

**S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.**

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

CONTRACT DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE

pentru clienți finali casnici eligibili

Nr.din data de

Între părțile contractante,

Societatea de Producere a Energiei Electrice în Hidrocentrale HIDROELECTRICA S.A. (denumită în continuare „Hidroelectrica”),	
C.U.I.	RO13267213
ROONRC:	J2000007426409
Adresa sediului:	București, B-dul Ion Mihalache, nr. 15-17, etaj 10-15, sector 1
Reprezentată legal prin:	
Numele	Funcția
dl Bogdan-Nicolae BADEA	Președinte Directorat (Chief Executive Officer - CEO)
dl Ianăș RĂDOI	Membru Directorat (Chief Operating Officer - COO)
dl Radu Ioan CONSTANTIN	Membru Directorat (Chief Administrative Officer - CAO)
Livia-Elena VALS	Șef Serviciu Contractare Casnic, împuternicită prin Decizia Directoratului nr. 497/17.03.2025
Telefon:	+40 21 9834; + 40 21 9861
Fax:	+40 21 3032564
Site, e-mail:	www.hidroelectrica.ro ; clienti@hidroelectrica.ro

având calitatea de vânzător, denumit **Furnizor**, pe de o parte și

Numele și prenumele /Denumire client			
C.N.P./CIF			
C.I./nr.inreg CIF	Seria:	Nr.:	Emis la :
Domiciliul/Sediul social	Jud., loc., str., nr., bl., sc., et., ap., cod postal		
telefon			
e-mail:			
Reprezentant legal (dacă este cazul)			

având calitatea de cumpărător, denumit **Client**, pe de altă parte

s-a încheiat prezentul contract vânzare-cumpărare în vederea furnizării energiei electrice.

Clientul și Furnizorul pot fi denumiți împreună “Părțile”sau individual “Partea”.**Obiectul Contractului**

Art.1 - Furnizorul va vinde și Clientul va cumpăra energia electrică consumată pentru propriul consum casnic, Furnizorul asigurând serviciul de furnizare a energiei electrice (“Serviciul”) pentru locurile de consum prevăzute în Anexa 1 -Lista locurilor de consum la prezentul Contract, în conformitate cu condițiile acceptate de ambele

CC-0112-3112-25



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

părți prin semnarea prezentului contract.

Art.2 – Clientul a luat cunoștință și este de acord cu aplicarea Condițiilor Generale de furnizare a energiei electrice, și este de acord ca în cazul schimbărilor aduse acestora să își exprime opinia cu privire la acceptarea sau refuzul continuării prezentului contract în termen de maxim 5 (cinci) zile lucrătoare de la data comunicării acestora.

Art.3 – Clientul a luat cunoștință de modul în care Hidroelectrica îi prelucrează datele cu caracter personal în scopul îndeplinirii contractului de furnizare a energiei electrice prin Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal (Anexa 3 la prezentul contract), disponibilă la https://cdn.hidroelectrica.ro/cdn/furnizare/24_09/gdpr_27_09.pdf

Art.4 - Niciuna dintre Părți nu poate să își ceseze drepturile și obligațiile conform prezentului Contract fără acordul scris prealabil al celeilalte Părți

Art.5 – Toate documentele rezultate în urma derulării contractului (inclusiv facturile și notificările) se vor transmite către client printr-o singură cale aleasă de client, după cum urmează:

☒ Email la adresa: _____

☐ Prin poștă la adresa de domiciliu

☐ Prin poștă la adresa de corespondență:

Strada: _____ Nr. _____

Bloc: _____ Sc.: _____ Et.: _____ Ap. _____ Cod poștal: _____

Localitatea: _____ Județul: _____

Art.6 – Sumele care, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare, trebuie returnate Clientului de către Furnizor sunt comunicate prin intermediul facturii emise de Furnizor și se returnează astfel:

- Fără costuri suplimentare (prin contul bancar comunicat Furnizorului), sau
- Cu costuri suplimentare (prin mandat poștal la adresa de corespondență comunicată)

În cazul în care suma nu a putut fi returnată Clientului din motive neimputabile Furnizorului (cont greșit, Clientul nu s-a prezentat în termen sau nu a comunicat contul pentru returnare etc.), suma se va utiliza pentru compensarea următoarelor facturi corepunzătoare locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului.

Anexele fac parte integrantă din contract:

Anexa 1 – Lista locurilor de consum

Anexa 2 – Condiții comerciale

Anexa 3 – Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal

Anexa 4 – Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice

Anexa 5 – Condiții generale pentru prestarea serviciului de distribuție

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: _ _ _ _ _	Data semnării: _ _ _ _ _



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.
 Societate administrată în sistem dualist
 J2000007426409
 RO 13267213
 Capital social: 4.498.025.670 lei
 Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95
 ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

Anexa 1 la Contractul nr...../.....

LISTA LOCURILOR DE CONSUM

POD					
Adresa locului de consum:	Județul: _____ Localitatea: _____ Strada: _____ Nr. _____ Bloc: _____ Sc.: _____ Et.: _____ Ap. _____ Cod poștal: _____				
Index autocitit furnizat de Client:	Valoare index: [conform cerere] Data citirii: [conform cerere]				
Seria contorului:		Puterea aprobată:		Nivel de tensiune în punctul de delimitare:	
Denumire operator rețea:					
Telefon deranjamente (operator rețea)					

Total consum estimat kWh pe durata unui an, conform graficului preconizat următor:

Consumuri lunare estimate (kWh)											
IAN	FEB	MAR	APR	MAI	IUN	IUL	AUG	SEP	OCT	NOI	DEC

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: _ _ _ _ _	Data semnării: _ _ _ _ _

**S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.**

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

Anexa 2 la Contractul nr...../.....**CONDIȚII COMERCIALE (Oferta și Preț de contract)**

Părțile își exprimă acordul cu privire la următoarele condiții comerciale aplicabile, menționate în oferta acceptată de client:

Oferta acceptată de către Client face parte din prezentul contract, împreună cu toate detaliile și caracteristicile ei, urmând a produce efectele de la intrării în vigoare a contractului perfectat.

Contractul își produce efectele condiționat de îndeplinirea condițiilor pentru începerea furnizării și de încheierea contractului de distribuție a energiei electrice.

Facturarea cantităților vândute: Factura va fi emisă lunar, în luna următoare celei de consum, după ce se primesc datele necesare de la operatorul de măsurare.

Prețul de contract:

Prețul energiei electrice active	• 0,45000 lei/kWh (fără TG- tariful de transport, componenta de introducere a energiei electrice în rețea); 0,45329 lei/kWh (cu TG inclus) • se aplică conform ofertei acceptate.
Termenul de plată:	45 de zile calendaristice de la data emiterii facturii (conform ofertei acceptate) Dacă ziua limită de plată nu este o zi lucrătoare, atunci ziua limită de plată se consideră a fi următoarea zi lucrătoare.
Data intrării în vigoare a contractului	
Data expirării contractului (12 luni de la intrarea în vigoare)	

Prețul de contract (prețul final facturat) va include prețul energiei electrice active, la care se adaugă tarifele reglementate stabilite de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, precum și taxele/impozitele/contribuțiile/accizele stabilite prin reglementările legale în vigoare, care pot suferi modificări pe perioada derulării contractului ca urmare a modificărilor legislative.

Taxele și tarifele se vor actualiza în funcție de prevederile legale apărute ulterior, fără încheierea unui act adițional.

Prețul total modificat (inclusiv TVA) se va aplica de la data intrării în vigoare a actului normativ de modificare, notificarea clientului realizându-se prin intermediul facturii. Notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

- **DEFALCAREA PREȚULUI TOTAL FINAL FACTURAT (TVA 21% inclus) [lei/kWh]** pentru clienții casnici în funcție de amplasarea geografică a locului de consum.

Preț energie electrică activă (inclusiv TG*) lei/kWh			Tarif distribuție		Preț furnizare lei/kWh						Pret total final facturat cu TVA 21% inclus [lei/kWh]			
Zona de distribuție	Joasă Tensiune	Medie Tensiune	1.Tarif TL	2.Tarif TS	Joasă Tensiune	Medie Tensiune	Joasă Tensiune	Medie Tensiune	CfD	Certificate verzi	Cogenerar e	Acciza consum necomercial	Joasă Tensiune	Medie Tensiune
Rețele Electrice Muntenia (București, Giurgiu, Ilfov)	0.45329	0.45329	0.03303	0.01279	0.29408	0.08618	0.79319	0.58529	0.000206	0.0725416	0.01360	0.00724	1.07300	0.82144
DEER - SDEE Muntenia Nord (Braila, Buzau, Dambovită, Galați, Prahova, Vrancea)	0.45329	0.45329	0.03303	0.01279	0.35093	0.11483	0.85004	0.61394	0.000206	0.0725416	0.01360	0.00724	1.14179	0.85611
DEER - SDEE Transilvania Sud (Alba, Brasov, Covasna, Harghita, Mures, Sibiu)	0.45329	0.45329	0.03303	0.01279	0.35093	0.11483	0.85004	0.61394	0.000206	0.0725416	0.01360	0.00724	1.14179	0.85611
DEER - SDEE Transilvania Nord (Satu Mare, Maramures, Sălaj, Bihor, Cluj, Bistrita Nasaud)	0.45329	0.45329	0.03303	0.01279	0.35093	0.11483	0.85004	0.61394	0.000206	0.0725416	0.01360	0.00724	1.14179	0.85611
Rețele Electrice Banat (Arad, Caras-Severin, Hunedoara, Timis)	0.45329	0.45329	0.03303	0.01279	0.29408	0.08618	0.79319	0.58529	0.000206	0.0725416	0.01360	0.00724	1.07300	0.82144
Distribuție Energie Oltenia (Arges, Dolj, Gorj, Mehedinți, Olt, Teleorman, Valcea)	0.45329	0.45329	0.03303	0.01279	0.36353	0.13614	0.86264	0.63525	0.000206	0.0725416	0.01360	0.00724	1.15074	0.88189
Rețele Electrice Dobrogea (Calarăși, Constanta, Ialomita, Tulcea)	0.45329	0.45329	0.03303	0.01279	0.29408	0.08618	0.79319	0.58529	0.000206	0.0725416	0.01360	0.00724	1.07300	0.82144
Delgaz Grid (Bacau, Botosani, Iasi, Neamt, Suceava, Vaslui)	0.45329	0.45329	0.03303	0.01279	0.35323	0.11348	0.85234	0.61259	0.000206	0.0725416	0.01360	0.00724	1.14457	0.85447

* valoare TG (TG, tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea, format din: - subcomponenta principală TGP: 0.00329 lei/kWh la care se adaugă subcomponenta TGT privind CPT aferent tranzitelor suplimentare de energie electrică din rețelele de 110 kV, corespunzător cotei atribuite producătorilor de energie electrică după măsurarea energiei electrice produse și livrate, conform reglementărilor în vigoare

1. **Tarif TL** - Tariful pentru serviciul de transport - TL - componenta de extragere a energiei electrice din rețea
2. **Tarif TS** - Tariful pentru serviciul de sistem

CfD - Contribuția pentru contracte pentru diferență

**S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.**

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

Dacă la expirarea datei până la care se aplică prețul, Furnizorul nu notifică un nou preț al energiei electrice, aplicabil după aceeașă perioadă, prețul va rămâne aplicabil până la data intrării în vigoare a unui nou preț al energiei electrice, conform unei notificări prealabile transmisă Clientului de către Furnizor.

Notificarea cu propunerea de modificare a prețului energiei electrice/condițiilor comerciale se va transmite de către Furnizor Clientului prin metodele de comunicare stabilite prin Contract. În măsura în care nu este de acord cu modificarea notificată, Clientul are dreptul de a denunța Contractul în mod gratuit, caz în care contractul va înceta.

Prețul va putea fi modificat de către Furnizor pe toată perioada contractuală, fără a mai fi necesară semnarea unui act adițional în acest sens. Modificarea condițiilor de preț va fi notificată Clientului cu cel puțin 30 de zile anterior intrării în vigoare a noilor tarife. În acest caz, în măsura în care nu este de acord cu noile condiții contractuale, Clientul va avea dreptul de a denunța contractul în mod gratuit, situație în care contractul va înceta.

Dacă clientul nu își exprimă dezacordul cu privire la noile condiții comerciale în termen de 15 zile de la transmiterea notificării, se va considera că acesta și-a exprimat acordul în mod tacit, noile condiții contractuale urmând a-și produce efectele conform notificării.

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: _ _ _ _ _	Data semnării: _ _ _ _ _



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

Anexa 3 la Contractul nr...../.....

NOTĂ DE INFORMARE PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

A. OPERATORUL DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Prin prezenta notă, S.P.E.E.H. HIDROELECTRICA S.A. (în continuare, „Hidroelectrica”/„Societatea”) cu sediul social în București, Bd. Ion Mihalache, nr. 15-17, sector 1, Clădirea Tower Center, Et. 10-15, cod poștal RO-011171, ROMÂNIA, **"Operator de date cu caracter personal"**, vă informează cu privire la prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal și drepturile pe care le aveți în calitate de **"persoană vizată"** de activitățile de prelucrare a datelor în conformitate cu REGULAMENTUL nr. 679 din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul GDPR) și legislația națională în vigoare privind protecția și securitatea datelor personale (Legea nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului GDPR).

Hidroelectrica manifestă responsabilitate în ceea ce privește conformarea cu cerințele GDPR și este preocupată de respectarea principiilor legate de prelucrarea datelor cu caracter personal, asigurându-se că sunt luate măsuri adecvate pentru aplicarea unor standarde corespunzătoare de practică și securitate în materie de protecție a datelor cu caracter personal. Măsurile de securitate implementate sunt evaluate și actualizate periodic pentru a se asigura integritatea și confidențialitatea datelor.

Pentru o mai bună înțelegere a termenilor specifici utilizați, la finalul notei de informare regăsiți definițiile acestora.

B. TEMEIUL LEGAL ȘI SCOPURILE PRELUCRĂRII DATELOR

În conformitate cu dispozițiile legale aplicabile în domeniul protecției datelor cu caracter personal, Hidroelectrica are obligația de a prelucra în condiții de siguranță și numai pentru scopurile specificate datele personale care îi sunt furnizate. Astfel, prelucrarea datelor cu caracter personal se efectuează în temeiul Art. 6 alin. (1) lit. (a, b, c, f) din GDPR, astfel:

- executarea unui contract la care persoana vizată este parte sau pentru a face demersuri la cererea persoanei vizate înainte de încheierea unui contract;
- îndeplinirea obligațiilor legale ale operatorului;
- interesele legitime urmărite de operator sau de o parte terță, cu excepția cazului în care prevalează interesele sau drepturile și libertățile fundamentale ale persoanei vizate, care necesită protejarea datelor cu caracter personal;

- persoana vizată și-a dat consimțământul pentru prelucrarea datelor sale cu caracter personal pentru unul sau mai multe scopuri specifice (valabil pentru activitățile de prelucrare care implică acordarea consimțământului).

Scopurile urmărite prin activitățile de prelucrare a datelor sunt:

- executarea și administrarea contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv prestarea serviciilor în legătură cu această activitate;
- îndeplinirea punctuală a obligațiilor legale ce revin Hidroelectrica în calitate de furnizor de energie electrică, inclusiv executarea mandatului/împuternicirii pentru intermedierea relației cu operatorul de distribuție;
- înregistrarea și soluționarea plângerilor, inclusiv cele primite de la autorități de control și/sau reglementare, raportări către acestea sau alte organisme publice de control și/sau de reglementare în domeniul energetic, răspunsuri la cererile persoanelor vizate;
- facturare și procesare plăți;
- prevenirea și investigarea fraudelor economice și informatice, inclusiv implementarea avertizorilor de integritate;
- monitorizarea gradului de satisfacție a clienților;
- apărarea drepturilor și a intereselor legitime ale societății sau ale altor persoane în instanță și în relația cu autorități sau terți;
- recuperarea creanțelor (fie în mod direct, de către Hidroelectrica, fie indirect, prin intermediul unor entități autorizate, în baza unor contracte de colaborare/prestare de servicii)

etc.

Hidroelectrica nu va extinde prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal în scopuri incompatibile cu cele în care au fost colectate inițial.

C. SURSA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Hidroelectrica prelucrează datele cu caracter personal obținute direct de la dumneavoastră, prin intermediul aplicației de contractare online [PORTAL CLIENT HIDROELECTRICA](#) și/sau transmise prin corespondență fizică/e-mail/depusă personal la punctele de relații cu clienții/furnizate în cadrul convorbirilor telefonice în Call Center, cât și indirect, de la reprezentanții dumneavoastră legali sau convenționali, persoane împuternicite și/sau de la terțe părți (autorități, instituții publice, instanțe de judecată sau alte organisme cu putere decizională) care se adresează societății în numele dumneavoastră.

D. TIPURI DE DATE CU CARACTER PERSONAL PRELUCRATE

Pentru realizarea scopurilor anterior menționate, Hidroelectrica prelucrează următoarele categorii de date cu caracter personal:

- date înscrise în actul de identitate: numele și prenumele, codul numeric personal, serie și număr act de identitate, cetățenia și naționalitatea, sexul/genul, locul nașterii și domiciliul actual etc. – operatorul stochează copia actului de identitate;
- semnătura olografă;

- date de contact: numărul de telefon, adresa de e-mail personală, adresa de corespondență poștală.

În legătură cu contractul de furnizare a energiei electrice, prelucrăm, de asemenea:

- date administrative și comerciale: informații privind spațiul locativ cuprinse în actele de proprietate (calitatea deținută în raport cu acesta, scopul în care se face consumul de energie electrică, existența unor litigii locative cu privire la spațiul deținut); tipul și numărul contractului de furnizare a energiei electrice/vânzare-cumpărare a energiei electrice produse și livrate în rețea (pentru prosumatori), adresa locului de consum, codul unic al punctului de măsurare (POD), codul/numărul locului de consum/producție, tarife etc.;
- date tehnice și energetice: nivelul de tensiune, zona de distribuție, tipul, numărul, seria și data expirării contorului; consum mediu zilnic; consumul/producția înregistrată; periodicitate citire și transmitere index;
- date de facturare: cod client, cont contract, număr factură, adresa de corespondență, cod poștal, servicii facturate, cantitatea și valoarea acestora, perioada de facturare, data scadență, total factură, sold, dobânzi legale penalizatoare etc., inclusiv date cuprinse în ultima factură emisă de furnizorul actual de energie
- date financiare și bancare: cont IBAN, nume titular cont, sume încasate etc.;
- alte date colectate/furnizate în cadrul apelurilor telefonice efectuate în Call Center; etc.

E. CATEGORII DE DESTINATARI AI DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Pentru îndeplinirea scopurilor de prelucrare anterior menționate, datele dumneavoastră cu caracter personal pot fi comunicate următoarelor categorii de destinatari:

- parteneri contractuali pentru gestionarea sistemelor de comunicații sau IT, furnizori de servicii de Call Center, furnizori de servicii de facturare, procesare plăți, recuperare creanțe, servicii poștale și alți parteneri care desfășoară activități de outsourcing în favoarea societății, în calitate de "persoane împuternicite" sau "operatori asociați" în prelucrarea datelor cu caracter personal;
- operatori de distribuție a energiei electrice și/sau alte entități care îndeplinesc anumite sarcini sau gestionează operațiuni în domeniul energetic;
- instanțe de judecată, în vederea formulării de acțiuni și reprezentării în instanță.

De asemenea, datele dumneavoastră pot fi dezvăluite autorităților statului (autorități de reglementare și control, autorități fiscale etc.), în scopul îndeplinirii obligațiilor lor legale, prevăzute de legislația specifică domeniului reglementat, inclusiv organelor de cercetare penală și/sau altor organisme învestite de statul român cu putere decizională.

Dezvăluirea datelor către terți se face conform prevederilor legale pentru fiecare dintre categoriile de destinatari precizați anterior.

F. DURATA PRELUCRĂRII DATELOR

Prelucrarea datelor cu caracter personal se realizează, în mod activ, pe toată durata valabilității contractului de furnizare a energiei electrice, dar și ulterior, în mod pasiv, în vederea menținerii evidențelor contractelor și conformării cu termenele de păstrare în vigoare, inclusiv cu cele referitoare la arhivare.

În cazurile în care perioada de stocare nu este reglementată, se vor avea în vedere termenele de prescripție aplicabile alături de practicile recomandate în domeniul protecției datelor cu caracter personal, după care vor fi arhivate potrivit legislației aplicabile.

G. DREPTURILE PERSOANELOR VIZATE

În conformitate cu prevederile Regulamentului (UE) 679/2016 (Art. 13-22 din GDPR), în calitate de persoane vizate de activitățile de prelucrare a datelor, beneficiați de următoarele drepturi:

- dreptul la informare și acces la date – aveți dreptul de a obține de la Hidroelectrica informații în legătură cu prelucrarea datelor dumneavoastră personale, precum și accesul la acestea;
- dreptul la rectificare și/sau actualizarea datelor – aveți dreptul de a obține rectificarea și/sau actualizarea datelor dumneavoastră dacă constatați că acestea nu sunt corecte, sunt incomplete sau trebuie actualizate;
- dreptul la ștergerea datelor ("dreptul de a fi uitat") – aveți dreptul de a obține ștergerea datelor dumneavoastră cu caracter personal, dacă acestea nu se supun legislației privind păstrarea lor;
- dreptul la restricționarea prelucrării – în anumite condiții, aveți dreptul de a obține restricționarea prelucrării datelor dumneavoastră cu caracter personal;
- dreptul la opoziție – aveți dreptul de a vă opune prelucrării datelor pentru îndeplinirea unei sarcini care servește unui interes public sau din exercitarea autorității publice cu care este investit operatorul, inclusiv creării de profiluri pe baza respectivelor dispoziții;
- dreptul la portabilitatea datelor – în anumite condiții, aveți dreptul de a primi datele dumneavoastră cu caracter personal, într-un format structurat, utilizat în mod curent și care poate fi citit automat și dreptul de a transmite aceste date altui operator;
- procesul decizional individual automatizat – în anumite condiții, aveți dreptul de a nu face obiectul unei decizii bazate exclusiv pe prelucrarea automată, inclusiv crearea de profiluri, care produce efecte juridice care vă privesc sau vă afectează în mod similar într-o măsură semnificativă;
- dreptul de a depune o plângere la Autoritatea Națională de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal (A.N.S.P.D.C.P.) și/sau dreptul de a vă adresa justiției dacă considerați că prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal încalcă prevederile Regulamentului GDPR.

Pentru mai multe informații privind prelucrarea datelor dumneavoastră cu caracter personal și modul în care vă puteți exercita drepturile pe care le aveți în calitate de persoană vizată, puteți contacta direct [Responsabilul cu Protecția Datelor](#), pe adresa de e-mail dpo@hidroelectrica.ro.

Termenul de răspuns la cererile de exercitare a drepturilor este cel prevăzut de GDPR, "fără întârzieri nejustificate și în orice caz în cel mult o lună de la primirea cererii".

Dacă soluționarea implică o documentare mai amănunțită, vă putem solicita informații suplimentare.

H. TRANSFERUL DATELOR CU CARACTER PERSONAL CĂTRE ȚĂRI TERȚE SAU ORGANIZAȚII INTERNAȚIONALE

Datele dumneavoastră cu caracter personal nu sunt transferate către țări terțe sau organizații internaționale.

I. PRELUCRAREA DATELOR SPECIALE

Datele cu caracter special prelucrate de Hidroelectrica se referă la informații privind vârsta, sănătatea, veniturile și condițiile de izolare față de sursele de energie în legătură cu clienții casnici incluși în categoria consumatorilor vulnerabili (persoane vizate), pentru îndeplinirea obligațiilor legale și acordarea facilităților privind asigurarea serviciului de furnizare a energiei electrice și de acces la rețea.

J. DEFINIȚII

Conform Regulamentului (UE) 2016/679, termenii utilizați sunt definiți după cum urmează:

1. **"Date cu caracter personal"** înseamnă orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă ("persoana vizată"); o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare, un identificator online, sau la unul sau mai multe elemente specifice, proprii identității sale fizice, fiziologice, genetice, psihice, economice, culturale sau sociale.
Persoana fizică ce interacționează cu Hidroelectrica în vederea încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv acțiuni subsecvente în legătură cu acesta, are calitatea de "persoană vizată" de activitățile de prelucrare pe care societatea le desfășoară.
2. **"Prelucrare"**, înseamnă orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea.
3. **"Operator"** înseamnă persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism care, singur sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal; atunci când scopurile și mijloacele prelucrării sunt stabilite prin dreptul Uniunii sau dreptul intern, operatorul sau criteriile specifice pentru desemnarea acestuia pot fi prevăzute în dreptul Uniunii sau în dreptul intern.
4. **"Persoană împuternicită de operator"** înseamnă persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism care prelucrează datele cu caracter personal în numele operatorului.

5. **"Destinatar"** înseamnă persoana fizică sau juridică, autoritatea publică, agenția sau alt organism căreia (căruia) îi sunt divulgate datele cu caracter personal, indiferent dacă este sau nu o parte terță. Cu toate acestea, conform GDPR, autoritățile publice cărora li se pot comunica date cu caracter personal în cadrul unei anumite anchete în conformitate cu dreptul Uniunii sau cu dreptul intern nu sunt considerate destinatari; prelucrarea acestor date de către autoritățile publice respective respectă normele aplicabile în materie de protecție a datelor, în conformitate cu scopurile prelucrării.
6. **"Parte terță"** înseamnă o persoană fizică sau juridică, autoritate publică, agenție sau organism altul decât persoana vizată, operatorul, persoana împuternicită de operator și persoanele care, sub directă autoritate a operatorului sau a persoanei împuternicite de operator, sunt autorizate să prelucreze date cu caracter personal.
7. **"Încălcarea securității datelor cu caracter personal"** înseamnă o încălcare a securității care duce, în mod accidental sau ilegal, la distrugerea, pierderea, modificarea, sau divulgarea neautorizată a datelor cu caracter personal transmise, stocate sau prelucrate într-un alt mod, sau la accesul neautorizat la acestea.

Prezenta notă este actualizată periodic, în funcție de modificările și/sau cerințele legislative.

Data actualizării: 01/07/2024

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	Am luat cunoștință de modul în care Hidroelectrica îmi prelucrează datele cu caracter personal.
Semnătura	Semnătura
Data semnării: _ _ _ _ _	Data semnării: _ _ _ _ _



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

Anexa 4 la Contractul nr...../.....

**CONDIȚII GENERALE PENTRU FURNIZAREA ENERGIEI ELECTRICE PE PIAȚA CONCURENȚIALĂ
pentru clienții casnici finali**

Obiectul contractului

Art. 1

Condițiile generale pentru serviciul de furnizare a energiei electrice fac parte din contract și stabilesc cadrul general aplicabil în relația contractuală dintre Furnizor și Client, completând prevederile specifice ale contractului.

Art.2

Utilizarea energiei electrice se va face pentru uz de tip casnic, numai pentru iluminat și receptoare electrocasnice (totalitatea bunurilor de larg consum destinate uzului propriu care nu sunt destinate realizării de activități economice, industriale sau agricole și care sunt alimentate cu energie electrică la tensiunea de 230V/400V).

Condiții de derulare a contractului

Art. 3

3.1 Furnizorul va asigura Clientului furnizarea energiei electrice ("Serviciul") conform prevederilor legale în vigoare la data semnării Contractului și pe întreaga durată a acestuia, conform condițiilor specifice și generale din Contract

3.2 Furnizorul va asigura Serviciul pentru toată cantitatea de energie electrică ce se va consuma efectiv de către Client, indiferent de prognozele prevăzute în Contract.

3.3 Clientul va plăti pentru Serviciu, respectiv pentru energia electrică consumată efectiv, la termenul prevăzut în contract și specificat pe fiecare factură emisă de Furnizor.

3.4 Tarifele reglementate pentru serviciile de transport și de sistem, tarifele pentru distribuția energiei electrice, precum și alte tarife, energia electrică reactivă, contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență, CfD, valoarea certificatelor verzi (calcul valoare/mod de facturare), sunt reglementate prin legislația în vigoare aplicabilă la momentul facturării, ele putând fi modificate și completate ca urmare a modificărilor legislative incidente. În cazul modificării tarifelor reglementate, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică, fără a fi necesară modificarea Contractului prin încheierea unui act adițional la acesta. Tarifele reglementate în vigoare la data încheierii contractului sunt detaliate în Anexa Condiții Comerciale (Ofertă și Preț de contract).

3.5 La încetarea contractului, în termen de 42 zile, Furnizorul va emite factura de decont final de regularizare a obligațiilor de plată (cu excepția facturii de regularizare certificate verzi). Achitarea acesteia se va face în termenul prevăzut în contract.

3.6 După încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, factura de regularizare a certificatelor verzi se comunică de către furnizor clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.

Art.4

4.1 Punctul/punctele de delimitare patrimonială a instalațiilor Clientului de instalațiile Operatorului de rețea sunt prevăzute în Avizul tehnic de racordare/ Certificat de racordare, transmis Furnizorului de către Client sau de către Operatorul de rețea.

4.2 Alimentarea locului/locurilor de consum specificat/specificate în Contract se realizează conform Avizului tehnic de racordare/ Certificat de racordare.

4.3 Avizul tehnic de racordare/Certificatul de racordare, datele din anexele la contractul de rețea încheiat de Furnizor cu Operatorul rețelei electrice corespunzătoare locurilor de consum care fac obiectul contractului, precum și orice alte anexe agreeate de părți care nu contravin prevederilor reglementărilor legale în vigoare, fac parte integrantă din contract.

4.4 Energia electrică furnizată conform prevederilor prezentului Contract este măsurată de către Operatorul de măsurare competent, în conformitate cu Codul de măsurare a energiei electrice și a altor reglementări care pot fi în vigoare la data efectuării serviciului de măsurare.

4.5 Încheierea contractelor pentru transportul energiei electrice, respectiv pentru distribuția energiei electrice, până la Client, se face de către Furnizor, cu excepția situațiilor prevăzute în Regulamentul de furnizare emis de ANRE în vigoare.

4.6 Părțile vor respecta instrucțiunile și comenzile operative emise de către Operatorul de sistem în baza Codului tehnic al rețelei electrice de transport, în vigoare. Obligațiile ce revin fiecărei Părți în baza prezentului Contract nu pot fi invocate drept cauză a nerespectării Codului tehnic al rețelei de transport.

Facturare. Obligații financiare și modalități de plată

Art.5

5.1 Clientul plătește Furnizorului contravaloarea Serviciului, respectiv contravaloarea energiei electrice active furnizată în fiecare lună contractuală, calculată pe baza cantității de energie electrică determinată conform prevederilor de mai jos, aplicându-se prețul energiei electrice active acceptat de către Client prin Contract.

5.2 Cantitatea de energie consumată se determină potrivit înregistrărilor grupului de măsură de decontare, transmisă de Operatorul de rețea

5.3 Opțional, Clientul poate transmite indicațiile grupului de măsură de decontare, lunar, dacă este cazul, prin mijloacele de transmitere puse la dispoziție de Furnizor, conform prevederilor legale în vigoare.

5.4 În cazul în care intervalul de citire este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contract, pentru perioadele de facturare pentru care nu există index citit de Operatorul de măsură, facturarea energiei electrice se realizează pe baza :

- a. indexului grupului de măsurare transmis de către client în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor
- b. datelor din convenția de consum, dacă clientul nu transmite indexul grupului de măsurare (autocitit) transmis conform pct.a

5.5 Regularizarea consumului se face, periodic, prin citirea grupului de măsură de decontare de către reprezentantul Operatorului de rețea. Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare nu trebuie să depășească 3 luni.

5.6 În cazul în care Operatorul de rețea nu realizează citirea indexului în intervalul de citire stabilit prin dispozițiile legale în vigoare, regularizarea consumului se realizează după citirea indexului de către Operatorul de măsură, luând în considerare cel mai recent index transmis de Client. În cazul în care ultimul index comunicat de către Client este anterior unei citiri efectuate de Operatorul de măsură, este luat în considerare indexul citit de Operatorul de măsură. Perioada de regularizare nu poate fi mai mare de 3 ani.

5.7 În cazul de necoincidență a punctului de măsură cu punctul de delimitare se vor calcula corecții conform prevederilor legale în vigoare.

Art. 6

6.1 Pe întreaga durată de derulare a Contractului, Furnizorul va emite lunar către Client o factură cu suma care trebuie plătită de către Client, calculată conform art. 5.

6.2 Factura pentru energia electrică consumată se emite de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare.

6.3 Facturarea serviciului de furnizare a energiei electrice se face astfel:

a) pentru fiecare perioadă de facturare se emite o factură care va conține:

- valoarea energiei electrice active și a serviciilor asociate conform tarifului ales;
- valoarea energiei electrice reactive (pentru locurile de consum cu puteri aprobate mai mari de 30 kW);
- valoarea certificatelor verzi (conform Legii nr. 220/2008 pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie);
- valoarea taxei de cogenerare de înaltă eficiență;
- valoarea CfD
- valoare penalități, când e cazul
- accize, TVA;
- alte tarife/taxe conform legislației în vigoare (ex : valoare compensații);

- b) o factură de regularizare anuală a valorii certificatelor verzi;
- c) facturi pentru serviciile conexe activității de furnizare a energiei electrice (ex: citiri, conectări/deconectări la cererea clientului etc.);
- d) eventuale facturi de corecție ca urmare a unor recalculări generate de erori apărute în derularea contractului de furnizare a energiei electrice (citiri greșite, cantitate recalculată în caz de contor defect/înregistrare eronată etc.).

6.4 Facturile de la art. 6.3 pot fi cumulate într-o singură factură.

6.5 Energia electrică reactivă se va factura la preț reglementat, în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare.

6.6 Valoarea certificatelor verzi facturate reprezintă produsul dintre valoarea cotei anuale obligatorii de achiziție de certificate (CV/MWh) estimate de către A.N.R.E., cantitatea de energie electrică facturată (MWh) și prețul certificatelor verzi achiziționate de Furnizor pe piețele centralizate administrate de operatorul pieței de energie electrică. Prețul certificatelor verzi se calculează în baza prețului mediu de achiziție al certificatelor verzi pentru Furnizor (prețul mediu la care Furnizorul achiziționează certificate verzi) și este utilizat în facturile emise către Client.

6.7 Regularizarea sumelor ce reprezintă costurile de achiziționare a certificatelor verzi corespunzătoare consumului de energie electrică înregistrat la locul de consum aparținând Clientului (corelat cu perioada de valabilitate a condițiilor economice stipulate în Contract) se va face conform reglementărilor legale în vigoare. Clientul va achita facturile emise de Furnizor în termenul de plată stabilit în Contract, ale cărui prevederi se aplică și în ceea ce privește emiterea și achitarea facturilor de regularizare pentru certificate verzi, indiferent de valabilitatea Contractului și a condițiilor tehnico-economice la data emiterii acestor facturi, prevederile acestora supraviețuind în vederea aplicării lor în ceea ce privește factura de regularizare și plata acesteia.

Art. 7

7.1 Clientul va plăti integral fiecare factură în termenul de scadență prevăzut în Contract, data emiterii facturii și termenul de scadență fiind înscrise pe factură.

7.2 Dacă ziua scadență de plată determinată conform art. 7.1 nu este o zi lucrătoare, atunci ziua limită de plată se consideră a fi următoarea zi lucrătoare.

7.3 Plata sumelor de bani se face prin transfer bancar sau alte forme de plată agreate de către Părți.

Art.8

8.1 În cazul neîndeplinirii obligațiilor de plată prevăzute la art. 7.1, Clientul persoană fizică va datora Furnizorului o dobândă penalizatoare stabilită la nivelul ratei dobânzii de referință a BNR plus 4 puncte procentuale conform art. 3 alin (2) din OG nr. 13/2011, pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi după data scadenței/data perioadei de gratie și până în ziua plății (exclusiv). Valoarea totală a dobânzii penalizatoare nu poate depăși valoarea sumei datorate.

8.2 Dacă sumele datorate de Client nu au fost achitate în termenul de scadență, Furnizorul comunică Clientului un preaviz de deconectare cu minimum 15 zile înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică.

Art. 9

9.1 Furnizorul este obligat să analizeze plângerea clientului referitoare la factura emisă comunicată furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii, indiferent dacă factura a fost achitată sau nu.

9.2. În cazul în care o sumă facturată de către Furnizor este contestată în parte de către Client, atunci plata sumei necontestate se va efectua până în ziua scadentă de plată. Pentru sumele contestate, dar stabilite ulterior pe cale amiabilă sau de către instanța competentă ca fiind datorate de către Client, acesta va plăti pe lângă suma datorată și dobânda penalizatoare calculată potrivit art. 8.

9.3 În cazul în care, ca urmare a unor recalculări conciliate între Părți, nivelul consumului facturat se reduce, nu se vor încasa penalități pentru diferența respectivă, iar aceasta va fi compensată din valoarea următoarei facturi.

Art. 10

10.1 Plata oricărei sume facturate va fi efectuată în lei, prin transfer bancar în contul Furnizorului sau prin alte forme de plată prin transfer bancar sau alte forme de plată agreeate de către Părți. Se consideră drept dată de efectuare a plății, data la care suma plătită apare în extrasul de cont al Furnizorului.

10.2 Clientul poate folosi oricare dintre modalitățile de plată comunicate de către Furnizor Clientului și/sau afișate pe pagina de internet a Furnizorului

Obligații ale părților

Art. 11

11.1 Părțile nu vor dezvălui informațiile din prezentul Contract, inclusiv datele cu caracter personal, unor persoane neautorizate să le primească. Fac excepție cazurile în care:

- a) există consimțământul scris al Părții ale cărei interese pot fi afectate de divulgarea informației respective;
- b) informația era deja publică la momentul dezvăluirii sale;
- c) Partea care divulgă informația are permisiunea de a face acest lucru în scopul respectării unei norme legale imperative în vigoare sau a unei decizii din partea unei autorități competente;
- d) informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul Contractului, inclusiv în situațiile în care activitățile sunt prestate de către terți, cu condiția respectării de către aceștia a condițiilor de confidențialitate și de prelucrare a datelor cu caracter personal.

11.2 Părțile se obligă una față de cealaltă să dețină, pe parcursul derulării Contractului, toate aprobările necesare fiecăreia pentru asumarea și executarea obligațiilor cuprinse în prezentul Contract, conformându-se în același timp tuturor cerințelor legale.

11.3 Părțile se obligă una față de cealaltă să asigure accesul, conform legii, la toate informațiile, documentațiile și datele necesare bunei derulări a Contractului și care sunt accesibile conform reglementărilor în vigoare tuturor autorităților statului, instituțiilor financiar-bancare, consultanților și contractanților.

11.4 Clientul declară pe proprie răspundere că documentele anexate în copie, care stau la baza întocmirii Contractului sunt actualizate, în vigoare la momentul semnării prezentului Contract și sunt conforme cu originalul.

11.5 Fiecare dintre Părți declară și garantează față de cealaltă că:

- (a) deține puterea și autoritatea deplină pentru a încheia și executa acest Contract;
- (b) prezentul Contract reprezintă obligațiile valabile și necesare ale fiecărei Părți aplicabile acestuia în conformitate cu termenii săi;
- (c) toate aprobările, acordurile și cererile depuse sau obținute de la orice autorități sau instituții publice, organele judiciare sau alți terți care trebuie obținute sau întocmite de o Parte în legătură cu semnarea, predarea și executarea prezentului Contract au fost întocmite și obținute legal.

Obligațiile Furnizorului

Art. 12

12.1 Furnizorul este obligat:

- a) să dețină licență de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia;
- b) să respecte prevederile Contractului, ale standardului de performanță pentru serviciul de furnizare în vigoare, precum și orice altă reglementare din domeniul energiei electrice ce îi este aplicabilă;
- c) să asigure Clientului Serviciul, respectiv puterea și energia electrică conform Contractului;
- d) să factureze Clientului contravaloarea Serviciului, respectiv contravaloarea energiei electrice active la prețul acceptat de către Client, astfel cum s-a convenit în Contract;
- e) să asigure, prin preluarea de la Operatorul de rețea la termenele convenite, valorile de consum măsurate de contoarele de energie electrică în vederea stabilirii cantităților facturate;
- f) să plătească clienților finali despăgubiri pentru daunele dovedite provocate din vina sa, inclusiv de întreruperi/calitatea necorespunzătoare a energiei electrice furnizate, conform reglementărilor în vigoare;
- g) să plătească compensații în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare, prin compensare, succesiv, cu facturile de consum sau prin plata directă de către furnizor, inclusiv în cazul facturării inexacte sau realizate cu întârziere din culpa furnizorului;
- h) atunci când contractul de rețea este încheiat de Furnizor cu Operatorul de rețea, acesta asigură legătura între Client și Operatorul de rețea privind serviciul de rețea;
- i) să răspundă sesizărilor Clientului privind serviciul de furnizare conform legislației în vigoare
- j) să furnizeze Clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum, eventuale sume de bani datorate/plătite, precum și penalități plătite de acesta pentru întârzieri în plata facturilor, pe ultimul an calendaristic.
- k) să intermedieze plata, de către Operatorul de Rețea, de despăgubiri în cazul deteriorării unor receptoare electrice ale Clientului, cu excepția lămpilor și a receptoarelor electrotermice, în situația în care au apărut tensiuni mai mari decât cele admise de normele tehnice în vigoare în punctul de delimitare al instalațiilor Operator de Rețea – Client. Plata acestor despăgubiri se face conform unei proceduri elaborate de ANRE.
- l) să informeze clienții finali, atât prin intermediul punctelor unice de contact și paginii de internet, conform reglementărilor ANRE, cât și prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acesteia, precum și prin materiale promoționale, cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații.;
- m) să notifice Clientul, prin intermediul facturii, cu privire la modificarea valorii tarifelor prevăzute în contract ca urmare a intrării în vigoare a unui nou ordin/aviz emis de ANRE, precum și cu privire la orice altă

- modificare a clauzelor din contract care nu necesită încheierea unui act adițional la contract;
- n) să asigure transmiterea facturilor la Client cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței;
- o) 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;
- p) să pună la dispoziția Clientului numărul de telefon pentru serviciul Call Center, precum și următoarele informații cu privire la punctele unice de contact: adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet;
- q) 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 Operatorul de Rețea a reclamațiilor privind deranjamentele (call center cu funcționare permanentă);
- r) să verifice situațiile deosebite sesizate de Client și să răspundă în termen legal la toate solicitările/sesizările/reclamațiile/plângerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
- s) să solicite Operatorului de Rețea, 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;
- ș) să comunice Operatorului de Rețea orice solicitare / plângere primită de la Client care vizează activitatea Operatorului de Rețea la locurile de consum care fac obiectul contractului, să solicite Operatorului de Rețea rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de Client, să primească și să comunice Clientului răspunsul Operatorului de Rețea, în termenele prevăzute în Standardele de performanță în vigoare;
- t) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea comercială a serviciilor prestate Clientului în baza contractului, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice
- ț) să dețină o pagină de internet proprie care să permită înregistrarea numărului de accesări într-o perioadă dată și să pună la dispoziția clientului un formular online pentru înregistrarea plângerilor
- u) să comunice clienților adresa punctelor unice de contact fizic și modalitatea de accesare a punctului unic de contact virtual, după caz, atât prin intermediul contractului de furnizare a energiei electrice, cât și prin intermediul facturilor și al paginii de internet proprii.

Drepturile Furnizorului

Art. 13

Furnizorul are următoarele drepturi:

- a) să solicite Operatorului de Rețea întreruperea sau reluarea alimentării cu energie electrică, a locului de consum al Clientului în condițiile contractului și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare
- b) să dispună întreruperea energiei electrice, în cazul în care clientul contestă corectitudinea facturii, doar după comunicarea către Client a rezultatului verificării plângerii, dacă în urma verificării a rezultat că factura contestată este corectă și nu a fost achitată în termenul din contract
- c) să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară, în baza datelor transmise de Operatorul de rețea, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie

(conform procedurii de calcul reglementată de autoritatea competentă), sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de Client sau de Furnizor

d) să rezilieze contractul în următoarele cazuri:

-sustragerea de energie electrică constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;

-neplata facturilor;

-alte situații prevăzute de legislația în vigoare

e) să solicite unui client final constituirea de garanții financiare pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare. Valoarea garanției financiare constiuite de către client se calculează la prețul energiei electrice furnizate din momentul constituirii garanției

f) să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a Clientului, prin intermediul facturii

g) să solicite clientului, conform prevederilor contractuale, constituirea de garanții financiare în vederea evitării riscurilor de neplată

h) să modifice clauze contractuale din proprie inițiativă, doar conform prevederilor actelor normative în vigoare, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare. Prin excepție, în cazul modificării valorii tarifelor aprobate/avizate de ANRE, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe prima factură emisă de Furnizor după intrarea în vigoare a respectivei modificări.

Împreună cu notificarea, Furnizorul aduce la cunoștința Clientului posibilitatea de a denunța contractul sau de a refuza semnarea actului adițional la acesta, în cazul în care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor. Modificările se consideră acceptate de către Client în cazul în care acesta nu comunică, în termenul precizat în notificare, denunțarea contractului sau refuzul semnării actului adițional la acesta.

i) să ofere Clientilor opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare, precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise

j) să verifice, la interval de minim 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final

k) să factureze Clientului energia electrică consumată la prețurile/tarifele și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta

l) să încaseze de la Client contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare, inclusiv factura de decont final, cea a serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, sau a altor servicii prestate la locul de consum

m) să perceapă Clientului dobânzi penalizatoare prevăzute în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contract

n) să desfășoare activități de informare a clienților proprii.



Obligațiile Clientului

Art.14

14.1 Clientul va plăti despăgubiri pentru pagubele dovedite ca fiind produse Operatorului de rețea sau altor clienți racordați la rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de Client

14.2 Despăgubirile prevazute la punctul 14.1 se calculează până la nivelul prejudiciului suferit și se plătesc de către Client prin intermediul Furnizorului, la cererea Operatorului de rețea, dacă în urma investigației efectuate de către Operatorul de rețea, se constată existența prejudiciului și culpa Clientului

14.3 Clientul are următoarele obligații:

- a) să respecte normele tehnice în vigoare și să nu intervină în nici un fel la instalația de alimentare și de măsurare;
- b) să comunice în scris Furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii contractului în termen de 30 de zile
- c) să plătească contravaloarea facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază, la termenele scadente prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, inclusiv factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și a altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice; plata contravalorii consumului de energie electrică se efectuează de client în baza facturii emise de către furnizor, cu respectarea termenului scadent de plată prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice;
- d) 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 sau a unei facturări eronate a consumului;
- e) să constituie garanția financiară la dispoziția furnizorului conform prevederilor contractuale.
- f) să contacteze imediat Furnizorul sau Operatorul de Rețea în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare;
- g) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu Operatorul de Rețea;
- h) să suporte consecințele care decurg din restricționarea sau din întreruperea furnizării energiei electrice ca urmare a nerespectării de către Client a prevederilor prezentului Contract;
- i) să suporte cheltuielile pentru modificarea instalațiilor de distribuție a energiei electrice ca urmare a schimbării caracteristicilor energetice inițiale ale Clientului;
- j) să permită accesul Operatorului de Rețea sau delegatului acestuia la instalațiile electrice de distribuție, inclusiv la punctul de măsurare pentru a verifica respectarea prevederilor contractuale/legale;
- k) să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a grupurilor de măsurare, în condițiile în care plata este în sarcina Clientului potrivit legislației în vigoare;
- l) să nu permită altor persoane să se racordeze la instalația electrică de utilizare proprie;
- m) să păstreze intacte contorul de măsurare al energiei electrice, plombele metrologice și plombele Operatorului de Rețea, de la capacul de borne al acestuia și de la firida individuală de bransament, precum

și toate celelalte instalații ale Operatorului de rețea, aflate pe proprietatea Clientului;

n) să nu permită altor persoane, cu excepția personalului Operatorului de rețea sau delegatului acestuia, să intervină la contorul de decontare sau la instalația Operatorului de rețea;

o) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalației electrice interioare și proprie în conformitate cu prescripțiile tehnice, modificările sau extinderile acestea se vor efectua numai prin electricieni autorizați sau prin agenți economici atestați de ANRE;

p) să permită inventarierea receptoarelor electrice în scopul recalculării consumului, cu respectarea prevederilor legale aplicabile;

q) să contacteze Furnizorul în termen de 10 zile calendaristice de la data avizării (sau conform mențiunilor din notificarea de asigurare acces), pentru a stabili de comun acord cu acesta o dată pentru citirea indexului contorului, în cazul în care cititorul nu a avut acces la contor în două perioade de facturare consecutive. În caz contrar, se va proceda la întreruperea alimentării cu energie electrică și la emiterea unei facturi din oficiu;

r) în cazul în care Clientul folosește receptoare electrice improvizate sau care influențează parametrii de calitate a energiei electrice (de exemplu, aparat de sudură) sau care periclitează continuitatea în alimentarea cu energie electrică a altor consumatori, acesta urmează să suporte plata daunelor justificate pe care le-a produs;

s) orice solicitare/comunicare din partea Clientului către Furnizor se transmite utilizând una din următoarele modalități:

- în scris, la sediul Furnizorului;

- prin e-mail la adresa: clienti@hidroelectrica.ro .

- prin intermediul contului iHidro sau a aplicațiilor mobile puse la dispoziția clienților.

- prin prezentarea în locațiile furnizorului unde se desfășoară activitate de Relații cu clienții

ș) indexul autocitit al contorului se comunică de către Client la numărul de telefon menționat pe factura / prin intermediul modalităților online puse la dispoziție de Furnizor;

t) sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către Client la numărul de telefon dedicat, înscris pe factură;

ț) în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare, clientul final este obligat să constituie o garanție financiară

14.4 Clientul final de energie electrică răspunde pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa.

14.5 Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către Client atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:

- a) penalizări;

- b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;

- c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.

Drepturile Clientului

Art. 15 - Clientul are următoarele drepturi:

- a) să solicite Furnizorului modificarea și completarea Contractului și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la Contracte, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- b) să solicite Operatorului de rețea, direct sau prin intermediul Furnizorului, măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite la instalațiile de alimentare cu energie electrică;
- c) să consume energie electrică din instalațiile Operatorului de rețea, în conformitate cu prevederile Contractului și ale normelor legale;
- d) să beneficieze contra cost de serviciile Furnizorului, respectiv Operatorului de rețea, în condițiile negocierii unor contracte pentru prestări de servicii energetice, conform prevederilor legale;
- e) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare;
- f) să denunțe Contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții/clauze notificate de către Furnizor;
- g) să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite ;
- h) să primească toate datele privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul, necesare pentru furnizarea acestor date;
- i) să beneficieze de mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți. Sistemele de plată anticipată vor fi echitabile și vor reflecta în mod adecvat consumul probabil. În cazul clientului casnic, dacă în urma regularizării suma plătită de acesta în plus este mai mare de 100 lei, atunci Furnizorul va restitui suma plătită de către Client în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele sub această valoare vor fi compensate în contul facturilor următoare;
- j) să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor.
- k) să fie informat cu privire la drepturile de care dispune în regim de serviciu universal, atunci când are acces la aceste servicii, în temeiul dispozițiilor legale aplicabile;
- l) să dețină datele privind consumul propriu și să poată acorda acces la datele de măsurare, prin înțelegere explicită și în mod gratuit, oricărui furnizor licențiat.
- m) să fie informat corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, suficient de frecvent, astfel încât Clientul să aibă posibilitatea să își regularizeze propriul consum de energie electrică.
- n) să primească un decont final de regularizare a tuturor obligațiilor de plată, în termen de maximum 42 (patruzeci și două) de zile de la schimbarea Furnizorului cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi. După încetarea Contractului, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către Furnizor în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare, iar în situația în care decontul final de regularizare și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi conțin un sold negativ, Furnizorul are obligația să returneze Clientului sumele datorate, în condițiile stabilite prin contract, în termen de maximum 15 zile de la data emiterii acestora.
- o) să primească despăgubiri de la furnizor, operator de rețea sau alt client final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei; Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.
- p) să fie informat cu privire la compensația pe care are dreptul să o primească în urma nerespectării

indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare și să opteze pentru modalitatea de încasare a compensațiilor.

q) să își schimbe furnizorul fără niciun cost suplimentar

r) să i se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informat, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a înceta contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor.

s) să denunțe unilateral contractul de furnizare, în conformitate cu legislația în vigoare și cu prevederile contractuale

Întreruperea alimentării cu energie electrică

Art. 16

16.1 Furnizorul poate solicita Operatorului de Rețea întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, în următoarele situații:

a) neplata facturilor emise de Furnizor conform prevederilor contractului, cu un preaviz de deconectare de cel puțin 15 zile (pentru contractele încheiate în piața concurențială);

b) neconstituirea de către Client a garanțiilor financiare solicitate de Furnizor conform prevederilor contractuale

c) alte situații prevăzute de lege

16.2 După întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplata facturilor, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizează conform Standardului de Performanță pentru furnizarea energiei electrice în condițiile în care Furnizorul a primit de la Client dovada efectuării plății integrale a facturilor restante, a dobânzilor penalizatoare, precum și a altor costuri sau cheltuieli prevăzute în prezentul contract sau în reglementările în vigoare aplicabile.

16.3 Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului poate fi efectuată de către Operatorul de Rețea, 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.

16.4 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 Furnizorului, costurile Operatorului de rețea aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de Furnizor

16.5. 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 Operatorului de Rețea de către Furnizor în baza contractului de rețea și vor fi recuperate de acesta de la Client în baza prezentului.

Durata contractului. Încetarea contractului.

Art.17

17.1 Contractul își produce efectele, începând cu data notificată de către Furnizor, doar după acceptarea ofertei de către Client și condiționat de îndeplinirea condițiilor pentru începerea furnizării și de finalizarea

în prealabil a contractului de distribuție, respectiv de transport de energie electrică.

17.2 Contractul se încheie pe o perioadă inițială de 12 luni calculată de la data intrării sale în vigoare. În situația în care, niciuna dintre părți nu solicită încetarea Contractului prin trimiterea unei notificări cu minimum 30 de zile calendaristice înainte de data încetării duratei de valabilitate a Contractului, Contractul se va prelungi automat pentru perioade succesive de câte 12 luni.

17.3 Denunțarea unilaterală a Contractului din inițiativa Clientului poate avea loc prin transmiterea de către Client a unei notificări prin intermediul platformei POSF (platforma online destinată schimbării de către clientul final a furnizorului de energie electrică și contractării furnizării de energie electrică, pusă la dispoziție de ANRE), sau prin mijloacele puse la dispoziție de către furnizor, în conformitate cu Ord. ANRE nr. 3/2022 cu modificările și completările ulterioare.

17.4 Contractul încetează în următoarele cazuri:

- a) Expirarea termenului contractual (cu notificare transmisă cu cel puțin 30 zile înainte de data efectivă la care contractul încetează);
- b) Acordul de voință al Părților;
- c) Denunțarea unilaterală de către Client, în condițiile prevăzute în Contract și conform prevederilor legale în vigoare;
- d) Rezilierea de către furnizor
- e) La data expirării/retragerii licenței de furnizare a energiei electrice

17.5. Hidroelectrica nu răspunde de niciun fel de daune, costuri, pierderi sau alte asemenea prejudicii, directe sau indirecte, ce pot rezulta ca urmare a accesării, utilizării/incapacității de utilizare a POSF.

Totodata, Hidroelectrica nu răspunde de niciun fel de daune, costuri, pierderi sau alte asemenea prejudicii, directe sau indirecte, ce pot rezulta ca urmare a nerespectării termenelor legale (schimbare furnizor în 24 de ore, citirea de regularizare la maxim 3 luni pentru consumator casnic, estimarea consumului pe alte criterii decât indexul autocitit de client sau convenția de consum, etc) în situații survenite din cauze care nu se datorează furnizorului Hidroelectrica (de exemplu operatorul de rețea nu transmite datele de măsurare citite/estimate conform celor precizate mai sus, nu face schimbul de furnizor în termenul solicitat de client prin POSF, nu funcționează POSF, etc).

Art. 18

18.1 Contractul poate fi reziliat de către Client, cu notificarea Furnizorului cu cel puțin 15 (cincisprezece) zile înainte, fără plata despăgubirilor prevăzute în Contract, în următoarele situații:

- a) asupra Furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței;
- b) Contractul nu respectă reglementările în vigoare privind tipul de contract respectiv.
- c) dacă Furnizorul nu își îndeplinește obligațiile prevăzute la art. 12.1 din Contract.

18.2 Contractul poate fi reziliat de Furnizor, în următoarele cazuri:

- a) sustragerea de energie electrică de către clientul final, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă. În acest caz rezilierea produce efecte de la data constatării faptei de sustragere prin hotărâre judecătorească definitivă.

Prin sustragere de energie electrică, conform art. 18.2 lit. a), se înțelege:

- conectarea oricărui receptor sau a instalației de utilizare înainte de grupul de măsurare;



- orice intervenție în instalația electrică ce afectează funcționarea corectă a grupului de măsurare;
- b) încetarea, indiferent de motiv, a dreptului de folosință al Clientului asupra locului de consum;
- c) pentru neplata;
- d) alte cazuri prevăzute de lege.

18.3 În situațiile prevăzute la 18.2 lit. c) și d), rezilierea contractului se face după parcurgerea succesivă a următoarelor etape:

(i) transmiterea către client a unui preaviz de deconectare conform prevederilor contractuale și a dispozițiilor legale în vigoare;

(ii) transmiterea către client a unei notificări de reziliere a contractului cu minimum 15 zile înainte de data rezilierii. Rezilierea are loc doar dacă până în ziua anterioară datei de reziliere clientul nu face dovada plății sumelor datorate sau dovada remedierii cauzelor care au stat la baza notificării de reziliere; notificarea de reziliere a contractului de furnizare a energiei electrice este un document distinct în forma stabilită de către furnizor și conține data la care se reziliază contractul de furnizare a energiei electrice.

18.4 În situația în care Clientul refuză încheierea unui nou contract sau a unor acte adiționale la contractul existent atunci când intră în vigoare reglementări noi care necesită actualizarea Contractului, Contractul va înceta după 30 (treizeci) zile de la data transmiterii notificării formulate de către Furnizor în acest sens.

18.5 În situația în care Clientul pierde calitatea legală pe baza căreia s-a încheiat Contractul, sau se constată că acesta nu deținea calitatea legală în baza căreia s-a încheiat Contractul, Furnizorul va rezilia Contractul prin transmiterea unei notificări prealabile scrise cu 15 (cincisprezece) zile lucrătoare înainte de data efectivă a încetării Contractului.

18.6 În cazul rezilierii Contractului, încheierea unui nou contract este condiționată de plata de către Client a sumelor restante din orice contract anterior și a oricăror alte taxe necesare încheierii unui nou contract.

18.7 Nerespectarea obligațiilor contractuale de către Client, pe lângă consecința rezilierii Contractului de către Furnizor pe baza notificării înainte de data încetării, poate atrage suportarea următoarelor consecințe de către Client, după caz:

- a) aplicarea de dobânzi penalizatoare;
- b) stabilirea obligației de a constitui garanții financiare în sarcina Clientului;
- c) întreruperea temporară a furnizării energiei electrice.

Forța majoră

Art.19

19.1 Părțile sunt exonerate de orice răspundere pentru neîndeplinirea în totalitate sau în parte a obligațiilor ce decurg din acest Contract, dacă aceasta este rezultatul acțiunii forței majore. Circumstanțele de forță majoră sunt acelea care pot apărea în cursul executării prezentului Contract, în urma producerii unor evenimente extraordinare care nu au putut fi luate în considerare de Părți la încheierea Contractului și care sunt în mod rezonabil în afara voinței și controlului Părților.

19.2 Partea care invocă forța majoră trebuie să notifice acest lucru în scris celeilalte Părți în termen de 48 (patruzeci și opt) de ore de la apariția acesteia, cu confirmarea emisă de organul competent de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră.



S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

19.3 Neîndeplinirea obligației de comunicare a forței majore nu înlătură efectul exonerator de răspundere al acesteia, dar antrenează obligația Părții care o invocă de a repara pagubele cauzate părții contractante prin faptul necomunicării.

Legea aplicabilă. Litigii

Art.20

20.1 Prezentul Contract va fi guvernat de limba română, înțeles și interpretat în conformitate cu legislația din România.

20.2 Eventualele divergențe intervenite în legătură cu Contractul, care nu se pot rezolva pe cale amiabilă, se vor înainta spre soluționare autorității competente, în termen de 30 (treizeci) de zile de la apariția acestora.

20.3 Litigiile decurgând din interpretarea și/sau executarea prezentului Contract, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă, vor fi supuse spre soluționare instanței judecătorești de la sediul social al Furnizorului.

Alte clauze

Art.21 Clientul este informat prin semnarea contractului că datele lui cu caracter personal sunt prelucrate în scopurile executării contractului și al gestionării relației cu Clientul

Dispoziții finale

Art.22

22.1 Contractele sau actele încheiate de Părți se modifică și/sau completează prin notificare scrisă prealabilă din partea Furnizorului dacă modificările/completările prevederilor contractuale sunt stabilite printr-un act normativ (lege, OG, OUG, HG, reglementare ANRE etc.)

22.2 Niciuna dintre Părți nu poate să își ceseze drepturile și obligațiile din prezentul Contract fără avizul prealabil al celeilalte Părți.

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: _ _ _ _ _	Data semnării: _ _ _ _ _



Anexa 5 la Contractul nr...../.....

CONDIȚII GENERALE PENTRU PRESTAREA SERVICIULUI DE DISTRIBUȚIE A ENERGIEI ELECTRICE

**pentru situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între
operatorul de distribuție și furnizor**

1. Dispoziții generale

Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice de către operatorul de distribuție, în cazul în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între acesta și furnizor, sunt aplicabile locurilor de consum prevăzute în anexa la contractul de distribuție încheiat între operatorul de distribuție și furnizor.

Condițiile generale completează prevederile contractului de distribuție încheiat între operatorul de distribuție și furnizor și sunt aplicabile locurilor de consum prevăzute în anexa la contractul menționat.

Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice pentru situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între operatorul de distribuție și furnizor completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice la locul de consum, încheiat de furnizor cu clientul final care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice de distribuție.

2. Obligațiile operatorului de distribuție

Operatorul de distribuție are următoarele obligații:

- a) să respecte prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
- b) să asigure indicatorii de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică, calitatea tehnică a energiei electrice distribuite și calitatea comercială a serviciului de distribuție, conform prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumit în continuare Standard de performanță;
- c) să prezinte clientului final legitimația de serviciu și motivul pentru care solicită accesul la instalațiile electrice aflate pe proprietatea clientului final, inclusiv când solicită accesul pentru citirea grupurilor de măsurare;
- d) să respecte condițiile prevăzute în certificatele de racordare/avizele tehnice de racordare și după caz, în convențiile de exploatare încheiate cu clienții finali;
- e) să inițieze întocmirea convenției de exploatare, acolo unde este cazul;

- f) să asigure măsurarea energiei electrice, verificarea grupurilor de măsurare, citirea contoarelor și transmiterea valorilor măsurate către entitățile autorizate să primească aceste date, conform

reglementărilor în vigoare;

g) să înlocuiască pe cheltuiala sa grupurile de măsurare defecte sau care au termenele stabilite prin normele metrologice depășite, cu excepția cazurilor în care defectarea a fost produsă de clientul final sau grupul/componenta grupului de măsurare este proprietatea clientului final, cazuri în care costurile sunt suportate de clientul final;

h) să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare/elemente ale grupului de măsurare identificat(e) de el sau sesizat(e) ca fiind dispărut(e), defect(e) ori suspect(e) de înregistrări eronate:

- în maximum 5 zile lucrătoare de la data identificării/sesizării dispariției sau defectării, în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mare de 100 kW;

- în maximum 10 zile lucrătoare de la data identificării/sesizării dispariției sau defectării, în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW sau al unui client casnic;

i) să monteze și să sigileze grupul de măsurare în prezența clientului final, cu consemnarea acestei operațiuni într-un document semnat de părți. Prin excepție, în cazul clientului casnic care nu se prezintă conform programării sau refuză programarea, montarea contorului se poate realiza și în lipsa acestuia, cu condiția ca OD să fotografieze înainte de demontare și după montare valorile înregistrate de cele două grupuri de măsurare și să arhiveze aceste documente; OD transmite documentele prin intermediul furnizorului la cererea clientului casnic adresată furnizorului;

j) în cazul în care contorul de decontare este unul electronic, odată cu încheierea documentului semnat de părți, să pună la dispoziția clientului final, în scris, semnificațiile mărimilor/valorilor ce sunt afișate pe ecranul contorului;

k) să pună la dispoziția clientului final, la cerere, datele de măsurare sub forma profilului specific de consum/profilului rezidual de consum, dacă la locul de consum respectiv nu este montat grup de măsurare cu înregistrare pe interval de decontare (ID) a consumului de energie electrică;

l) să înlocuiască grupurile de măsurare, pe cheltuiala sa, ca urmare a aprobării unor noi reglementări în domeniul măsurării;

m) să ia măsuri pentru protejarea grupurilor de măsurare în situația în care acestea sunt amplasate în spații comune, de exemplu, la parterul sau pe palierul blocului, sau pe domeniul public;

n) să înlocuiască grupul de măsurare defect sau suspect de înregistrări eronate, la sesizarea clientului final adresată direct sau prin intermediul furnizorului, în scris ori prin alte mijloace puse la dispoziție de OD; la solicitarea clientului final, grupul de măsurare demontat se verifică la un laborator de metrologie autorizat de către Biroul Român de Metrologie Legală (BRML);

o) să asigure informarea și asistență corespunzătoare clienților finali la momentul instalării contoarelor integrabile în Sistemul de măsurare inteligentă a energiei electrice (SMI), în special cu privire la:

p) modul de utilizare a funcționalităților SMI în scopul obținerii beneficiilor pe care SMI le poate oferi acestora, posibilitatea de monitorizare și eficientizare a consumului de energie, inclusiv informații cu privire la măsurile de eficiență energetică; (ii) semnificația valorilor afișate pe ecranul contorului, modul de

înregistrare și transmitere a indexului, modalitatea de accesare a datelor istorice de consum, repunerea sub tensiune în situația întreruperii alimentării cu energie electrică, datele de contact pentru informare și asistență;

q) să asigure accesul clientului final direct sau prin intermediul furnizorului, în cazul în care are montat SMI care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, la informațiile suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;

r) să înlocuiască grupul de măsurare existent ca urmare a solicitării utilizatorului de schimbare a tipului de tarif;

s) să comunice furnizorului orice modificare asupra grupurilor de măsurare care afectează modul de determinare a valorii facturii emise de furnizor, în termen de maximum două zile lucrătoare de la data apariției modificării;

ș) să reanalizeze mărimile de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție, la cererea justificată a clientului final, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;

t) să asigure efectuarea lucrărilor de întreținere, revizii și reparații în instalațiile proprii, astfel încât să rezulte o durată cât mai mică a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică;

ț) să depună toate eforturile pentru reducerea duratei întreruperilor și pentru a le programa, pe cât posibil, la date și ore care afectează cât mai puțin utilizatorul;

u) să anunțe utilizatorul și furnizorul cu privire la întreruperile planificate pentru executarea lucrărilor de mentenanță sau de modernizare a rețelelor electrice de distribuție, comunicând durata estimată a acestora, conform prevederilor Standardului de performanță;

v) să anunțe utilizatorul și furnizorul, pe orice cale și în cel mai scurt timp, cu privire la data, ora și durata întreruperilor necesare remedierii defecțiunilor instalațiilor în urma unor evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță; z) să informeze utilizatorul, la cererea acestuia, asupra duratei estimate a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică;

x) la solicitarea clienților finali, să furnizeze informații actualizate cu privire la momentul estimat al restabilirii căii de alimentare/evacuare cu energie electrică, în urma unor deranjamente și evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;

aa) să verifice în cel mai scurt timp sesizările clientului final și să răspundă în termenul legal tuturor solicitărilor, reclamațiilor și sesizărilor acestuia, inclusiv celor transmise prin intermediul furnizorului, conform reglementărilor în vigoare;

bb) să ia măsuri de întrerupere a energiei electrice și de separare vizibilă a instalației de utilizare față de rețeaua sa de distribuție, în cazul unor defecțiuni în instalația utilizatorului, la cererea acestuia, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;

- cc) să permită accesul delegatului utilizatorului la grupurile de măsurare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de operatorul de distribuție;
- dd) să permită montarea grupurilor de măsurare martor de către utilizator, la solicitarea acestuia, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;
- ee) să verifice în cel mai scurt timp sesizările utilizatorului și să răspundă în termen legal tuturor solicitărilor, reclamațiilor și sesizărilor acestuia, inclusiv celor transmise prin intermediul furnizorului, conform reglementărilor în vigoare;
- ff) să asigure puterea minimă tehnologică în regim de limitare sau de restricții;
- gg) să achite compensații și, dacă este cazul, despăgubiri clientului final prin intermediul furnizorului, ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;
- hh) să informeze furnizorul, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, referitor la acțiunile desfășurate și rezultatele/concluziile acestora, care au ca obiect solicitări/reclamații ale utilizatorilor;
- ii) să adopte măsurile specifice, prevăzute de reglementările în vigoare, pentru clienții vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- jj) să pună la dispoziția clientului final, conform reglementărilor în vigoare, datele de consum pentru participarea activă, individual sau prin agregare, pe o piață de energie electrică.

3. Drepturile operatorului de distribuție

Operatorul de distribuție are următoarele drepturi:

- a) să aibă acces, în incinta unde este amplasat locul de consum al clientului final, pentru a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, și conform programării stabilite de comun acord cu clientul final pentru 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 OD, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final, efectuarea lucrărilor de operare, mentenanță, dezvoltare a propriilor instalații electrice în folosul clientului final;
- b) să stabilească împreună cu utilizatorul, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, condițiile privind deconectarea manuală și limitarea consumului, aplicate în situații excepționale apărute în funcționarea Sistemului Electroenergetic Național (SEN); condițiile convenite se precizează în convenția de exploatare;
- c) să aplice tranșele de limitare convenite cu utilizatorul, după caz și cu notificare prealabilă, la cererea operatorului de transport și de sistem, atunci când apar situații excepționale în funcționarea SEN care impun acest lucru;
- d) să ia măsuri de deconectare a instalațiilor utilizatorului, la dispoziția operatorului de transport și de sistem, în scopul prevenirii sau lichidării unor avarii în SEN;

e) să determine consumul de energie electrică în sistem paușal, în conformitate cu prevederile Procedurii privind stabilirea consumului de energie electrică în sistem paușal, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

f) să întrerupă alimentarea cu energie electrică a instalațiilor utilizatorului în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare.

4. Obligațiile clientului final

Obligațiile clientului final sunt următoarele:

a) să nu depășească puterea aprobată prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;

b) să respecte condițiile prevăzute în certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare și, după caz, în convenția de exploatare;

c) să permită accesul reprezentantului OD 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 OD, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final, conform programării stabilite de comun acord cu OD;

d) să nu deterioreze grupul de măsurare, sigiliile fizice aplicate de OD conform Codului de măsurare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE și nici vreuna dintre celelalte instalații aflate în exploatarea OD, amplasate pe proprietatea sa;

e) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, inclusiv a elementelor de securizare, atunci când acestea sunt montate în incinta sa; să sesizeze imediat furnizorul sau OD în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;

f) să achite OD, prin intermediul furnizorului, contravaloarea serviciilor de deconectare/ reconectare, demontare/remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OD conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa sa;

g) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare, dacă este cazul;

h) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj din instalațiile electrice de utilizare;

i) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, cu excepția cazului în care utilizatorul participă la solicitarea Dispecerului energetic național (DEN), pentru reglajul parametrilor SEN;

j) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalației electrice de utilizare, în conformitate cu normele tehnice în vigoare;

k) să respecte normele tehnice în vigoare și să nu intervină asupra instalației de racordare;

- l) să nu intervină sub nicio formă asupra grupurilor de măsurare, să nu întreprindă acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile grupurilor de măsurare și să nu sustragă energia electrică prin ocolirea grupurilor de măsurare;
- m) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, inclusiv a elementelor de securizare, atunci când acestea sunt montate în incinta sa;
- n) să notifice furnizorul cu privire la sistarea temporară a furnizării energiei electrice
- o) să asigure înlocuirea elementelor grupului de măsurare, respectiv transformatoare de tensiune sau de curent, care sunt proprietatea sa, în maximum 20 de zile lucrătoare de la data constatării defectării acestora, cu informarea în prealabil a OD;
- p) să permită accesul reprezentantului OD în incinta sa, dacă este cazul, pentru verificarea grupurilor de măsurare, pentru verificarea instalației de racordare, precum și pentru verificarea respectării prevederilor contractuale;
- q) să se conformeze dispozițiilor OD privind reducerea la nivelul stabilit a consumului în situații de restricții sau limitări, conform prevederilor din convenția de exploatare;
- r) clientul noncasnic trebuie să asigure, prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice, evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică;
- s) pentru exploatarea sigură și economică a instalațiilor electrice proprii în cazul funcționării automatice din instalațiile OD, 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.

5. Drepturile clientului final

Drepturile clientului final sunt următoarele:

- a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public în condițiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin ordin al președintelui ANRE, și să consume energie electrică cu respectarea prevederilor din contractul de furnizare a energiei electrice și a reglementărilor specifice în vigoare;
- b) să solicite OD, direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică, verificarea contorului într-un laborator metrologic autorizat de BRML, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- c) să sesizeze OD, utilizând datele de contact ale OD puse la dispoziție de către furnizor, și să fie informat de către OD cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică;
- d) să sesizeze furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea



cu energie electrică, inclusiv cele programate, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OD la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

e) 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;

f) să solicite OD, în scris, prin intermediul furnizorului, integrarea locului de consum în SMI, cu respectarea prevederilor legale în vigoare;

g) să anunțe OD, direct sau prin intermediul furnizorului, cu privire la întreruperea alimentării cu energie electrică sau cu privire la defecțiunile din instalațiile de distribuție care afectează calitatea tehnică a energiei electrice;

h) să fie anunțat de către OD cu privire la întreruperile planificate, conform prevederilor Standardului de performanță;

i) la solicitare să primească de la OD informații actualizate cu privire la momentul estimat al restabilirii căii de alimentare/evacuare cu energie electrică, în urma unor deranjamente și evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;

j) în cazul clientului casnic să primească despăgubiri de la OD, prin intermediul furnizorului, pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OD, conform Procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;

k) să primească de la OD compensații și, dacă este cazul, despăgubiri pentru daune materiale ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;

l) să aibă acces la grupurile de măsurare pentru decontare, pentru citire, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de OD;

m) să solicite montarea, pe cheltuiala sa, a grupului de măsurare martor pentru măsurarea energiei electrice consumate, care poate fi utilizat la decontarea energiei electrice cu furnizorul numai pentru recalcularea energiei electrice consumate în cazul defectării grupului de măsurare de decontare, și numai dacă grupul martor satisface cerințele metrologice specifice și ale Codului de măsurare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

n) să primească toate datele privind consumul de energie electrică în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

o) 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:

(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 aceasta este mai mică 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 aceasta este mai mică de 24 de luni;

p) să stabilească cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunțarea contractului de furnizare a energiei electrice, pentru o perioadă de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii ori de câte ori este necesar. Clientul final va face în acest sens o solicitare în scris către furnizor cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru sistare. La finalul perioadei de sistare, clientul final are obligația să notifice furnizorul cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru încetarea sistării sau prelungirea sistării furnizării pe o nouă perioadă. În lipsa notificării de către clientul final, furnizorul prelungește perioada de sistare până la primirea unei notificări, dar nu mai mult de 3 luni, moment din care furnizorul are dreptul să rezilieze contractul de furnizare, cu transmiterea unei notificări prealabile, atât către clientul final, cât și către OD. Clientul final care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plătește contravaloarea lucrărilor efectuate în acest scop de către OD. Pentru perioada în care este sistată furnizarea, clientul final nu are obligații de plată aferente contractului de furnizare.

6. Despăgubiri și compensații

6.1. Pentru nerespectarea de către OD a termenelor impuse de Standardul de performanță, OD plătește clientului final, prin intermediul furnizorului, o compensație, conform prevederilor Standardului de performanță.

6.2. Clientul final are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale produse ca urmare a nerespectării de către OD a indicatorilor de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică și calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, stabiliți în Standardul de performanță, precum și ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelelor electrice ale OD. Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.

6.3. În situația în care, pentru aceeași întrerupere, clientul final este îndreptățit să primească și o compensație conform Standardului de performanță și o despăgubire, el primește atât despăgubirea, cât și compensația.

6.4. Clientul casnic are dreptul să primească de la OD despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OD. 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, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

Utilizatorul transmite cererea de despăgubire furnizorului, în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data producerii evenimentului care a generat prejudiciul, urmând ca furnizorul să comunice operatorului de distribuție cererea respectivă în termen de maximum două zile lucrătoare de la data primirii.

6.5 Despăgubirea prevăzută este plătită utilizatorului dacă în urma investigației efectuate de către operatorul de distribuție și furnizor se constată existența prejudiciului și/sau culpa operatorului de distribuție. Termenul de finalizare a investigației este de maximum 30 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii de despăgubire de către utilizator.

6.6. Compensația sau despăgubirea prevăzută se achită utilizatorului de către furnizor conform dispozițiilor contractului de furnizare referitoare la returnarea sumelor către utilizatorul client final. Valoarea compensației sau despăgubirii se notifică de către furnizor clientului final printr-o adresă anexată primei facturi emise după data depășirii termenului impus de Standardul de performanță sau după finalizarea investigației. Furnizorul recuperează suma achitată, de la operatorul de distribuție, în luna următoare datei efectuării plății către utilizator.

6.7. Clientul noncasnic plătește despăgubiri OD, prin intermediul furnizorului, 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 al clientului noncasnic. Despăgubirile se calculează până la nivelul prejudiciului suferit și se plătesc de către clientul final noncasnic la solicitarea OD, dacă în urma investigației efectuate de către OD la clientul final noncasnic și furnizor se constată existența prejudiciului și culpa clientului final noncasnic.

6.8. În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensații de la OD, acestea sunt plătite clientului final de către furnizor și vor fi recuperate de acesta de la OD în baza contractului de distribuție. 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 OD.

6.9. În toate cazurile în care OD are dreptul să primească despăgubiri de la clientul final, acestea sunt plătite OD de către furnizor în baza contractului de distribuție și vor fi recuperate de acesta de la clientul final în baza contractului de furnizare a energiei electrice.

6.10. Furnizorul/OD nu răspunde pentru daune materiale dacă:

- a) întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează forței majore/condițiilor meteorologice deosebite, conform standardelor/prevederilor legale, pentru care furnizorul/OD poate dovedi că lau împiedicat să își respecte obligațiile contractuale;
- b) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform Standardului de performanță și, după caz, Standardului de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem, aprobate prin ordin al președintelui ANRE;
- c) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OD și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.

6.11. În cazul în care între utilizator, operatorul de distribuție și furnizor există divergențe privind rezultatul investigației referitoare la culpa operatorului de distribuție și/sau valoarea despăgubirii, părțile implicate se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

6.12. Utilizatorii clienți finali au dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul întreruperilor efectuate de operatorul de distribuție la solicitarea nejustificată a furnizorului, în condițiile prevăzute de contractul de furnizare.

7. Condiții de măsurare a energiei electrice

7.1. Operatorul de distribuție stabilește, pentru fiecare loc de consum, tipul echipamentului de măsurare în funcție de categoria acestuia și de tipul de tarif solicitat de utilizator.

7.2. Grupurile de măsurare se montează și se sigilează de către operatorul de distribuție în condițiile prevăzute de Regulamentul de furnizare.

7.3. În cazul în care contorul de decontare este unul electronic, operatorul de distribuție are obligația ca, odată cu încheierea procesului-verbal în care este consemnată operațiunea, să pună la dispoziția utilizatorului, în scris, semnificațiile mărimilor/valorilor ce sunt afișate pe ecranul contorului.

7.4. În cazul înlocuirii grupului de măsurare existent ca urmare a solicitării utilizatorului de schimbare a tipului de tarif, costul lucrărilor de înlocuire a echipamentului de măsurare și contravaloarea noului grup de măsurare sunt suportate de operatorul de distribuție.

7.5. La constatarea oricărei defecțiuni în funcționarea grupurilor de măsurare de către utilizator sau operatorul de rețea, acesta are obligația să anunțe imediat celelalte părți implicate, iar operatorul de distribuție asigură remedierea defecțiunilor la echipamentele pe care le deține și recalcularea consumului conform reglementărilor aprobate de ANRE.

7.6. Grupurile de măsurare sunt verificate/înlocuite de către operatorul de distribuție, pe cheltuiela sa, la termenele stabilite prin normele metrologice în vigoare sau ori de câte ori este necesar, în caz de uzură ori ca urmare a aprobării unor noi reglementări în domeniul măsurării.

7.7. În cazul în care grupul de măsurare se află în incinta utilizatorului și are loc deteriorarea acestuia din vina utilizatorului, utilizatorul suportă, prin intermediul furnizorului, costul reparației echipamentului deteriorat și al lucrărilor de demontare, verificare și remontare.

7.8. În situația în care grupurile de măsurare sunt amplasate în spații comune, de exemplu la parterul sau pe palierul blocului, sau pe domeniul public, operatorul de distribuție are obligația să ia măsuri pentru protejarea grupurilor de măsurare.

7.9. Se interzice utilizatorului să intervină sub orice formă asupra grupurilor de măsurare.

7.10. Operatorul de distribuție are obligația să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare/elemente ale grupului de măsurare identificat(e) de el sau sesizat(e) ca fiind dispărut(e), defect(e) ori suspect(e) de înregistrări eronate:

a) în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data identificării/sesizării dispariției sau defectării, în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mare de 100 kW,

b) în termen de maxim 10 zile lucrătoare în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW sau al unui client final casnic.

7.11. În cazul defectării unor elemente ale grupului de măsurare care sunt proprietatea utilizatorului, respectiv transformatoare de tensiune sau de curent, acesta are obligația înlocuirii lor în maxim 20 de zile calendaristice de la data constatării, cu informarea în prealabil a operatorului de distribuție.

7.12. Dacă utilizatorul sesizează direct sau prin intermediul furnizorului, în scris ori prin alte mijloace puse la dispoziție de operatorul de distribuție, că grupul de măsurare este defect sau suspect de înregistrări eronate, operatorul de distribuție efectuează, în termenul prevăzut la punctul 7.10., o verificare la locul funcționării, cu acceptul și în prezența utilizatorului și a furnizorului, iar constatările se înscriu într-un proces-verbal semnat de părți. Echipamentul de măsurare demontat se verifică la un laborator metrologic autorizat, care stabilește eroarea de înregistrare.

7.13. În situația prevăzută la punctul 7.12., costul lucrărilor de verificare, demontare și remontare a grupului de măsurare se suportă de către operatorul de distribuție, inclusiv în cazul în care sesizarea utilizatorului se dovedește a fi neîntemeiată. În situația unei noi reclamații neîntemeiate a utilizatorului, efectuată în următoarele 12 luni de la reclamația neîntemeiată ale cărei costuri au fost suportate de către operatorul de distribuție, costul se plătește de către utilizator prin intermediul furnizorului.

7.14. Operatorul de distribuție are obligația să înlocuiască, pe cheltuiala sa, grupul de măsurare existent dacă înlocuirea este necesară ca urmare a apariției unor reglementări noi.

7.15. Pentru locurile de consum la care, conform reglementărilor în vigoare, nu există obligație legală de înregistrare orară a consumului de energie electrică, operatorul de distribuție pune la dispoziția utilizatorului și/sau furnizorului său, la cerere, curbele orare ale profilelor specifice de consum.

7.16. Pentru locurile de consum pentru care operatorul de distribuție nu asigură repartizarea orară a consumului prin măsurare orară sau prin utilizarea unui profil specific de consum, operatorul de distribuție are obligația să transmită utilizatorului și/sau furnizorului, la cerere, profilul rezidual de consum.

7.17. Operatorul de distribuție pune la dispoziția utilizatorului sau a furnizorului, în condițiile prevăzute la punctele 7.15. și 7.16., profilul specific de consum și profilul rezidual de consum în formă editabilă, care permite descărcarea acestora în baza de date a furnizorului.

8. Întreruperea alimentării cu energie electrică

8.1. OD deconectează un loc de consum al clientului final după transmiterea de către furnizor a unui preaviz, în următoarele cazuri:

- a) la solicitarea furnizorului, efectuată în condițiile prevăzute de contractul de furnizare a energiei electrice;
- b) depășirea puterii aprobate prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;
- c) împiedicarea accesului delegatului împuternicit al OD de a verifica sau a înlocui grupurile de măsurare ori de a citi înregistrările acestora, de a verifica și efectua lucrări de mentenanță sau de modernizare asupra instalațiilor proprii, atunci când acestea se află în incinta/pe proprietatea clientului final, sau de a culege datele necesare pentru recalcularea consumului, în cazul constatării unor situații care conduc la înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;

- d) nerespectarea de către clientul final a termenelor convenite cu OD privind îndeplinirea măsurilor de limitare a perturbațiilor până la valorile normate;
- e) nerespectarea de către clientul final a zonelor de protecție și de siguranță pentru rețelele și instalațiile electrice;
- f) racordarea unui alt utilizator la rețelele de distribuție pe care le deține, fără acordul OD;
- g) neplata de către clientul final a prejudiciului stabilit prin hotărâre judecătorească definitivă, în cazul sustragerii de energie electrică.

8.1.1. În situația prevăzută la pct. 8.1 lit. a) preavizul se transmite de către furnizor clientului final în termenul stabilit în contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.

8.1.2. În situațiile prevăzute la pct. 8.1 lit. b)-g) preavizul se transmite de către furnizor clientului final la solicitarea OD și cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare a instalațiilor clientului final.

8.1.3. În situațiile prevăzute la pct. 8.1, atât furnizorul, cât și OD au obligația să asigure clientului final condiții pentru eliminarea cauzei ce a determinat transmiterea preavizului, astfel încât să se evite deconectarea instalațiilor clientului final.

8.2. OD întrerupe fără preaviz alimentarea cu energie electrică la un loc de consum al clientului final în următoarele cazuri:

- a) neaplicarea reducerii puterii absorbite conform solicitării operatorului de transport și de sistem în regim de restricții, conform contractelor și normativelor, în termenii prevăzuți în acestea;
- b) modificarea reglajelor protecțiilor din instalațiile clientului final, stabilite cu OD și prevăzute în convenția de exploatare;
- c) pentru executarea unor manevre și a unor lucrări impuse de situații de urgență, inclusiv pentru evitarea periclitării vieții și a sănătății oamenilor;
- d) pentru prevenirea sau limitarea extinderii avariilor echipamentelor electroenergetice în zone de rețea electrică sau la nivelul întregului SEN.

8.3. Cheltuielile OD pentru deconectarea și reconectarea la rețea pentru cazurile prevăzute la pct. 8.1 și pct. 8.2 lit. a) și b) vor fi suportate de clientul final, iar pentru cazurile prevăzute la pct. 8.2. lit. c) și d) costurile vor fi suportate de OD.

8.4. La solicitarea clientului final adresată OD, direct sau prin intermediul furnizorului în termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la producerea evenimentului, întreruperile de la pct. 8.2 lit. c) și d) vor fi justificate de OD cu documente transmise clientului final prin intermediul furnizorului.

8.5. În cazul în care clientul final nu efectuează, în termen de 12 luni de la data încetării contractului de furnizare pentru un loc de consum, plata integrală a sumelor datorate către furnizor, inclusiv a celor pe care furnizorul trebuie să le plătească OD corespunzătoare respectivului loc de consum, OD are dreptul să demonteze elemente ale instalației de racordare.

8.6. OD, în condițiile prevăzute la pct. 8.5, realimentează cu energie electrică locul de consum după ce

**S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.**

Societate administrată în sistem dualist

J2000007426409

RO 13267213

Capital social: 4.498.025.670 lei

Certificate SRAC ISO 9001, Nr. 325/ISO 14001, Nr. 95

ISO 45001, Nr. 22/ISO 37001, Nr. 250

clientul final plătește toate datoriile restante și asigură pe cheltuiala sa refacerea, dacă este cazul, a instalației de racordare conform reglementărilor în vigoare privind racordarea, OD având obligația să reamonteze elementele instalației de racordare pe care le-a demontat anterior.

8.7. Reluarea alimentării cu energie electrică a unui loc de consum se efectuează în termenul prevăzut în Standardul de performanță, după eliminarea cauzei care a determinat întreruperea.

8.8. Un loc de consum neracordat la rețeaua de alimentare cu energie electrică, inclusiv locul de consum deconectat de la rețea, nu poate fi alimentat cu energie electrică decât după racordare, respectiv după eliminarea cauzei deconectării.

8.9. OD nu percepe costuri pentru deconectarea/reconectarea clienților finali care sunt integrați în SMI, inclusiv în cazurile de nefuncționare temporară a SMI.

Furnizor/Vânzător	Client/Cumpărător
SPEEH Hidroelectrica SA	
	
Semnătura	Semnătura
Data semnării: _ _ _ _ _	Data semnării: _ _ _ _ _