreruperea alimentării cu energie electrică, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizează în cel târziu 2 zile lucrătoare de la data la care FUI a primit de la client dovada efectuării plății integrale a sumei datorate și a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, precum și/sau dovada constituirii garanțiilor financiare solicitate conform prevederilor contractului și reglementărilor aplicabile.
  6. 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.

7. 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.
8. 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**

1. Clientul constituie garanții financiare 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 final 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 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.