

CYEB SRL <u>Nr. inregistrare</u> <u>GR 05/02 Data</u> <u>17/02/2020</u>

CONDITII GENERALE

pentru furnizarea energiei electrice

la clientii finali (v3)

(denumit in continuare: CGF)
valabila de la 20.02.2020

1. Obiect

Conditiiile generale pentru furnizarea energiei electrice la clientii finali (CGF) se aplica in cazul fiecarui loc de consum pentru care consumatorul de energie electrica a semnat Conventia-Contract de Furnizare (CCF) si Anexa - Cantitati Contractate (ACC), stabilind cadrul general aplicabil in relatiile dintre client, care are si calitatea de utilizator al retelei electrice, CYEB SRL, in calitate de furnizor (furnizor), autorizat de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE), si operatorul de retea/operator de masurare (OR) prin reseaua caruia este alimentat locul de consum, in vederea asigurarii alimentarii cu energie electrica a locului de consum utilizat de client pentru care furnizorul presteaza activitatea de furnizare a energiei electrice si care este racordat la reseaua electrica a OR. Furnizarea energiei electrice la Locurile de consum (POD) se va face in conditiile stabilite in avizele tehnice de racordare/certIFICATELE de racordare aferente locului de consum.

2. Dispozitii generale

- (1) Furnizorul publica pe site-ul propriu forma actualizata a CGF si le pune in mod gratuit la dispozitia clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre urmatoarele mijloace, dar fara a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin posta pe suport hartie, conform solicitarii clientului.
- (2) Prin semnarea contractului de furnizare (CCF), clientul declara ca a citit, a inteles, este de acord si accepta in mod expres clauzele asa cum sunt stipulate in prezentele conditii generale, parte a contractului de furnizare.
- (3) In cuprinsul CGF, termenul "client" se refera atat la clientul casnic, cat si la clientul noncasnic al furnizorului. In cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clientilor casnici sau numai clientilor noncasnici se utilizeaza, dupa caz, termenul de "client casnic", respectiv "client noncasnic".
- (4) In cazul aplicarii unei/unor clauze care contin referiri la reglementari/acte normative in vigoare, furnizorul informeaza clientul, la cererea acestuia, referitor la denumirea reglementarilor/actelor normative in cauza, precum si la continutul aplicabil.

3. Notificari/Solicitari/Comunicari

- (1) Orice solicitare/comunicare din partea clientului catre furnizor se transmite utilizand una dintre urmatoarele modalitati:

Nr.	Modalitate	Indicatii
1	Posta/Curier	Romania, Cluj-Napoca, Calea Turzii 111B, cod postal 400501
2	La sediu	Romania, Cluj-Napoca, Calea Turzii 111B, cod postal 400501
3	Email	info@cyeb.ro
4	Fax	0364-116228
5	TelVerde	0800 080133

- (2) Informatiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestate de catre furnizor pot fi obtinute de catre client la numarul de telefon 0264-443330 sau accesand pagina web a furnizorului:
<http://clienti.cyeb.ro/clienti.cyeb.ro/index.php?page=energie>.
- (3) Indexul autocitit al contorului se comunica de catre client:
 - a) prin telefon 0264-443330, sau tel-verde: 0800080133,
 - b) prin e-mail: facturare@cyeb.ro
- (4) Sesizarile referitoare la deranjamente/intreruperi in alimentarea cu energie electrica se comunica:
 - a) telefonic de catre client la numarul de telefon dedicat, in scris pe factura emisa de furnizor.
 - b) folosind formularul online dedicat judetului in care este situat locul de consum, accesand:
<http://clienti.cyeb.ro/clienti.cyeb.ro/index.php?page=energie&epagep=reclamatii/index.php>
- (5) Orice notificare / comunicare din partea furnizorului catre client se comunica la adresa de corespondenta / domiciliu /sediul si / sau adresa de e-mail / nr. fax mentionate in CCF sau comunicate ulterior de client in cazul modificarii acesteia.

4. Conditii contractuale de furnizare

4.1. Serviciul prestat si durata acestuia

- (1) Furnizorul va presta serviciul de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum prevazut in CCF, cu respectarea conditiilor stabilite prin documentele tehnice de racordare prezentate de consumator (aviz tehnic sau certificat de racordare).
- (2) Perioada de prestare a serviciului este specificata in CCF. Dupa incetarea perioadei, partile nu vor mai fi tinute de termenii si conditiile din CGF decat pentru punerea in executare a drepturilor si obligatiilor care iau nastere din derularea contractului, pana la data incetarii acestuia.
- (3) In cazul in care niciuna dintre Parti nu notifica, in scris, celeilalte Parti faptul ca nu doreste prelungirea prezentului Contract, cu minim 30 de zile calendaristice inainte de data expirarii Duratei contractuale, prezentul Contract va fi prelungit automat pentru o perioada de 1 (un) an calendaristic.

4.2. Preturi si tarife

- (1) Pretul componentei de energie electrica activa este cel specificat in CCF incheiat pentru fiecare loc de consum.
- (2) Valorile tarifelor reglementate de transport si distributie a energiei electrice sunt cele aprobate prin ordin al presedintelui ANRE si se aplica de furnizor conform prevederilor CCF si reglementarilor in vigoare. Acestea se pot consulta online accesand site-ul oficial al ANRE, la adresa: www.anre.ro
- (3) Valorile tarifelor aprobate/avizate de ANRE sau stabilite de furnizor conform prevederilor reglementarilor in vigoare sunt obligatorii si se aplica de furnizor de la data intrarii lor in vigoare, cu notificarea clientului prin intermediul facturii, fara a fi necesara incheierea unui act aditional la contract.

4.3. Facturare si conditii de plata

- (1) Facturarea energiei electrice furnizate la locul de consum al clientului final se realizează de către furnizor pe baza consumului de energie electrică aferent perioadei de facturare și a prețului de furnizare prevăzut în contract (CCF), valabil în perioada de facturare și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.
- (2) Procesul de facturare a energiei electrice constă în următoarele activități:
 - a) preluarea și validarea datelor de consum;
 - b) determinarea valorii facturii;
 - c) întocmirea și emiterea facturilor;
 - d) transmiterea facturilor;
 - e) soluționarea plângerilor privind facturarea.
- (3) Factura pentru energia electrică furnizată la locul de consum al clientului final se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare și în intervalul de timp care sunt prevăzute prin contractul de furnizare a energiei electrice (CCF).
- (4) Perioada de facturare este fixă, stabilită de părți și prevăzută în contractul de furnizare.
- (5) Factura pentru energia electrică furnizată se emite după fiecare perioadă de facturare.
- (6) Intervalul de timp în care se emite factura, prevăzut în contract, poate fi modificat cu notificarea prealabilă a clientului final.
- (7) În factura emisă clientului final de către furnizor conform contractului (CCF), suplimentar față de contravaloarea

- consumului de energie electrică se adaugă și costurile de transport și distribuție, 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.
- (8) Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice.
- (9) Furnizorul emite factura reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, în cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum, pentru toate locurile sale de consum pentru care a încheiat contract de furnizare cu respectivul furnizor, după fiecare perioadă de facturare stabilită conform contractului de furnizare a energiei electrice.
- (10) Pentru determinarea cantității de energie electrică furnizate clientului final în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, OR (operatorul de rețea) la care este racordat locul de consum al clientului final are obligația să efectueze citirea indexului grupului de măsurare.
- (11) În cazul contoarelor inteligente, furnizorii au obligația de a factura consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de SMI și pentru care OR asigură accesul la aceste date, în conformitate cu reglementările specifice aprobate de ANRE.
- (12) Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare de către OR, în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, poate fi mai mare de o lună, dar nu trebuie să depășească 6 luni.
- (13) În cazul prosumatorilor, periodicitatea de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este o lună calendaristică.
- (14) În cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR se realizează, succesiv:
- pe baza consumului de energie electrică determinat prin autocitirea indexului grupului de măsurare de către clientul final și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor; atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii;
 - în situația în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor:
 - pe baza unui consum estimat de energie electrică, prevăzut într-o convenție de consum stabilită de comun acord de clientul final cu furnizorul;
- convenția de consum poate fi modificată oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, la inițiativa clientului final sau la inițiativa furnizorului, în situația în care furnizorul constată diferențe semnificative între consumul lunar estimat și consumul realizat.
 - pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul determinat pe baza celor mai recente citiri;
 - pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul din perioada similară a anului precedent.
- (15) În situațiile prevăzute la pct. (14) din acest capitol, regularizarea consumului de energie electrică corespunzător valorilor citite se efectuează în prima factură emisă după citirea indexului grupului de măsurare de către OR.
- (16) Intervalul de timp în care clientul final poate transmite indexul autocitit sunt ultimele 5 zile din luna (de ex. 26-31, sau 25-30 ale lunii).
- (17) Factura emisă de furnizor se transmite clientului numai prin email la adresa menționată de acesta în Contractul de furnizare. În cazul în care adresa de email devine nefuncțională sau indisponibilă, consumatorul are obligația de a anunța furnizorul noua adresă de email la care urmează să fie trimise facturile. Lipsa unei adrese de email funcționale nu exonerează consumatorul de la plata facturilor emise. La cererea expres a consumatorului, factura poate fi transmisă și prin fax sau serviciul postal.
- (18) Factura emisă de furnizor în temeiul contractului se achită de către client până la data scadenței, stabilită prin contract și menționată pe factura. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al furnizorului.
- (19) Plata facturii se poate face prin oricare dintre modalitățile de plată înscrise pe fiecare factură.
- (20) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către clientul final în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică furnizorul are dreptul să aplice penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu Procedura privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare.
- (21) În cazul în care clientul final (CF) contestă valoarea unei facturi și comunică acest fapt furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii acesteia, furnizorul este obligat să analizeze temeinicia plângerii și să comunice CF rezultatul analizei în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia, indiferent dacă factura a fost sau nu a fost plătită de către CF. În cazul în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor măsurate, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică OM solicitarea de

- verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite CF răspunsul primit de la OM; OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, cu condiția înștiințării CF prin intermediul furnizorului, în scris, asupra acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile lucrătoare. Furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate conform prevederilor din cap. 4.6. pct (8), (respectiv art. 13 alin. (4) din Standardul de Performanță), iar rezultatul analizei este comunicat CF prin intermediul furnizorului în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia de la OM.
- (22) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OM, că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică CF acest lucru, în termenele prevăzute la pct. (21) din acest capitol, iar CF este obligat să efectueze plata facturii.
- (23) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OM, că respectiva plângere este întemeiată, anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică CF rezultatul final în termenele prevăzute la pct. (21) din acest capitol).
- (24) În situația prevăzută la pct. (21) din acest capitol, dacă CF achită factura, dar se dovedește ulterior efectuării plății că suma facturată a fost mai mare decât cea corect calculată, plângerea fiind întemeiată, furnizorul restituie CF sau, după caz, compensează în contul facturilor următoare diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către CF a facturilor de energie electrică, conform prevederilor legale în vigoare.
- (25) Chiar dacă exista obiecțiuni, divergente, nelamuriri parțiale, Consumatorul este obligat să achite cuantumul necontestat în termenul prevăzut la pct. (18) din acest capitol.
- (26) În cazul refacerii facturii lunare, dacă se depășește scadența prevăzută contractual, termenul scadentei acestor facturi se prelungește cu 2 zile calendaristice. În cazul în care Vânzătorul constată că obiecțiunile Cumpărătorului nu au fost justificate, scadența facturii lunare rămâne cea prevăzută contractual, clauzele privitoare la penalități devenind incidente.
- (27) Orice plată în plus se va considera avans pentru livrările de energie aferente lunii următoare.
- (28) Încheierea contractului de furnizare înainte de stabilirea contravalorii certificatelor verzi de către ANRE și emiterea facturii aferente regularizării nu exonerează părțile contractante de obligațiile financiare generate de regularizarea acestora.
- (29) Factura de regularizare a certificatelor verzi are același regim cu facturile de energie electrică și aceleași termene de plată.
- (30) Furnizorul va putea emite facturi conexe serviciului de furnizare a energiei electrice în cazul prestării unor servicii complementare, solicitate expres de consumator, la tarifele reglementate de ANRE (ex: citiri / deconectări / reconectări la cererea consumatorului etc.).
- (31) Dacă, la încheierea contractului, furnizorul datorează clientului sume rezultate din derularea contractului, acestea se returnează clientului de către furnizor în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la emiterea facturii cu decontul final.
- (32) Energia electrică reactivă înregistrată în punctul de delimitare se va plăti de către client în conformitate cu prevederile Ordinului ANRE nr. 33/2014 modificat prin Ordinul ANRE nr. 76/2016, respectiv prin Ordinul ANRE nr. 218/2019.
- (33) În termen de maximum 42 de zile de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată ori factura estimată pentru ultimul consum de energie electrică, în cazul în care clientul final nu asigură OR accesul la contor, cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi.
- (34) După încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către furnizor clientului final în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.
- (35) În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la pct. (33) din acest capitol și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la pct. (34) din acest capitol conțin un sold pozitiv, clientul final are obligația să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent.
- (36) În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la pct. (33) din acest capitol și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la pct. (34) din acest capitol conțin un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final sumele datorate, în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la data emiterii acestora.

4.4. Clasificarea clienților finali

- (1) Pe piața cu amănuntul de energie electrică, clienții finali cumpără energie electrică pentru consumul propriu și, dacă este cazul, pentru consumul clienților finali racordați la locurile lor de consum.
- (2) În funcție de domeniul de utilizare a energiei electrice consumate, clienții finali se împart în două categorii:
- clienți casnici;
 - clienți finali noncasnici.
- (3) În funcție de numărul locurilor de consum, un client final poate avea:
- un singur contract de furnizare a energiei electrice cu unul sau mai multe locuri de consum;

- b) mai multe contracte de furnizare a energiei electrice.
- (4) În funcție de puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare sau, acolo unde există, prin certificatul de racordare, locurile de consum ale clienților finali noncasnici pot fi:
- a) locuri de consum cu consum mic, în cazul în care puterea aprobată este mai mică sau egală cu 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mic se numește client noncasnic mic;
- b) locuri de consum cu consum mare, în cazul în care puterea aprobată depășește 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mare se numește client noncasnic mare.
- (5) Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:
- a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- b) titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.
- (6) Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ condiții prevăzute la pct. (5) din acest capitol, acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii. În măsura în care autoritățile/instituțiile relevante/abilitate au stabilit criteriile și reguli privind clienții vulnerabili pe motive de venituri reduse, precum și încadrarea clienților vulnerabili pe criterii de sănătate/vârstă, furnizorul trebuie să țină seama de acestea.
- (7) Furnizorul de energie electrică are obligația să comunice OR în maximum 3 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar OR are obligația să țină evidența acestor clienți.
- (8) Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:
- a) acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- b) la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relația sa cu furnizorul se poate desfășura prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de acesta să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum;
- c) la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.
- (9) Pentru clienții vulnerabili prevăzuți la pct. (5), lit. b) din acest capitol OR ia următoarele măsuri:
- a) reduce la minim întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului, conform cap. 6, pct. (11), lit. a);
- b) rezolvă cu prioritate întreruperile neplanificate apărute într-o zonă de rețea în care sunt clienți vulnerabili din această categorie;
- c) asigură o sursă suplimentară de alimentare a locului de consum în cel mai scurt timp de la momentul în care primește informația de la furnizor privind încadrarea clientului în această categorie.
- (10) Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică.
- (11) Clientul final dispecerizabil este un client final care își modifică puterea activă absorbită, ca reacție la semnalele de preț sau în urma participării active la o piață de energie electrică, direct sau prin agregare, cu respectarea reglementărilor în vigoare.

4.5. Reguli de contractare a furnizării energiei electrice

- (1) Contractul de furnizare încheiat pe piața concurențială, valabil pentru o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă determinată convenită de părți, trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare.
- (2) Pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:
- a) cererea de încheiere a contractului; în cazul solicitantului care alege o ofertă-tip, în cerere trebuie să se precizeze opțiunea acestuia privind oferta aleasă;
- b) copia actului de identitate/certificatului de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului al solicitantului;
- c) copia actului de proprietate sau a altui document care atestă dreptul de folosință al solicitantului asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv, din care, la solicitarea și pentru protecția clientului final, se pot șterge/anonimiza părți nerelevante pentru activitatea de furnizare a energiei electrice; în cazul în care documentul atestă un drept de folosință temporară asupra acestui spațiu printr-un act încheiat cu proprietarul, solicitantul trebuie să prezinte acordul scris al proprietarului de drept pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această mențiune nu se regăsește înscrisă în actul doveditor al dreptului de folosință;

- d) certificatul de racordare sau avizul tehnic de racordare, dacă OR nu a emis certificatul de racordare, și convenția de exploatare, în situația în care OR consideră că este necesară. Acestea pot fi anexate contractului de furnizare după încheierea acestuia, dar înainte de data începerii furnizării energiei electrice.
- (3) Furnizorul poate renunța la solicitarea prezentării actelor în original, caz în care solicitantul trebuie să dea o declarație pe propria răspundere că documentele prezentate sunt conforme cu originalele.
- (4) Transmiterea documentelor prevăzute la pct. (2) din acest capitol se poate realiza și pe cale electronică, cu respectarea legislației în vigoare. *(vezi Legea 227 din 2015, Art. 319, Alin. 29, Codul fiscal 2020 actualizat).*
- (5) Contractul de furnizare se încheie, de regulă, pentru un loc de consum. În cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum pentru care furnizorul este același, se poate încheia un singur contract de furnizare pentru toate sau o parte dintre locurile de consum, conform înțelegerii părților contractante. Contractul de furnizare conține în anexe datele specifice fiecărui loc de consum, iar includerea/excluderea unui loc de consum din contract se face prin act adițional.
- (6) Prevederile din contractul de furnizare pot fi modificate și completate prin acte adiționale, cu respectarea actelor normative în vigoare, la cererea oricărei părți și cu acordul celeilalte.
- (7) Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice în situația în care contractul de rețea pentru locul de consum este încheiat între OR și furnizor, aprobate prin ordin al președintelui ANRE, completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice. Acestea sunt publicate pe pagina proprie de internet a furnizorului și, la solicitarea clientului final, se pun în mod gratuit la dispoziția acestuia prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare încheiat.
- (8) Convenția de consum încheiată de părți, avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare, datele din anexe la contractul de rețea încheiat de furnizor cu OR, corespunzătoare locurilor de consum care fac obiectul contractului de furnizare, precum și orice alte anexe agreeate de părți care nu contravin prevederilor reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din contractul de furnizare a energiei electrice.
- (9) Clientul final are dreptul să încheie un contract de agregare, independent de contractul de furnizare a energiei electrice, precum și să participe la piața de energie electrică sau la cea a serviciilor energetice fără să fie necesar acordul furnizorului său de energie electrică.
- (10) În cazul în care, într-un loc de consum, energia electrică este utilizată atât pentru activități economice, cât și pentru consum casnic și nu este posibilă sau nu se justifică economic separarea instalațiilor de utilizare, se încheie un singur contract de furnizare. Tipul de contract utilizat va corespunde tipului de consum preponderent, iar tariful/prețul utilizat este cel corespunzător tipului de contract.
- (11) În termen de 30 de zile de la producerea decesului titularului de contract de furnizare, un moștenitor al acestuia trebuie să notifice furnizorul asupra decesului, prezentând certificatul de deces, iar până la dezbateră succesiunii, și la solicitarea moștenitorului furnizorul trebuie să încheie cu acesta un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire cu perioade succesive de câte un an, dacă succesiunea nu s-a finalizat.
- (12) În cazul prevăzut la pct. (11) din acest capitol, derularea contractului încheiat cu persoana decedată continuă până la încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată cu un moștenitor, cu obligația achitării facturilor și cu preluarea tuturor responsabilităților ce decurg ca urmare a derulării contractului, dar nu mai mult de 45 de zile.
- (13) Contractul de rețea se încheie de către clientul final cu OR, în următoarele situații:
- locul de consum are simultan mai mulți furnizori sau face obiectul participării la agregarea de către un agregator independent;
 - la rețeaua de utilizare a locului de consum sunt racordate locuri de consum aparținând altor clienți finali;
 - locul de consum este racordat la o rețea de medie tensiune sau înaltă tensiune, la solicitarea clientului final cu contract de furnizare încheiat pe piața concurențială. În acest caz, contractul de rețea poate include și locuri de consum racordate la o rețea de joasă tensiune ale acestui client final, aflate în zona de licență a aceluiași OR.
- (14) În cazul în care clientul final are încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum, OR întocmește o convenție tripartită, asumată prin semnătură de acesta, de clientul final și de furnizor.
- (15) Contractul de furnizare a energiei electrice poate fi încheiat cu clientul final în spațiile comerciale ale furnizorului, la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale furnizorului, cu respectarea legislației în vigoare.
- (16) Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie în scris, cu un font lizibil, pe hârtie sau alt suport durabil, vizibil și ușor de citit sau, dacă clientul final este de acord, în formă electronică ori, după caz, prin mijloace de comunicare la distanță, cu respectarea legislației în vigoare.

4.6. Raspunderea contractuala

- (1) În cazul în care clientul achită în termen de 30 de zile de la data ultimului consum înregistrat factura emisă de furnizor, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.
- (2) Neachitarea facturii de către client în termen de 30 de zile de la data ultimului consum înregistrat conduce la facturarea de către furnizor și plata de către client a unor dobânzi penalizatoare:

- a) egale cu cele stabilite in CCF
 - b) datorate incepand cu prima zi dupa data scadentei si pana in ziua platii (exclusiv);
 - c) a caror valoare nu poate depasi valoarea facturii.
- (3) Nerespectarea contractului de catre client poate atrage oricare dintre urmatoarele consecinte:
- a) plata dobanzilor penalizatoare;
 - b) obligatia de a constitui garantii financiare;
 - c) intreruperea alimentarii cu energie electrica;
 - d) rezilierea de drept a contractului
 - e) majorarea pretului componente de energie active
- (4) Sesizarile/Reclamatii/Plangerile/Solicitarile care vizeaza sau necesita explicatii/interventii ale OR in conformitate cu prevederile reglementarilor in vigoare si contractului de retea incheiat de OR cu furnizor pot fi comunicate furnizorului de catre client, in baza contractului. Furnizorul are obligatia preluarii, transmiterii si urmaririi rezolvarii acestora de catre OR, in termenii si conditiile prevazute de Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice si contractul de distributie (retea) incheiat de OR cu furnizorul. Furnizorul nu este responsabil de nerespectarea de catre OR a obligatiilor sale stabilite in conformitate cu reglementarile in vigoare si contractul de distributie (retea) incheiat de OR cu furnizorul.
- (5) Furnizorul care a încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum al CF, este obligat să asigure intermedierea între CF și OR.
- (6) Furnizorul comunică CF, în formă scrisă, pe factură sau pe un document separat (CCF), și afișează și pe pagina de internet proprie numărul unui post telefonic pus la dispoziție de OR la care este racordat locul de consum, la care CF poate anunța direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică.
- (7) Furnizorul asigură serviciul de intermediere între OR și un solicitant/CF pentru racordarea la rețeaua electrică de interes public/pentru modificarea instalației de racordare existente, conform prevederilor regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public și ale Condițiilor generale asociate licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare. În acest scop, furnizorul transmite OR, în termen de 3 zile lucrătoare de la înregistrare, solicitarea scrisă de racordare și/sau documentele aferente primite de la solicitant/CF.
- (8) Furnizorul comunică OR orice solicitare/plângere a CF, altele decât cele prevăzute la pct. (7) din acest capitol, referitoare la obligațiile OR care, conform standardului de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, intră în sarcina OR, la următoarele termene:
- a) solicitarea/plângerea primită de la CF prin poștă electronică sau printr-un centru de telefonie se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a fost înregistrată;
 - b) solicitarea/plângerea primită în scris de la CF prin poștă, fax sau la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, în termen de 3 zile lucrătoare de la înregistrare.
- (9) Furnizorul comunică CF răspunsul primit de la OR la solicitările/plângerile prevăzute la la pct. (8) din acest capitol, în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea lui de la OR.
- (10) În situația în care furnizorul nu respectă termenele impuse acestuia în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, în vigoare, denumită în continuare Procedură, clienții casnici primesc compensațiile corespunzătoare prevăzute în anexa nr. 3. din Standardul de performanta.

4.7. Incetarea contractului

- (1) Contractul inceteaza in oricare din urmatoarele situatii:
 - a) la incetarea perioadei de valabilitate a contractului;
 - b) prin acordul de vointa al partilor contractante;
 - c) prin denuntarea unilaterala de catre clientul final. CF are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare, cu respectarea condițiilor contractuale, cu obligația de a transmite furnizorului de energie electrică o notificare cu cel puțin 21 de zile înainte, cu respectarea prevederilor procedurii specifice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE
 - d) prin reziliere - de catre una din partile contractante, furnizorul avand obligatia informarii cu privire la incetarea alimentarii locului de consum , cu minimum 5 zile lucrătoare .
- (2) În situația prevăzută la pct. (1), lit. a) din acest capitol furnizorul notifică clientul final cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puțin 30 de zile înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează. Notificarea poate fi comunicată clientului final în anexa la factură.
- (3) Furnizorul sau, după caz, clientul final are obligația să notifice OR cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează.
- (4) Furnizorul de energie electrică nu are dreptul de a denunța unilateral contractele de furnizare de energie electrică încheiate cu clienții finali.
- (5) Contractul poate fi reziliat de drept de furnizor, in urmatoarele situatii:

- a) sustragerea de energie electrica de catre client, constatata prin hotarare judecatoreasca definitiva;
 - b) neplata de catre client a facturilor emise conform contractului, la termenele si in conditiile prevazute in contract, urmată de întreruperea alimentării cu energie la locul/locurile de consum in conformitate cu reglementarile in vigoare;
 - c) neconstituirea de catre client a garantiilor financiare solicitate de furnizor conform contractului si reglementarilor in vigoare;
 - d) refuzul clientului de modificare a contractului, comunicat de furnizor conform reglementarilor in vigoare, prin oricare din modalitatile prevazute in contract;
 - e) incetarea dreptului de folosinta al clientului (calitatea de detinator/chirias/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, cu exceptia decesului titularului de contract (vezi pct. (6) si (7) din acest capitol);
 - f) alte situatii prevazute de actele normative in vigoare.
- (6) În situatia prevazuta la pct. (5), lit. e) din acest capitol în termen de 30 de zile de la producerea decesului titularului de contract de furnizare, un moștenitor al acestuia trebuie să notifice furnizorul asupra decesului, prezentând certificatul de deces, iar până la dezbaterea succesiunii, și la solicitarea moștenitorului furnizorul trebuie să încheie cu acesta un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată, de cel mult un an, cu posibilitatea de prelungire cu perioade succesive de câte un an, dacă succesiunea nu s-a finalizat.
- (7) În cazul prevăzut la pct. (6) din acest capitol, derularea contractului încheiat cu persoana decedată continuă până la încheierea unui contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată cu un moștenitor, cu obligația achitării facturilor și cu preluarea tuturor responsabilităților ce decurg ca urmare a derulării contractului, dar nu mai mult de 45 de zile.
- (8) În situatia prevazuta la pct. (5), lit. a) din acest capitol) contractul inceteaza la data constatarii faptei prin hotarare judecatoreasca definitiva.
- (9) În situațiile prevăzute la pct. (5), lit. b), c) și d) din acest capitol rezilierea contractului se face cu notificarea clientului final cu minimum 15 zile înainte și doar dacă, în această perioadă, clientul final nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere. Notificarea trebuie să cuprindă data la care se reziliază contractul de furnizare a energiei electrice.
- (10) Prin derogare de la prevederile pct. (9) din acest capitol, în situația prevăzută la pct. (5), lit. e) din acest capitol, dacă noul deținător de drept de folosință aferent locului/locurilor de consum încheie contract de furnizare a energiei electrice cu alt furnizor de energie electrică, vechiul furnizor reziliază contractul de furnizare la data primirii notificării de la OR de încetare a contractului de rețea.

5. Drepturi si obligatii

5.1. Drepturile clientului

Clientul final de energie electrică are următoarele drepturi:

- (1) a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public în condițiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public în vigoare și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a energiei electrice;
- (2) b) să își aleagă furnizorul de energie electrică și să accepte o ofertă-tip publicată de către furnizor sau să solicite furnizorului o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/ achiziție publică;
- (3) c) să denunțe unilateral contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu acceptă noile condiții contractuale/clauze sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;
- (4) d) să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
- (5) e) să beneficieze de serviciu 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 final noncasnic;
- (6) f) să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice clienților vulnerabili, prevăzute la cap. 4.4. pct. (8);
- (7) g) să primească de la furnizor decontul final de regularizare, în conformitate cu prevederile din cap. 4.3. pct. (33),(34),(35),(36);
- (8) h) să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în forma tipărită sau, dacă solicită, în forma electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, un rezumat al principalelor condiții contractuale, redactate într-un limbaj concis și simplu;
- (9) i) să îi fie notificate de către furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prelabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile, și în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;

- (10) j) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice/odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;
- (11) k) să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor;
- (12) l) să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de furnizor, 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;
- (13) m) să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfășurată de către acesta la locul de consum; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;
- (14) n) să primească despăgubiri/compensații, în conformitate cu prevederile din cap.8, pct. (1)-(4);
- (15) o) să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- (16) p) să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către furnizor, 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 de furnizare;
- (17) q) să sesizeze furnizorul 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 în vigoare;
- (18) r) în cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR să se realizeze în conformitate cu prevederile din cap. 4.3. alin (14);
- (19) s) să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare respective;
- (20) t) în cazul în care are montat SMI, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa, în condițiile reglementărilor aplicabile, următoarele tipuri de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică:
- (i) 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;
 - (ii) 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 sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 24 de luni;
- (21) u) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- (22) v) să solicite furnizorului și să primească de la acesta, în mod gratuit, explicații/informații privind conținutul facturilor de energie electrică;
- (23) w) în cazul în care locul de consum este integrat în SMI, să i se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care are acces gratuit furnizorul;
- (24) x) să solicite furnizorului date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică, și să primească toate datele solicitate în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date; solicitarea clientului final trebuie să cuprindă datele de identificare ale acestuia, adresa locului de consum, perioada pentru care se solicită informațiile și modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate;
- (25) z) în cazul prosumatorului, să beneficieze de serviciul de regularizare financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile;
- (26) aa) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;
- (27) bb) de soluționare alternativă a litigiilor;

5.2. Obligatiile clientului

Clientul final de energie electrică are următoarele obligații:

- (1) a) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, 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 în vigoare;
- (2) b) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de 30 de zile de la modificare;
- (3) c) să achite facturile emise de furnizor în baza contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a penalităților de întârziere specificate 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 de furnizare a energiei electrice;
- (4) d) să permită accesul reprezentantului OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de OR pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul OR are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită accesul la instalațiile electrice aflate pe proprietatea clientului final;
- (5) e) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale OR, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;
- (6) f) să sesizeze imediat furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- (7) g) 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) h) să achite OR prin intermediul furnizorului sau, după caz, direct OR contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, de demontare, verificare și remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa clientului final;
- (9) i) să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;
- (10) j) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare a energiei electrice în vigoare;
- (11) k) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;
- (12) l) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- (13) m) să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relație contractuală, în cazul în care puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare este de cel puțin 1 MVA, conform reglementărilor emise de ANRE. Transmiterea prognozelor și modul de determinare a prețului cu care se facturează abaterile de la valorile prognozate se vor efectua conform prevederilor din contractul de furnizare a energiei electrice, în cazul contractelor de furnizare încheiate pe piața concurențială și conform reglementărilor specifice, elaborate de ANRE, în cazul contractelor de furnizare care au la bază contractele-cadru emise de ANRE;
- (14) n) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.
- (15) o) Clientul casnic trebuie să aducă la cunostința furnizorului, în scris, orice schimbare a destinației consumului de energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului, în sensul utilizării acestuia pentru activități comerciale sau profesionale, cu minimum 3 zile lucrătoare înainte de data schimbării. Neamuntarea schimbării destinației consumului de energie electrică da dreptul furnizorului 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 platite de acesta.
- (16) p) 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.
- (17) q) Consumatorul noncasnic are obligația să anunțe furnizorul în scris la adresa info@cyeb.ro despre orice variație a consumului care depășește cu cel puțin 15 % prognoza inițială (zilnică sau lunară). De ex. în situația când se sistează producția, se porneste o nouă linie de producție, se extinde suprafața de lucru etc. Această notificare trebuie să ajungă la Furnizor cu cel puțin 5 zile înainte de data modificării semnificative a consumului. În

cazul in care consumatorul nu-si indeplineste aceasta obligatie, furnizorul ii poate imputa consumatorului cheltuielile suplimentare rezultate (de ex. datorita costurilor ridicate de echilibrare).

- (18) r) De asemenea, consumatorul are obligatia de a anunta Furnizorul imediat, pe orice cale de comunicare, despre schimbarea radicala a prognozei de consum, chiar si in situatia cand aceasta schimbare nu este una prevazuta/programata, ci apare accidental, de ex. datorita unei situatii de forta majora.
- (19) s) Clientul noncasnic trebuie sa asigure prin solutii proprii, tehnologice si/sau energetice evitarea unor efecte deosebite la intreruperea alimentarii cu energie electrica.
- (20) t) Pentru exploatarea sigura si economica a instalatiilor electrice proprii in cazul functionarii automatice din instalatiile OR, clientul noncasnic trebuie sa ia masurile necesare din punctul de vedere al schemelor interne de alimentare a instalatiilor si echipamentelor tehnologice, inclusiv din punctul de vedere al instalatiilor de protectie si automatizare, in vederea asigurarii functionarii receptoarelor importante.

5.3. Drepturile furnizorului

Furnizorul de energie electrică are următoarele drepturi:

- (1) a) să încaseze de la clientul final contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta, 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 de furnizare a energiei electrice;
- (2) b) să perceapă clientului final penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;
- (3) c) să inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului de furnizare a energiei electrice, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;
- (4) d) să solicite clientului final constituirea/actualizarea/reconstituirea la dispoziția sa a unei garanții financiare și să execute această garanție, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;
- (5) e) să solicite OR prestarea activității de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, în vederea întreruperii/reluării furnizării energiei electrice la locul de consum al clientului final în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;
- (6) f) să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică estimate în condițiile din cap. 4.3. pct. (14);
- (7) g) să solicite clientului refacerea autocitirii, atunci când consideră eronată autocitirea;
- (8) h) să notifice clientul final, 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 contractul de furnizare;
- (9) i) să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a clientului final prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest sens la contract;
- (10) j) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute la cap. 4.7. alin (5);
- (11) k) să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de clientul final sau de furnizor;
- (12) l) să verifice, la interval de minimum 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final;
- (13) m) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

5.4. Obligatiile furnizorului

Furnizorul de energie electrică are următoarele obligații:

- (1) a) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege, și să respecte prevederile acesteia;
- (2) b) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice, precum și orice alte reglementări aplicabile;
- (3) c) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;
- (4) d) să preia de la OR valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, în vederea facturării acestora;
- (5) e) să faciliteze accesul clientului final la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent,

- conform reglementărilor specifice în vigoare;
- (6) f) să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții finali și prosumatori, ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;
 - (7) g) să elaboreze oferte-tip pentru clienții finali;
 - (8) h) să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, prețurile/tarifele practicate, după caz, condițiile generale ale serviciilor oferite, drepturile și obligațiile clienților finali rezultate din contractul de rețea încheiat cu OR în vederea realizării activității de informare a clienților finali; ofertele-tip de furnizare a energiei electrice se vor afișa pe pagina proprie de internet, la un loc vizibil, cu un link direct, și cu o denumire sugestivă către aceste oferte-tip;
 - (9) i) să desfășoare activitatea de furnizare a energiei electrice pe bază de contracte de furnizare a energiei electrice încheiate cu clienții finali, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările specifice;
 - (10) j) să factureze clientului final energia electrică consumată la prețurile și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;
 - (11) k) să pună la dispoziția clientului final 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;
 - (12) l) să pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de clientul final printr-un acord scris informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;
 - (13) m) să realizeze în cazul prosumatorilor regularizarea financiară dintre valoarea energiei electrice produse din surse regenerabile și livrate în rețelele electrice și valoarea energiei electrice consumate din rețelele electrice, în condițiile reglementărilor aplicabile, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplinește condițiile prevăzute în legislația aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu, cu respectarea prevederilor legale specifice privind obligațiile fiscale;
 - (14) n) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de plată a facturilor;
 - (15) o) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informațiilor privind facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;
 - (16) p) să transmită, la cererea clientului final, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;
 - (17) q) 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;
 - (18) r) să notifice clientului final, în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului final de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
 - (19) s) să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prelabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 14 zile înainte de intrarea în vigoare a modificării și, în ceea ce îi privește pe clienții casnici, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestora de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare;
 - (20) Modificarile se considera acceptate in mod tacit de catre client in cazul in care acesta nu comunica, in termen de 10 zile de la notificarea transmisa de furnizor, denuntarea contractului sau refuzul semnarii actului aditional la acesta.
 - (21) t) să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare;
 - (22) u) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;
 - (23) v) să transmită clientului final un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în condițiile prevăzute la cap. 4.3 pct. (33),(34),(35),(36);
 - (24) w) să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la clientul final care vizează activitatea OR la locul de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească și să comunice clientului răspunsul OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;
 - (25) x) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;

- (26) y) să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final;
- (27) z) să plătească clienților finali despăgubiri/compensații în condițiile prevăzute la cap.8 pct. (1)-(4);
- (28) aa) să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;
- (29) bb) să programeze și efectueze audiențe. Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/fax/telefon, clientul final care a solicitat în scris o audiență, în termen de 5 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile de la data solicitării acesteia;
- (30) cc) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;
- (31) dd) să utilizeze datele personale ale clientului final 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 exprimate în contractul de furnizare a energiei electrice;
- (32) ee) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. [123/2012](#), cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

6. Intreruperea alimentării cu energie electrică

- (1) Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică.
- (2) Intreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final poate fi dispusă de furnizor în situațiile prevăzute în prezentul regulament, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare, în care acesta are dreptul să solicite OR intreruperea alimentării cu energie electrică la locul de consum al clientului final.
- (3) Furnizorul poate solicita OR intreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, cu excepția locurilor de consum ale clienților vulnerabili, în următoarele situații:
 - a) neplata facturilor emise de către furnizor conform prevederilor contractului de furnizare a energiei electrice; în situația în care clientul final contestă, în termen de 30 de zile de la emitere, corectitudinea valorii facturii, furnizorul nu are dreptul să dispună intreruperea alimentării cu energie electrică până nu comunică clientului final rezultatul verificării din care rezultă că aceasta este neintemeiată, cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare;
 - b) neconstituirea/neactualizarea de către clientul final a garanției financiare, solicitată de furnizor conform prevederilor contractuale și procedurii specifice aprobate de ANRE.
- (4) Furnizorii comunică clienților casnici informații adecvate cu privire la alternativele la intreruperea alimentării cu energie electrică cu suficient timp înainte de data prevăzută a intreruperii. Aceste măsuri alternative pot să privească surse de sprijin pentru evitarea intreruperii, sisteme de plată anticipată, audituri energetice, servicii de consultanță în domeniul energiei, planuri alternative de plată, consiliere pentru gestionarea datoriilor sau moratorii privind intreruperea și nu constituie un cost suplimentar pentru clienții care se confruntă cu riscul intreruperii.
- (5) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către clientul final în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică furnizorul are dreptul să aplice penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu Procedura privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare și să ia, succesiv, următoarele măsuri:
 - a) transmiterea clientului final printr-o modalitate de comunicare agreeată de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice a unui preaviz cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data prevăzută pentru intreruperea alimentării cu energie electrică;
 - b) intreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum al clientului final, în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu condiția să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. a);
 - c) transmiterea clientului final a unei notificări de reziliere, în situația în care urmează să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice, în termenul și în condițiile prevăzute în contract; notificarea de reziliere a contractului de furnizare a energiei electrice este un document distinct în forma stabilită de către furnizor, conține data la care se reziliază contractul și se transmite clientului final cu minimum 15 zile înainte de data rezilierii;
 - d) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice, cu condiția să fie îndeplinită măsura prevăzută la lit. c).

- (6) Preavizul prevazut la pct. (5) lit. a) din acest capitol este un document distinct, are forma stabilita de catre furnizor si contine cel putin urmatoarele elemente: suma datorata, termenul de plata dupa care urmeaza intreruperea alimentarii cu energie electrica, data estimata a intreruperii alimentarii cu energie electrica, informatii privind garantia financiara care trebuie constituita, daca este cazul, costul estimat al serviciilor de intrerupere/reulare a alimentarii cu energie electrica a locului de consum.
- (7) Intreruperea alimentarii cu energie electrica la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice poate fi efectuata de catre OR, pentru nerespectarea de catre clientul final a obligatiilor care ii revin in calitate de utilizator al retelei electrice, conform Conditiiilor generale pentru prestarea serviciului de distributie a energiei electrice, in situatia in care contractul de distributie pentru locul de consum este incheiat intre OR si furnizor, in vigoare, cu informarea furnizorului. In situatia in care intreruperea alimentarii se face cu preaviz, furnizorul comunica preavizul clientului final dupa primirea informarii de la OR.
- (8) Dupa intreruperea pentru neplata a alimentarii cu energie electrica, reluarea alimentarii la locul de consum al clientului final se realizeaza in termenul prevazut in Standardul de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice in vigoare, dupa ce furnizorul a primit de la clientul final dovada efectuării plății integrale a sumei datorate, a costurilor aferente serviciilor de intrerupere/reulare a alimentarii cu energie electrica, precum si dovada constituirii/actualizarii/reconstituirii garantiei financiare, dupa caz, conform prevederilor contractului semnat si ale Procedurii privind regimul garantiilor financiare constituite de catre clientii finali la dispozitia furnizorilor de energie electrica in vigoare.
- (9) In toate cazurile In care intreruperea alimentarii cu energie electrica are loc din culpa dovedita a clientului final, costurile aferente serviciilor de intrerupere/reulare a alimentarii vor fi achitate OR de catre furnizor/clientul final in baza contractului de retea; costurile achitate de furnizor vor fi recuperate de la clientul final in baza contractului de furnizare a energiei electrice.
- (10) In toate cazurile in care Intreruperea alimentarii cu energie electrica la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului de furnizare are loc la solicitarea nejustificata a furnizorului, costurile OR aferente serviciilor de intrerupere/reulare a alimentarii vor fi suportate de furnizor si recuperate de OR in baza contractului de retea.
- (11) OR informează clienții finali și furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor planificate în alimentarea cu energie electrică, prevăzute în standardele de performanță, prin următoarele mijloace:
 - a) în scris sau telefonic, clienților finali noncasnici mari, precum și clienților vulnerabili care necesită continuitatea alimentării cu energie electrică; se poate folosi și calea electronică de transmitere, respectiv e-mail, SMS, cu confirmarea primirii;
 - b) prin mass-media, pagina proprie de internet și/sau afișaj la locurile de consum ale clienților finali noncasnici mici și ale clienților casnici.

7. Garantii financiare

- (1) În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către clientul final în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică furnizorul are dreptul să aplice penalități de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu Procedura privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare.
- (2) Quantumul garanției nu poate depăși valoarea a 3 luni de consum.
- (3) Garanția se constituie în cel mult 15 zile calendaristice de la primirea solicitării emise de furnizor.
- (4) Modul de constituire a garanției (depunere în numerar, scrisoare de garanție de bancară sau alte modalități agreeate de parti) se va stabili prin acordul partilor.

8. Despăgubiri/Compensatii

- (1) Clientul final are dreptul să primească compensații în cazul nerespectării de către OR a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică, de calitate tehnică a energiei electrice și de calitate comercială a serviciului de distribuție și a indicatorilor de performanță specifici serviciului de transport, conform reglementărilor aplicabile.
- (2) Clientul final are dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul în care OR îi întrerupe alimentarea cu energie electrică la solicitarea nejustificată a furnizorului. În situația în care, conform actelor normative aplicabile, clientul final este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta primește fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.
- (3) Clientul final are dreptul să solicite furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanță garanțai privind calitatea activității de furnizare, prevăzuți în Standardul de performanță

pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

- (4) Clientul casnic are dreptul să primească de la OR, conform prevederilor reglementărilor aplicabile, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR. Modul de soluționare a cererii de acordare a despăgubirilor, condițiile de acordare și modul de calcul al despăgubirilor acordate sunt prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea în vigoare.
- (5) În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensații de la OR, acestea sunt plătite clientului final de către:
 - a) OR, dacă contractul de rețea este încheiat de clientul final;
 - b) furnizor, dacă contractul de rețea este încheiat de furnizor și vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de rețea.
- (6) În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata compensațiilor/ despăgubirilor și data plății acestora clientul final a schimbat furnizorul de energie electrică, compensațiile/despăgubirile sunt plătite clientului final de către vechiul furnizor, acesta având dreptul de a recupera compensațiile/despăgubirile de la OR.
- (7) Furnizorul/OR nu răspunde pentru daune materiale dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:
 - a) forța majoră/condițiile meteorologice deosebite, pentru care furnizorul/OR poate dovedi că aceasta l-au împiedicat să își respecte obligațiile contractuale;
 - b) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și, după caz, Standardului de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem, în vigoare;
 - c) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OR și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.
- (8) Clientul final noncasnic plătește despăgubiri OR pentru daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele materiale produse altor clienți finali racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu, conform prevederilor contractelor de rețea, respectiv de furnizare.
- (9) În cazul în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, despăgubirile prevăzute la pct. (8) din acest capitol sunt achitate de clientul final noncasnic prin intermediul furnizorului, iar recuperarea acestora de către partea prejudiciată se face în condițiile prevăzute în contractul de rețea al părții prejudiciate.
- (10) Clientul final noncasnic care exploatează o rețea electrică de distribuție plătește despăgubiri pentru daunele materiale dovedite produse clienților finali alimentați din rețeaua sa, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor/instalațiilor proprii sau a acțiunilor întreprinse de personalul propriu, în termenele și cuantumul convenite în contractele încheiate cu aceștia.
- (11) În cazul contractului de furnizare a energiei electrice încheiat pe piața concurențială, furnizorul achită eventualele compensații clientului final în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, inclusiv în cazul facturării inexacte/realizate cu întârziere, conform prevederilor contractuale.

9. Modificarea circumstanțelor

- (1) În sensul contractului de furnizare a energiei electrice și a prezentelor Conditii generale de furnizare, prin "modificare de circumstanțe" se înțelege apariția unor evenimente sau circumstanțe (care includ, fără a se limita la: evenimente de natură economică, tehnică, de reglementare, intrarea în vigoare a unor legi/reglementări sau stări/situații care nu au fost avute în vedere la încheierea contractului, precum și modificarea/abrogarea celor existente, ulterior încheierii prezentului contract) cu efecte economice sau juridice care se afla în afara controlului părților și nu pot fi anticipate rezonabil la data încheierii contractului de furnizare.
- (2) În urma apariției unor evenimente sau circumstanțe, conform alin 1, părțile vor modifica prezentul contract astfel încât să se restabilească echilibrul inițial al relațiilor contractuale, după cum urmează:
 - a) partea care invocă modificarea trimite celeilalte parti o notificare în scris, cu confirmare de primire, care să conțină o descriere a circumstanțelor, evenimentelor respective și a consecințelor acestora;
 - b) părțile pot să renegocieze prestațiile afectate în termen de 10 (zece) zile de la notificarea intenției de renegociere de către partea interesată;
 - c) în cazul în care partea notificată nu uzuează de dreptul de a negocia în termen de 10 zile de la primirea notificării, se va considera ca partea notificată a acceptat tacit noile prevederi contractuale;
 - d) dacă nu se ajunge la un acord, în termen de 10 (zece) zile de la primirea notificării, fiecare parte are dreptul să rezilieze prezentul contract cu un preaviz de 21 (douazecisunu) de zile.

10. Procedura de solutionare a litigiilor

- (1) Clientul final de energie electrică are dreptul să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfășurată de către acesta la locul de consum; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;
- (2) Clientul final de energie electrică are dreptul de a recurge la o soluționare alternativă a litigiilor;
- (3) Furnizorul de energie electrică este obligat să analizeze plângerile clienților finali privind facturarea și să comunice acestora rezultatul analizei efectuate, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare, respectiv conform cap. 4.3. pct. (21), (22), (23), (24).
- (4) În cazul în care părțile nu ajung la o înțelegere cu privire la modul de soluționare a plângerii, acestea pot proceda conform prevederilor din pct. (5) al acestui capitol.
- (5) În cazul disputelor pe piața cu amănuntul apărute în derularea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale în vigoare.

11. Dispozitii finale

- (1) Furnizorul de energie electrică este obligat să dețină pagina proprie de internet în conținutul căreia trebuie să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, la drepturile clienților finali, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.
- (2) În cazul în care prevederile stipulate în contract (CCF) sunt diferite de cele stipulate în CGF, sunt aplicabile prevederile din contract.
- (3) Furnizorul se obliga sa informeze Consumatorul asupra CGF, precum si a oricaror modificari si completari ale acestora, dispuse de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei sau efectuate de catre Vanzator, si, la cererea Consumatorului, sa puna la dispozitia acestuia un exemplar prin remitere/transmitere, la momentul solicitarii (solicitarea poate fi facuta prin oricare dintre mijloacele: telefon, fax, email, scrisoare, s.a.).
- (4) CGF pot fi modificate oricand de catre Vanzator cu conditia notificarii Consumatorului prin e-mail cu cel puțin 30 zile înainte de intrarea în vigoare a modificarilor. CGF pot fi accesate oricand la adresa: www.cyeb.ro/repository.
- (5) Consumatorul final (CF) nu are dreptul sa (re)vanda energia electrica achizitionata de la furnizor.
- (6) Consumatorul se obliga sa respecte obligatia de confidentialitate si sa nu divulge niciunei terte persoane prevederile prezentului contract, in caz contrar fiind obligata la plata prejudiciului pe care l-a cauzat.

12. Data intrarii in vigoare

Prezentele Conditii Generale de Furnizare se vor aplica incepand cu data de 20.02.2020 pentru toate Conventiile-Contract de furnizare aflate in perioada de valabilitate. Conditiiile General de Furnizare anterioare isi inceteaza efectele odata cu 20.02.2020.



Semnatura si stampila

CYEB SRL

Cluj-Napoca, 17/02/2020