

Contractul nr. _____

Cod client _____

CONTRACT DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE LA CLIEŢII CASNICI**I. PĂRŢILE CONTRACTANTE**

1.1 Societatea ELECTRICA FURNIZARE S.A., cu sediul în Bucureşti, Şos. Ştefan cel Mare nr. 1A, sector 1, cod poştal 011736, telefon 0244.406.006, fax 0371.608.070, e-mail clienti@electricafurnizare.ro, www.electricafurnizare.ro, cod fiscal RO28909028, înscrisă în Registrul Comerţului la nr. J2011008974400, IBAN RO74 INGB 5001 0081 9799 8990, deschis la ING BANK - SUCURSALA BUCUREŞTI, reprezentată legal prin Paul Ferdoschi, denumită în continuare **furnizor**, având calitatea de **vânzător**, pe de o parte,

şi

1.2 _____, cu domiciliul/sediul în localitatea _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____, ap. _____, judeţul/sectorul _____, cod poştal _____, telefon _____, e-mail _____, identificat(ă) prin CI/BI/Paşaport seria _____, nr. _____, eliberat de _____, la data de _____, CNP/CUI _____, reprezentată prin documentul _____, denumit(ă) în continuare **client**, în calitate de **cumpărător**, pe de altă parte, **au convenit încheierea prezentului contract de furnizare a energiei electrice, denumit în continuare „contractul”**.

II. OBIECTUL CONTRACTULUI

2.1 Obiectul Contractului îl reprezintă furnizarea energiei electrice în regim concurenţial la locul/locurile de consum prevăzute în **Anexa B** şi reglementarea raporturilor dintre furnizor şi client, privind condiţiile de furnizare a energiei electrice, consum, facturare şi plată a energiei electrice la locul/locurile de consum care fac obiectul prezentului contract.

2.2 Alimentarea locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului se realizează conform Avizului Tehnic de Racordare / Certificatului de racordare, emis de către Operatorul de Reţea (OR) competent.

2.3 Clientul declară pe propria răspundere că va utiliza energia electrică contractată exclusiv pentru **uz de tip casnic**.

2.4 Furnizarea energiei electrice la locul de consum se realizează doar în condiţiile existenţei unui contract pentru prestarea serviciului de distribuţie a energiei electrice şi/sau a unui contract pentru prestarea serviciului de transport a energiei electrice şi a serviciului de sistem, pe perioada de valabilitate a contractului de furnizare a energiei electrice.

III. DURATA CONTRACTULUI

3.1 Contractul intră în vigoare la data de _____ şi este valabil pe perioadă **nedeterminată**.

3.2 După încetarea contractului, părţile nu vor mai fi ţinute de termenii şi condiţiile din contract decât pentru punerea în executare a drepturilor şi obligaţiilor care iau naştere din derularea contractului, până la data încetării acestuia.

IV. PREŢUL DE CONTRACT

4.1 Furnizarea energiei electrice se face la preţul stabilit prin **oferta-tip** acceptată de către client, începând cu data de intrare în vigoare a contractului.

4.2 Furnizarea energiei electrice are loc în regim concurenţial.

4.3 Preţul de contract este stabilit prin ofertă şi este prevăzut în **Anexa A** care face parte integrantă din prezentul contract.

4.4 (1) Preţul de contract este **variabil**. De asemenea, preţul de contract nu poate fi modificat la iniţiativa furnizorului în perioada de valabilitate prevăzută în oferta acceptată de către client şi specificată în **Anexa A**, cu excepţia situaţiei în care valoarea tarifelor reglementate, valoarea impozitelor, comisioanelor, taxelor şi contribuţiilor în vigoare se modifică. Preţul de contract poate fi modificat la iniţiativa furnizorului semestrial, începând cu data de 1 iulie, respectiv 1 ianuarie, prin transmiterea unei notificări cu respectarea termenului prevăzut de lege. În situaţia în care clientul nu este de acord cu noul preţ de contract acesta are dreptul de a denunţa unilateral contractul.

(2) Cu cel puţin 30 de zile înainte de expirarea preţului de contract specificat în **Anexa A**, furnizorul notifică clientul intenţia de modificare a preţului, precum şi perioada de aplicare. Noul preţ se va aplica începând cu prima zi după încetarea perioadei de valabilitate a actualului preţ, nefiind necesară încheierea unui act adiţional.

(3) Noul preț prevăzut în notificarea transmisă conform alin. 2, devine prețul de contract, valoarea acestuia și perioada de aplicare putând fi modificată de furnizor în condițiile prevăzute la alin. 2.

(4) În situațiile prevăzute la alin. 2 și alin. 3, dacă clientul nu este de acord cu noul preț de contract, acesta are dreptul de a denunța unilateral, în mod gratuit contractul.

V. CANTITATEA DE ENERGIE ELECTRICĂ CONTRACTATĂ

5.1 Cantitatea de energie electrică estimată ce urmează să fie cumpărată de către client de la furnizor, este prevăzută în **Anexa B, Convenția de consum**.

VI. FACTURAREA, TRANSMITEREA CORESPONDENȚEI ȘI CONDIȚIILE DE PLATĂ

6.1 (1) Transmiterea facturilor, a documentelor anexate acestora, a preavizelor, comunicărilor, notificărilor, solicitărilor și a oricăror alte documente contractuale se va realiza:

☐ **prin e-mail** la următoarea adresă electronică: _____.

☐ **prin poștă/curier** la:

☐ adresa de domiciliu/sediu;

☐ adresa locului de consum;

☐ altă adresă: localitatea _____, strada _____,
nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____, ap. _____, județ/sector
_____, cod poștal _____.

(2) La solicitarea clientului/cu acordul clientului, furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere a facturii și a documentelor anexate acesteia fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(3) **În cazul clienților pentru care este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică**, factura și documentele anexate acesteia se transmit de către furnizor prin sistemul de facturare electronică, conform actelor normative incidente în vigoare.

(4) În cazul clienților pentru care este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică transmiterea a preavizelor, comunicărilor, notificărilor, solicitărilor și a oricăror alte documente contractuale se va realiza:

☐ **prin e-mail** la următoarea adresă electronică: _____.

☐ **prin poștă/curier** la:

☐ adresa de domiciliu/sediu;

☐ adresa locului de consum;

☐ altă adresă: localitatea _____, strada _____,
nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____, ap. _____, județ/sector
_____, cod poștal _____.

6.2 Modificarea adresei de corespondență se poate realiza la inițiativa clientului prin intermediul unei solicitări formulate în scris sau electronic Furnizorului, utilizând una dintre modalitățile menționate în contractul de furnizare a energiei electrice.

6.3 Facturile pentru energia electrică consumată se emit de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare, lunar.

6.4 Obligația de plată se consideră îndeplinită la data creditării contului bancar al furnizorului.

6.5 În cazul în care clientul achită factura în termenul de scadență sau în termenul de grație prevăzut în **Anexa A** la Contract, acesta nu datorează penalități de întârziere. Condițiile de plată a facturilor de energie electrică sunt prevăzute în **Anexa A – Prețul de contract**.

6.6 Dacă factura și penalitățile datorate nu au fost achitate în termenul de scadență sau în termenul de grație specificate în **Anexa A - Prețul de contract**, furnizorul are dreptul să solicite OR întreruperea furnizării energiei electrice.

6.7 Neachitarea facturii de către client după termenul de scadență sau după termenul de grație specificat în **Anexa A - Prețul de contract**, conduce la facturarea de către furnizor și plata de către client a unor dobânzi penalizatoare, care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

a) sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative aplicabile;

b) sunt datorate începând cu prima zi după data scadenței și până în ziua plății (exclusiv);

c) valoarea lor nu poate depăși valoarea facturii.

6.8 Plata facturilor de energie electrică poate fi efectuată de către client prin numeroase modalități de plată precum: debit direct, card bancar, transfer bancar, numerar sau plată online/mobile.

6.9 Termenul de plată a facturii, din oferta tip acceptată de către client, pe baza căreia se încheie prezentul contract, este specificat în **Anexa A** a prezentului contract, fiind format din termen de scadență sau din termen de scadență și termen de grație. Pentru datoriile neachitate în termenul de scadență sau în termenul de grație se vor calcula dobânzi penalizatoare egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative în vigoare, aplicate pentru fiecare zi de întârziere, începând cu data de scadență exclusiv și până la data plății inclusiv, iar valoarea totală a penalităților nu poate depăși valoarea facturii.

6.10 Termenul de grație reprezintă o favoare acordată de către furnizor clientului reprezentând o perioadă care se adaugă termenului de scadență, perioada care suspendă curgerea penalităților până la încetarea termenului de grație. Dacă facturile nu au fost achitate până la sfârșitul termenului de grație, penalitățile se vor calcula începând cu data scadenței. Termenul de grație se calculează pe zile calendaristice și este prevăzut în ofertă și în **Anexa A**. Furnizorul are libertatea de a formula oferte cu/sau fără acordarea termenului de grație.

VII. DETERMINAREA CANTITĂȚILOR FACTURATE

7.1 (1) Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare de către Operatorul de Rețea, în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, este **de maximum 3 luni**.

(2) În cazul în care OD nu realizează citirea indexului în intervalul de citire stabilit la art. 7.1 alin. 1 sau prin dispozițiile legale în vigoare, regularizarea consumului de energie electrică se realizează după citirea indexului de către OD, luând în considerare cel mai recent index comunicat de către client. În cazul în care ultimul index comunicat de client este anterior unei citiri efectuate de către OD, este luat în considerare indexul citit de OD.

(3) Perioada de regularizare nu poate fi mai mare de 3 ani.

(4) În situația în care în perioada de facturare are loc o modificare a prețului final, valoarea consumului de energie electrică pentru fiecare din perioadele de aplicare a prețurilor din perioada de facturare se determină proporțional cu numărul de zile de aplicare a prețului.

7.2 În cazul în care intervalul de citire de către Operatorul de Distribuție a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în Contract, facturarea se va face, succesiv, după următoarele metode:

a) pe baza indexului autocitit de către client, transmis în intervalul de timp comunicat prin intermediul celei mai recente facturi;

b) pe baza datelor din convenția de consum - **Anexa B**, conform reglementărilor în vigoare, dacă clientul nu transmite indexul conform lit. a).

7.3 În situația în care există un sistem de măsurare inteligentă și acesta este funcțional conform bazei de date a OR, cantitatea de energie electrică facturată va fi determinată în conformitate cu datele oferite de sistemul electronic.

VIII. RĂSPUNDEREA CONTRACTUALĂ

8.1 (1) Drepturi și obligații ale părților contractante sunt prevăzute și în Capitolul XIV din **Anexa C** – Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice în regim negociat la clienții casnici, care face parte integrantă din contract și al cărei conținut este însușit expres de către ambele părți la data semnării Contractului.

(2) Drepturile și obligațiile ce incumbă părților rezultate din contractul de rețea sunt prevăzute în **Anexa D** - Condițiile Generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, care face parte integrantă din prezentul contract.

(3) Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în prezentul contract, părțile răspund conform reglementărilor legale în vigoare (Codul Civil, Legea Energiei, Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, reglementări ANRE, etc).

8.2 (1) Clientul are dreptul să primească compensații pentru nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și compensații sau despăgubiri pentru nerespectarea de către OR a termenelor impuse de către Standardul de Performanță pentru activitatea de distribuție a energiei electrice, în conformitate cu prevederile **Anexei C**.

(2) Clientul are dreptul să primească despăgubiri, conform prevederilor Procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici și/sau a altor reglementări în vigoare, de la Operatorul de Rețea.

8.3 În cazul în care furnizorul sau Operatorul de Rețea are dreptul să primească despăgubiri de la client, acestea vor fi plătite de către client furnizorului conform reglementărilor legale incidente în vigoare.

8.4 Furnizorul poate condiționa reluarea alimentării cu energie electrică de constituirea de garanții financiare.

8.5.1 Clientul constituie garanții financiare în favoarea furnizorului în următoarele cazuri:

a) 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;

b) dacă în ultimele 12 luni a fost deconectat pentru neplata facturilor de energie electrică.

Pentru cazurile prevăzute la pct. a), constituirea garanției se face pentru o perioadă de consum echivalent de maximum un an în cazul constatării, conform prevederilor legale în vigoare; valoarea garanției financiare constituite de către client se calculează la prețul energiei electrice furnizate la momentul constituirii garanției.

Pentru cazurile prevăzute la pct. b), valoarea garanției se stabilește conform formulei: $\text{valoarea garanție [lei]} = \text{prețul de calcul garanție energie electrică [lei/kWh]} \times 90 [\text{zile}] \times \text{consumul mediu zilnic de energie electrică [kWh/zi]}$, unde: consumul mediu zilnic [kWh/zi] se calculează în funcție de consumul realizat pe ultimele 12 luni sau, când acest lucru nu este posibil, în funcție de consumul contractat. Prețul de calcul garanție [lei/kWh] este format din: prețul energiei

electrice active, tarifele reglementate, tarifele de servicii, prețul unitar al contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, al certificatelor verzi, acciză și TVA aferente.

8.5.2 Garanția financiară se restituie clientului astfel:

- în maximum 42 de zile de la data încetării contractului de furnizare a energiei electrice, în măsura în care nu a fost executată;
- în maximum 10 zile, din inițiativa furnizorului, dacă timp de 12 de luni consecutive de la constituirea garanției financiare clientul nu s-a aflat în situațiile prevăzute la alin. (8.5.1).

În cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se restituie clientului, furnizorul ia în considerare debitele la zi ale acestuia.

8.5.3 Garanția financiară devine exigibilă în cazul în care clientul nu achită factura aferentă serviciului de furnizare a energiei electrice în termen de 15 zile de la întreruperea alimentării cu energie electrică. Furnizorul este îndreptățit să execute garanția financiară în limita valorii facturilor emise și neîncasate aferente energiei electrice și a serviciilor contractate de client.

8.5.4. În cazul executării totale sau parțiale a garanției financiare, furnizorul are dreptul să solicite reconstituirea sau actualizarea acesteia, dacă, clientul s-a aflat în situațiile prevăzute la alin.(8.5.1.).

8.5.5. Refuzul constituirii garanției financiare sau neconstituirea acesteia în termen de 15 zile dă dreptul furnizorului să solicite Operatorului de rețea deconectarea clientului de la rețea în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen, notificarea de constituire garanție fiind și preaviz în acest scop.

IX. ÎNCETAREA CONTRACTULUI

9.1 Contractul de furnizare a energiei electrice încetează în oricare din următoarele situații:

- a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
- b) prin acordul de voință al ambelor părți contractante;
- c) prin denunțarea unilaterală de către client, cu respectarea condițiilor contractuale;
- d) prin reziliere de către furnizor în condițiile prevăzute de lege;
- e) la data expirării/retragerii licenței de furnizare a energiei electrice.

9.2 Modalitățile de încetare/reziliere a contractului sunt detaliate în **Anexa C** - Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice în regim negociat la clienții casnici, care face parte integrantă din prezentul contract.

9.3 Rezilierea prezentului contract, din inițiativa furnizorului, se poate face în următoarele situații:

- a) sustragerea de energie electrică de către client, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
- b) neplata de către client a facturilor emise conform contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în acesta, urmată de întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum, în condițiile prevăzute de legislația în vigoare.
- c) încetarea dreptului de folosință a clientului asupra locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- d) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

9.4 În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului, furnizorul are obligația de a comunica clientului factura cu decontul final. În cazul în care clientul nu a asigurat reprezentantului OR accesul pentru citirea contorului la încetarea contractului, furnizorul are obligația de a comunica clientului factura pentru ultimul consum estimat. Clientul are obligația să plătească contravaloarea acestei facturi până la data scadenței.

9.5 După încetarea Contractului, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către furnizor clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative în vigoare.

9.6 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 final sumele datorate, în condițiile stabilite prin contract.

9.7 Încetarea contractului nu are efect asupra obligațiilor scadente sau neexecutate. Părțile trebuie să execute obligațiile conform prevederilor contractuale. Contractul își produce deplin efectele între părți în ceea ce privește obligațiile neonorate în timpul acestuia până la îndeplinirea efectivă a obligațiilor asumate în timpul desfășurării contractului.

9.8 Schimbarea furnizorului poate fi inițiată gratuit de către client prin transmiterea unei notificări prin intermediul platformei POSF (platforma online destinată schimbării de către clientul final a furnizorului de energie electrică/gaze naturale și contractării furnizării de energie electrică/gaze naturale) pusă la dispoziție de ANRE, sau prin mijloacele puse la dispoziție de către furnizor, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

X. MODIFICAREA DE CIRCUMSTANȚE

10.1 Reprezintă „modificare de circumstanțe” modificarea, introducerea sau eliminarea unor noi taxe, impozite, schimbarea modalităților de impunere sau taxare sau aplicarea unei noi cerințe legale referitoare la achiziția, transportul, distribuția energiei electrice inclusiv modificări ale bazei de calcul sau a metodei de calcul referitoare la achiziție, transport, distribuție, precum și modificări ale sistemului de promovare a producerii energiei electrice din surse regenerabile (certificate verzi), modificări care se vor aplica automat de la data apariției respectivei modificări de circumstanțe, nefiind necesară încheierea unui act adițional.

10.2 De asemenea, reprezintă „modificare de circumstanțe” cazul apariției unor modificări de elemente, survenite la achiziția, accesul, exploatarea sistemelor de distribuție și/sau transport, în bază contractelor semnate de către furnizor cu operatorii sistemelor de distribuție și transport sau cu producătorii de energie electrică inclusiv modificări ale bazei de calcul sau a metodei de calcul referitoare la achiziție, transport, distribuție.

10.3 În cazul apariției sau intervenirii modificărilor de circumstanțe, furnizorul poate modifica prețul energiei electrice.

10.4 Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziții ale actelor normative se modifică la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective fără îndeplinirea altor formalități. În acest caz, furnizorul are obligația să notifice beneficiarului modificările intervenite, inclusiv prin introducerea modificărilor pe facturile de energie electrică emise după intrarea în vigoare a modificărilor.

10.5 Cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării prețului ca urmare a intervenirii modificărilor de circumstanțe, furnizorul va notifica clientul, precizând data intrării în vigoare a noului preț, motivele prealabile modificării și sfera de aplicabilitate a acesteia.

10.6 În situația în care nu este de acord cu noul preț notificat de către furnizor ca urmare a intervenirii modificării de circumstanțe, clientul are dreptul de a denunța gratuit contractul prin transmiterea către furnizor a unei notificări de denunțare transmisă de client și primită de furnizor înainte de expirarea valabilității prețului în vigoare la momentul notificării.

10.7 În situația prevăzută la art. 10.6, contractul va înceta prin denunțarea unilaterală de către client, la data prevăzută pentru intrarea în vigoare a noului preț.

XI. FORȚA MAJORĂ

11.1 Răspunderea părților este înlăturată atunci când prejudiciul este cauzat de forță majoră, în condițiile prevăzute de Codul Civil.

11.2 Părțile sunt exonerate de orice răspundere pentru neîndeplinirea în totalitate sau în parte a obligațiilor ce decurg din Contract, dacă aceasta este rezultatul acțiunii forței majore.

11.3 Partea care invocă forța majoră trebuie să notifice acest lucru în scris celeilalte părți, în termen de 48 de ore de la apariția acesteia, cu confirmarea organului competent de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră.

11.4 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 celeilalte părți contractante prin faptul necomunicării.

XII. LITIGII

12.1 În cazul neînțelegerilor apărute la încheierea contractului, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei, în vigoare.

12.2 În cazul disputelor pe piața cu amănuntul apărute în derularea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă părțile nu ajung la o înțelegere, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acesteia, conform prevederilor Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică în vigoare.

12.3 În scopul inițierii procedurii prealabile, clientul poate depune o cerere la furnizor în scopul soluționării eventualelor neînțelegeri apărute, conform celor prezentate în **Anexa C**.

12.4 Dispozițiile prezentului capitol se completează cu cele prevăzute în **Anexa C** - Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice.

XIII. CLAUZE FINALE

13.1. (1) Clientul beneficiază de o perioadă de 14 zile la data încheierii contractului pentru a se retrage dintr-un contract la distanță sau dintr-un contract în afara spațiilor comerciale, fără a fi nevoit să justifice decizia de retragere și fără a suporta alte costuri decât cele prevăzute de legislația specifică. (2) Termenul de 14 zile începe să curgă de la data încheierii contractului.

13.2.(1) În cazul în care clientul solicită începerea furnizării de energie electrică în perioada de retragere, acesta datorează furnizorului o sumă proporțională cu serviciile furnizate până în momentul în care clientul a comunicat către furnizor exercitarea dreptului de retragere din prezentul contract, în raport cu acoperirea totală a contractului.

(2) Clientul datorează suma menționată la alin. (1) și în situația în care furnizarea energiei electrice începe în perioada de retragere, în conformitate cu prevederile art. 3.2.

13.3 (1) În cazul modificării clauzelor din contract, inclusiv a prețurilor de furnizare, la inițiativa furnizorului, acesta va notifica clientul conform prevederilor legale cu privire la aceste modificări.

(2) Împreună cu notificarea, furnizorul va aduce la cunoștința clientului posibilitatea de a denunța unilateral și gratuit Contractul, potrivit prevederilor din Contract, în cazul în care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor.

13.4 Clientul declară că:

- Utilizează energia electrică pentru locul/locurile de consum indicate în **Anexa B** a contractului de furnizare cu respectarea condițiilor stabilite prin avizul/avizele tehnic(e) de racordare/certificatul/certIFICATELE de racordare, și autorizează furnizorul să solicite și să primească date tehnice de la Operatorul de Rețea, iar atunci când datele clientului nu coincid cu cele ale Distribuitorului, clientul autorizează furnizorul să folosească datele Operatorului de Rețea.
- Deține un drept locativ pentru spațiul care face obiectul prezentului contract, cu precizarea calității sale (proprietar/coproprietar, unic moștenitor, comoștenitor, soț, chirieș, beneficiar rentă viageră etc.) specificată în Cererea de încheiere a contractului de furnizare;

- Locul de consum mai sus menționat nu se află în litigiu cu terții, nu face obiectul vreunei revendicări sau interdicții. În caz contrar, Clientul consimte ca acest contract să înceteze de drept, fără o înștiințare prealabilă din partea furnizorului, la data dovedirii contrariului.

13.5 (1) 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 (în contul bancar al Clientului comunicat Furnizorului de către client). Titularul de contract trebuie să transmită către furnizor o copie a extrasului de cont. IBAN: _____	☐ Cu costuri suplimentare Prin serviciul de mandat poștal.
---	---

(2) În cazul în care suma nu a putut fi returnată clientului din motive neimputabile furnizorului (cont greșit, clientul nu s-a prezentat în termen etc.) suma va fi utilizată pentru compensarea următoarelor facturi emise de furnizor, corespunzătoare locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, astfel:

☐ Locul de consum care face obiectul contractului. 	☐ Locul de consum
---	--

(3) La rezilierea contractului de furnizare energie electrică, în situația în care decontul final de regularizare conține un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final sumele datorate, în termen de maximum 15 zile de la data primirii de la client a informațiilor necesare plății.

(4) În cazul alegerii de către client a unei variante de returnare cu costuri suplimentare, aceste costuri vor fi reținute de către furnizor din suma datorată clientului. Furnizorul va informa clientul, prin intermediul facturii, asupra valorii costurilor suplimentare reținute din suma datorată.

13.6 Clientul acordă furnizorului Electrica Furnizare S.A.:

a) un mandat irevocabil cu reprezentare, cu titlu gratuit (cu excepția rambursării eventualelor cheltuieli documentate) pentru ca acesta să poată reprezenta clientul în cadrul procesului de schimbare Furnizor, în relație cu toate părțile implicate (furnizor actual, operator de transport și distribuție, etc.) putând efectua în numele și pentru mandant orice operațiune necesară în vederea schimbării Furnizorului de energie electrică. Mandatul se va menține ulterior pe toată durata contractului de furnizare în vederea asigurării reprezentării clientului în relația cu operatorul de rețea transport/distribuție în scopul executării contractului, precum și a îndeplinirii obligațiilor legale ce revin fiecărei părți și declară, de asemenea, că a luat cunoștință de conținutul contractelor cadru de distribuție și transport de pe site-ul www.electrifurnizare.ro.

b) un mandat revocabil cu reprezentare, cu titlu gratuit (cu excepția rambursării eventualelor cheltuieli documentate), pentru ca Electrica Furnizare S.A. să poată solicita Operatorului de Rețea, pe parcursul derulării contractului de furnizare și doar în urma solicitării exprese a clientului, modificări ale condițiilor tehnice care au stat la baza contractului de furnizare (ex: spor de putere, mutare grup de măsură).

13.7 Eventualele datorii reciproce dintre părți, provenite dintr-un contract anterior de furnizare a energiei electrice, încheiat între aceleași părți, se preiau în cadrul prezentului contract.

13.8 Pentru evitarea oricărei îndoieli, prin încheierea Contractului, părțile declară și confirmă că își asumă în mod expres toate condițiile și termenii din acest Contract, precum și din anexele sale, care fac parte integrantă din acesta.

13.9 Prevederile Contractului se completează cu prevederile Codului Civil, Codului Fiscal, Legii energiei electrice și a gazelor naturale, ale Regulamentului de furnizare a energiei electrice la consumatorii finali, precum și ale celorlalte reglementări specifice și aplicabile în vigoare. Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziții ale actelor normative se modifică la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective fără îndeplinirea altor formalități.

13.10 Prevederile din contract și din **Anexa A** au prioritate și înlătură prevederile contrare din Condițiile generale de furnizare a energiei electrice, cu excepția prevederilor stabilite prin acte normative ulterioare.

13.11 Contractul a fost încheiat în două exemplare originale, în limba română, unul pentru client și unul pentru furnizor.

ANEXE LA CONTRACT:

Anexa A – Prețul de contract.

Anexa B – Convenție de consum energie electrică și date loc/locuri de consum.

Anexa C – Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice în regim negociat la clienții casnici (disponibile în format electronic pe site-ul www.electrifurnizare.ro, precum și la cerere prin e-mail sau în format tipărit).

Anexa D - Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice (disponibile în format electronic pe site-ul www.electrifurnizare.ro precum și la cerere, prin e-mail ori în format tipărit).

Anexa E - Notă de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal de către Societatea Electrica Furnizare S.A. – Conține și acordul clientului privind prelucrarea datelor cu caracter personal în scop de marketing; Prelucrarea datelor cu caracter personal furnizate de client în prezentul contract, precum și cele necesare la ducerea la îndeplinire a obiectului acestuia, sunt desfășurate conform Anexei E.

Subsemnatul, _____, confirm că la data semnării contractului am citit și am acceptat prevederile Contractului, prevederile Condițiilor generale pentru furnizarea energiei electrice în regim negociat la clienții casnici, precum și celelalte anexe care fac parte integrantă din Contract și sunt de acord în mod expres cu prevederile acestora.

FURNIZOR,
Societatea ELECTRICA FURNIZARE S.A.

CLIENT,

Data: _____

Reprezentant/Împuternicit: _____

Semnătură: _____

Semnătură: _____

PREȚUL DE CONTRACT

1.1. Prin prezentul Contract, clientul acceptă necondiționat oferta **Electrica Verde Protect**, care își produce efectele de la data intrării în vigoare a Contractului, împreună cu toate detaliile și caracteristicile ei. Perioada de aplicare a prețului energiei electrice este de la data intrării în vigoare a contractului și până la data specificată la art. **3.1** din prezenta Anexă.

		Distribuție Energie Electrică România	Distribuție Energie Oltenia	Delgaz Grid	Rețele Electrice România
a) Preț energie electrică activă cu TG* inclus (lei/kWh)		0,58440	0,58440	0,58440	0,58440
b) Tarife reglementate pentru serviciile de rețea (lei/kWh)	Tariful de transport componenta de extragere a energiei electrice din rețea TL	0,03645	0,03645	0,03645	0,03645
	Tariful pentru achiziția serviciilor de sistem	0,01470	0,01470	0,01470	0,01470
	Tariful de distribuție - joasă tensiune	0,35534	0,33325	0,38791	0,31739
c) Preț de furnizare a energiei electrice (a+b) (lei/kWh)		0,99089	0,96880	1,02346	0,95294
d) Valoare unitară impozite, taxe, comisioane și contribuții în vigoare (lei/kWh)	Contribuție pentru contracte pentru diferență (CfD)	0,000144	0,000144	0,000144	0,000144
	Contravaloare certificate verzi	0,07304	0,07304	0,07304	0,07304
	Contribuție cogenerare de înaltă eficiență	0,01360	0,01360	0,01360	0,01360
	Acciză	0,00768	0,00768	0,00768	0,00768
	TVA (21%)	0,22792	0,22328	0,23476	0,21995
Preț de contract energie electrică (preț final facturat) cu TVA inclus (lei/kWh)** (c+d)		1,31327	1,28655	1,35268	1,26736
Preț abonament cu TVA (lei/zi/loc de consum)		0,88330	0,88330	0,88330	0,88330

*Prețul energiei electrice active include tariful de transport TG (tariful de transport - componenta de introducere a energiei electrice în rețea) în valoare de **0,00363 lei/kWh**, valabil la data încheierii prezentului contract.

Oferta își produce efectele de la data acceptării ei de către client, acceptare care are loc în conformitate cu prevederile contractuale sau legale în vigoare, și face parte integrantă din contract, împreună cu toate detaliile și caracteristicile ei.

Prețul energiei electrice active (prevăzut în tabelul de mai sus) include componenta de achiziție a energiei electrice (inclusiv TG) și componenta de furnizare, valabile la data încheierii prezentului contract.

Prețul de furnizare a energiei electrice include prețul energiei electrice (prevăzut în tabelul de mai sus) și tarifele reglementate pentru serviciile de rețea (distribuție, transport, sistem), valabil la data încheierii prezentului contract.

Prețul de contract (preț final facturat) include pe lângă prețul de furnizare a energiei electrice (prevăzut în tabelul de mai sus) și contribuția pentru contracte pentru diferență (CfD), contravaloarea contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență, a certificatelor verzi, a accizei, a taxei pe valoare adăugată (T.V.A.), precum și orice alte tarife/costuri introduse prin acte normative, aplicabile pe perioada derulării prezentului contract conform legislației în vigoare, fiind actualizat de drept și automat ori de câte ori intervine o modificare a tarifelor reglementate fără a fi necesară amendarea prezentului contract prin act adițional. Aceste costuri se stabilesc în conformitate cu reglementările legale în vigoare la momentul facturării și se regăsesc în cuprinsul fiecărei facturi emise de furnizor în baza prezentului contract.

Furnizorul poate iniția modificarea/actualizarea prevederilor contractuale prin transmiterea unei notificări și/sau oferte.

2.1 Prețul ofertei se completează cu un abonament în valoare de **0,73000 lei/zi/loc de consum** (fără TVA), valabil începând cu data de _____ până la data de **31.12.2026**.

2.2 Pentru oferta **Electrica Verde Protect** termenul de scadență a facturii este de **15 zile** de la data emiterii acesteia, la care se adaugă un termen de **15 zile** de grație, în care, dacă se achită factura, clientul nu datorează penalități.

2.3 Neachitarea facturii de către client după termenul de scadență sau după termenul de grație, conduce la facturarea de către furnizor și plata de către client a unor dobânzi penalizatoare, care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

a) sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative aplicabile;

b) sunt datorate începând cu prima zi după data scadenței și până în ziua plății (exclusiv);

c) valoarea lor nu poate depăși valoarea facturii.

2.4 Valoarea penalităților și/sau modul de calcul al acestora poate fi inclusă, modificată și/sau actualizată de către Furnizor, într-o ofertă ulterioară acceptată de către client, conform prevederilor contractuale.

3.1 Prețul energiei electrice active din prezenta Anexă de preț (fără TG inclus), în valoare de **0,58077 lei/kWh (fără TVA)** este stabil și valabil începând cu data de _____ până la data de **31.12.2026**.

După expirarea perioadei de valabilitate a prețurilor menționate anterior, Furnizorul actualizează prețul energiei electrice și/sau al abonamentului (după caz) semestrial, începând cu data de 01 iulie, respectiv 01 ianuarie iar valorile noi ale prețurilor sunt aduse la cunoștință clienților printr-o notificare scrisă, prin oficiul virtual, SMS, e-mail sau prin anexă la factură, cu minimum 30 de zile înainte de data intrării în vigoare a acestora. Modificarea valorii prețului de contract se

face fără a fi necesară încheierea unui act adițional în acest sens.

3.2 Furnizorul notifică clientului intenția de modificare a prețului energiei electrice și/sau al abonamentului, după caz, prin intermediul facturii, ori prin e-mail sau poștă/curier, în funcție de opțiunea exprimată de client pentru comunicarea corespondenței.

3.3 Dacă în termen de 30 de zile de la transmiterea notificării, Clientul nu își exprimă refuzul de a accepta modificările intervenite asupra prețului energiei electrice și/sau al abonamentului, după caz, printr-o notificare scrisă comunicată furnizorului, sau nu denunță unilateral contractul, acestea se consideră acceptate de către Client și se aplică prezentului contract.

3.4 Prețul de contract este variabil și se poate modifica în următoarele situații:

a) modificarea prețului energiei electrice, al abonamentului și/sau a altor componente ale prețului de contract, în vederea corelării acestora cu prețurile practicate pe piața angro și costurile specifice, cu respectarea condițiilor contractuale și/sau legale. În acest caz, furnizorul notifică clientului modificarea prețului energiei electrice și/sau al abonamentului, după caz, prin intermediul facturii, ori prin e-mail sau poștă/curier, în funcție de opțiunea exprimată de client pentru comunicarea corespondenței.

Dacă în termen de 30 de zile de la transmiterea notificării, clientul nu își exprimă refuzul de a accepta modificările intervenite asupra prețului energiei electrice și/sau al abonamentului, după caz, printr-o notificare scrisă comunicată furnizorului sau nu denunță unilateral contractul, acestea se consideră acceptate de către client și se aplică prezentului contract.

b) modificarea tarifelor reglementate;

c) modificarea taxelor, contribuțiilor, comisioanelor și impozitelor, conform reglementărilor legale;

d) introducerea altor taxe, contribuții, comisioane și impozite, conform reglementărilor legale.

4.1 În cazul modificării prețului de contract conform art. 3.4 lit. a), modificarea se poate face din inițiativa furnizorului, semestrial, începând cu data de 01 iulie, respectiv 01 ianuarie, dar nu mai devreme de data prevăzută la art. 3.1 până la care se aplică prețul din oferta în baza căreia s-a încheiat prezentul contract.

4.2 În cazul modificării prețului de contract conform art. 3.4 lit. b), c) și d), modificarea are loc de drept la data intrării în vigoare a noilor tarife reglementate, conform ordinelor ANRE și celorlalte reglementări legale aplicabile.

5 Prevederile **Anexei A** întregesc prevederile contractuale și se completează cu celelalte prevederi ale Contractului inclusiv cu prevederile **Anexei C**, Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice în regim negociat la clienții casnici.

Furnizor,
Societatea ELECTRICA FURNIZARE S.A.

Client,

Reprezentant/Împuternicit: _____

Data: _____

CONVENȚIE DE CONSUM ENERGIE ELECTRICĂ

Codul de identificare al locului de consum (NLC)	_____
Codul de identificare al punctului de măsurare (POD)	_____
Adresă loc de consum	Localitatea _____ , str. _____ , nr. _____ , bl. _____ , sc. _____ , et. _____ , ap _____ , județul/sectorul _____ , cod poștal _____ .
Cantitățile lunare estimate de energie electrică, de facturat în baza convenției de consum, sunt:	
Luna calendarstică	Cantități lunare de energie electrică (kWh)
Ianuarie	
Februarie	
Martie	
Aprilie	
Mai	
Iunie	
Iulie	
August	
Septembrie	
Octombrie	
Noiembrie	
Decembrie	
TOTAL AN	

◆ Prezenta **Convenție de consum** face parte integrantă din contractul de furnizare a energiei electrice, a fost încheiată la data de _____ și a fost elaborată pe baza datelor puse la dispoziție de Operatorul de Distribuție (OD), sau a valorilor lunare modificate la solicitarea dumneavoastră (în calitate de client), în conformitate cu prevederile Regulamentului de Furnizare a Energiei Electrice (Ordinul ANRE nr. 5/2023).

◆ Facturarea consumului de energie electrică în perioadele în care nu se citește indexul contorului sau nu transmiteți indexul autocitit în intervalul de timp comunicat prin intermediul celei mai recente facturi se face pe baza cantităților corespunzătoare de energie electrică din prezenta convenție de consum. Regularizarea consumului estimat se va face prin citirea contorului de către OD și emiterea facturii de regularizare de către furnizor.

◆ Pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, clientul poate solicita furnizorului modificarea valorilor lunare din convenția de consum, în conformitate cu prevederile Regulamentului de Furnizare a Energiei Electrice (Ordinul ANRE nr. 5/2023), acestea aplicându-se de către OD și furnizor începând cu data de 1 a lunii următoare celei în care OD a primit noile valori comunicate de către furnizor.

◆ Datele de consum din convenția de consum pot fi modificate de către OD oricând pe parcursul derulării contractului de furnizare a energiei electrice, inclusiv datele din convenția de consum modificate de client, în vederea adaptării la consumul real realizat. În cazul acesta, OD informează furnizorul cu privire la modificări, acestea aplicându-se de la data de 1 a lunii următoare celei în care au fost primite de către furnizor. Furnizorul notifică clientului noile valori ale convenției de consum până la data de început a perioadei de transmitere a indexului autocitit, astfel încât, în cazul în care clientul nu este de acord cu valorile consumului de energie electrică prevăzute în convenția de consum, să aibă posibilitatea citirii și transmiterii indexului autocitit în vederea facturării energiei electrice în baza acestuia.

Furnizor,

Client,

Societatea Electrica Furnizare S.A.

Reprezentant/Împuternicit: _____

Semnătură: _____

Semnătură: _____

**CONDIȚII GENERALE PENTRU FURNIZAREA ENERGIEI ELECTRICE ÎN REGIM NEGOCIAT
LA CLIENȚII CASNICI
Contract de furnizare cu durata de valabilitate pe perioadă nedeterminată**

CAPITOLUL I: Definirea termenilor

Aprobări - Avize, licențe, consimțăminte și autorizații deja acordate sau care vor fi acordate de o autoritate.
Autoritatea competentă - Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE).
Aviz tehnic de racordare - Aviz scris valabil numai pentru un anumit amplasament, care se emite de către operatorul de rețea, la cererea unui utilizator, asupra posibilităților și condițiilor tehnico-economice de racordare la rețeaua electrică a locului de consum și/ sau de producere respectiv, pentru satisfacerea cerințelor utilizatorului precizate în cerere.
Certificat de racordare - Documentul unic emis de către operatorul de rețea pentru un loc de consum și/sau de producere, prin care se certifică îndeplinirea condițiilor de racordare la rețea, respectiv realizarea instalației de racordare, precum și a instalațiilor electrice ale utilizatorului, și prin care se stabilesc condiții tehnice de utilizare a rețelei după punerea sub tensiune finală a instalației de utilizare.
Certificat verde (CV) - Titlu ce atestă producerea din surse regenerabile de energie a unei cantități de energie electrică.
Contribuția la cogenerarea de înaltă eficiență - Sumă datorată lunar de fiecare consumator de energie electrică, pentru promovarea și dezvoltarea producerii de energie în sistem de cogenerare de înaltă eficiență, în scopul creșterii eficienței energetice și al îmbunătățirii securității alimentării cu energie, pe piața de energie din România; Valoarea contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență se determină de către ANRE, pe baza costurilor și veniturilor realizate și a celor prognozate, se stabilește pentru o perioadă de 12 luni și se poate ajusta la începutul semestrului al II-lea al fiecărui an.
Contract la distanță - Orice contract încheiat între profesionist și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a profesionistului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.
Cerință legală - Orice lege, reglementare, licență, ordin, decizie sau orice alte acte emise de Guvern, Parlament sau o autoritate competentă.
Client casnic - persoana fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale; consumul casnic este consumul de energie electrică realizat în imobile cu destinația de locuință, indiferent de forma de proprietate și administrare, precum și în centre rezidențiale pentru persoane cu handicap, cămine pentru persoane vârstnice, centre de plasament, centre de primire a copilului în regim de urgență, centre maternale, internate școlare și cămine studențești, case parohiale, pentru activități casnice, prin intermediul unor echipamente electrocasnice (în scopul încălzirii/răcirii spațiilor proprii, producerii apei calde, pentru gătit, curățenie etc.) sau a unor echipamente electrice care nu sunt utilizate pentru activități comerciale sau profesionale.
Client noncasnic - Clientul care cumpără energie electrică ce nu este destinată consumului casnic propriu.
Client eligibil - Clientul care este liber să își aleagă furnizorul de energie electrică de la care cumpără energie electrică.
Client activ - Clientul final sau un grup de clienți finali ce acționează împreună, care consumă sau stochează energia electrică produsă în spațiile pe care le deține situate în zone limitate sau care vinde propria energie electrică produsă sau care participă la programe de flexibilitate sau de eficiență energetică, identificate ca atare prin legislația aplicabilă, cu condiția ca activitățile respective să nu constituie principala lor activitate comercială sau profesională.
Echipament de măsurare - Ansamblul format din contorul electric precum și din toate elementele (transformatoare, elemente de securizare, circuite) intermediare și aferente contorului pentru măsurarea energiei electrice.
Furnizor - Persoană fizică sau juridică ce realizează, în condiții legale, activitatea de furnizare a energiei electrice.
Loc de consum - Incinta sau zona în care se consumă, printr-o singură instalație de utilizare, energie electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un client final poate avea mai multe locuri de consum, după caz, în incinte sau zone diferite sau în aceeași incintă sau zonă.
Număr Loc Consum (NLC/POD) - Codul unic atribuit de operatorul de distribuție, fiecărui loc de consum din zona proprie de licență de operare, la înregistrarea acestuia în baza de date a operatorului, care asigură identificarea locului de consum, precum și căutarea operativă a datelor de consum aferente acestuia, respectiv punerea lor la dispoziția solicitanților care au drept de acces la acestea.
Operator de distribuție (OD) - Orice persoană fizică sau juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție în una sau mai multe zone delimitate și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică.

Operator de transport și de sistem (OTS) - Orice persoană juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de transport și care răspunde de operarea, asigurarea întreținerii și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de transport într-o anumită zonă și, acolo unde este aplicabilă, interconectarea acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de transport de a acoperi cererile rezonabile pentru transportul energiei electrice.
Punct de delimitare - Reprezintă punctul în care instalațiile operatorului de distribuție se delimitează, din punct de vedere patrimonial, de instalațiile de utilizare ale Clientului final.
Procedura de schimbare a furnizorului - Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final aprobată prin Ordinul ANRE nr. 234/2019 cu modificările și completările ulterioare.
Regulamentul de furnizare - Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali aprobat prin Ordinul ANRE nr. 235/2019 cu modificările și completările ulterioare.
Sistemul Electroenergetic (SEN) - Sistemul electroenergetic situat pe teritoriul național care constituie infrastructura de bază utilizată în comun de participanții la piața de energie electrică.
Serviciul de transport - Serviciul asigurat de operatorul de transport și de sistem care constă în asigurarea transmiterii, în condiții de eficiență și siguranță, a energiei electrice între două sau mai multe puncte ale rețelei de transport, cu respectarea standardelor de performanță în vigoare.
Serviciul de distribuție - Serviciul asigurat de operatorul de distribuție care constă în asigurarea transmiterii, în condiții de eficiență și siguranță, a energiei electrice între două sau mai multe puncte ale rețelei de distribuție, cu respectarea standardelor de performanță în vigoare.
Standardul de performanță pentru distribuție - Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție al energiei electrice aprobat prin Ordinul ANRE nr. 46/2021, cu modificările și completările ulterioare.
Standardul de performanță pentru furnizare - Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice aprobat prin Ordinul ANRE nr. 83/2021, cu modificările și completările ulterioare.
Tarif de transport - Tarif reglementat pentru prestarea serviciului de transport, conform reglementărilor și normelor legale în vigoare.
Tarif de distribuție - Tarif reglementat pentru prestarea serviciului de distribuție, conform reglementărilor și normelor legale în vigoare.
OR - Operator de rețea Operatorul de Transport și de Sistem sau Distribuitorul, după caz.
Regulament POSF - Regulamentul privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.

CAPITOLUL II: Obiect

2.1 Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim concurențial pentru clienții casnici completează prevederile **Contractului de furnizare a energiei electrice** (contractul), încheiat de către client cu furnizorul de energie electrică, fiind parte integrantă din acesta, stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre client, care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice și societatea **Electrica Furnizare S.A.**, în calitate de furnizor de energie electrică, în vederea asigurării alimentării cu energie electrică a locurilor de consum ale clientului, pentru care furnizorul prestează activitatea de furnizare a energiei electrice pe baza contractului de furnizare și care sunt racordate la rețeaua electrică a OD.

2.2 Pentru evitarea oricărui dubiu, prevederile din Contract, din ofertele acceptate conform prevederilor contractuale, din Anexa A, precum și din celelalte anexe la Contract, se aplică cu prioritate față de articolele prezentelor Condiții generale, în toate situațiile în care aceste prevederi nu contravin unor dispoziții legale exprese.

CAPITOLUL III: Dispoziții generale

3.1 (1) Furnizorul pune în mod gratuit la dispoziția clientului forma actualizată a Condițiilor generale pentru furnizarea energiei electrice prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: publicare pe pagina proprie de internet, fax, e-mail, direct sau prin servicii poștale/de curierat, conform solicitării clientului.

(2) În cuprinsul Condițiilor generale, termenul client se referă la clientul casnic al furnizorului.

CAPITOLUL IV: Comunicări. Notificări

4.1 Orice solicitare sau comunicare din partea clientului către furnizor se transmite utilizând una din următoarele modalități:

- Prin intermediul formularului online, disponibil pe site-ul www.electricafurnizare.ro.
- prin intermediul contului MyElectrica sau a aplicațiilor mobile puse la dispoziția clienților de către furnizor;
- prin e-chat pe site-ul www.electricafurnizare.ro;
- în scris, la sediul furnizorului/sau la unul din Punctele de Relații cu Clienții Electrica Furnizare S.A, afișate pe site-ul furnizorului;
- prin e-mail la adresa: clienti@electricafurnizare.ro;

4.2 Informații comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice pot fi obținute de către client la numărul de telefon 0244 406 006 (apel taxabil), sau accesând pagina de web a furnizorului. Informațiile comerciale cuprind și informații actualizate privind prețurile/tarifele aplicabile la data informării.

4.3 Indexul autocitit poate fi comunicat de către client la numărul de telefon 0800 800 048 (apel gratuit), prin intermediul instrumentelor online puse la dispoziția clienților de către furnizor (aplicația MyElectrica, e-chatul site-ului www.electricafurnizare.ro) sau la unul dintre Punctele de relații cu Clienții Electrica Furnizare S.A.

4.4 Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către client la numerele de telefon dedicate, înscrise pe factura emisă de furnizor.

4.5 Orice notificare/solicitare/comunicare din partea furnizorului către client se comunică prin oricare dintre modalitățile convenite de părți prin contract sau comunicate ulterior de client, în cazul modificării acestora.

CAPITOLUL V: Energia electrică contractată și determinarea cantităților facturate clientului

5.1 Furnizorul va livra toată cantitatea de energie electrică consumată efectiv de către client.

5.2 Clientul va plăti pentru energia electrică consumată efectiv.

5.3 Cantitățile de energie electrică estimate a fi cumpărate de către client de la furnizor, sunt prevăzute în Anexa B la Contract.

5.4 Clientul va transmite Furnizorului în format electronic sau pe suport de hârtie, eventualele modificări privind cantitatea de energie electrică contractată pentru luna următoare, conform Anexei B.

5.5 Anexa B, Convenția de consum se încheie pe o perioadă de 12 luni.

5.6 Periodicitatea de citire (intervalul de timp dintre două citiri consecutive) a indexului contorului în vederea facturării consumului de energie electrică măsurat este trimestrială iar în cazul prosumatorilor și clienților activi, lunară.

5.7 Intervalul de timp pentru comunicarea/preluarea indexului autocitit este de cel puțin 5 zile și este comunicat Clientului prin intermediul facturii.

5.8 Intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul operatorului de rețea/distribuție se va comunica după semnarea contractului de distribuție, conform planificării făcute de operatorul de rețea/distribuție.

5.9 În cazul în care intervalul de citire de către Operatorul de Distribuție a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în Contract, facturarea se va face, succesiv, după următoarele metode:

a) pe baza indexului autocitit de către Client, transmis în intervalul de timp comunicat prin intermediul celei mai recente facturi;

b) pe baza datelor din convenția de consum - Anexa B, conform reglementărilor în vigoare, dacă clientul nu transmite indexul conform lit. a.

c) alte modalități permise de legislația în vigoare.

CAPITOLUL VI: Prețul de contract. Condițiile de modificare a prețului

6.1 (1) Prețul de contract la data semnării contractului este menționat în **Anexa A** și include:

a) prețul energiei electrice, care include componenta de achiziție a energiei electrice (inclusiv TG) și componenta de furnizare;

b) tarifele reglementate pentru serviciile de rețea, respectiv: tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile OD și cele ale clientului, tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru serviciul de sistem;

c) valoarea unitară a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, respectiv: contravaloarea contribuției pentru cogenerarea de înaltă eficiență, certificatelor verzi, accizei, taxei pe valoare adăugată (T.V.A.).

d) alte taxe prevăzute de lege.

(2) Cu cel puțin 30 de zile anterior datei de încetare a valabilității prețului energiei electrice aplicat, furnizorul transmite clientului noua ofertă de preț, care se va aplica fără a fi necesară încheierea unui act adițional

(3) Pe perioada de aplicare a unor dispoziții legale care stabilesc prețul final facturat pentru clienții casnici, se aplică prețurile stabilite prin actele normative incidente.

6.2 Prețul de contract se poate modifica și în următoarele situații:

a) modificarea prețului energiei electrice și/sau a unor componente ale prețului de contract, în vederea corelării acestora cu prețurile practicate pe piața angro și costurile specifice, cu respectarea condițiilor contractuale și/sau legale;

b) modificarea tarifelor reglementate.

c) modificarea impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare.

d) introducerea altor taxe, contribuții, comisioane și impozitelor, conform reglementărilor legale.

6.3 (1) În cazul modificării tarifelor reglementate și/sau a taxelor, contribuțiilor, comisioanelor și impozitelor, conform reglementărilor legale:

a) prețul de contract se modifică de drept de la data intrării în vigoare a noilor valori;

b) tarifele vor fi actualizate pe site-ul www.electrificafurnizare.ro și se vor regăsi actualizate și în cuprinsul facturii;

c) modificarea valorii se efectuează automat, fără a fi necesară încheierea unui act adițional în acest sens.

(2) Orice modificare a acestora prin modificarea legislației aplicabile (eliminare, completare, modificare valoare etc.) va duce la actualizarea automată a valorilor facturate de către Furnizor, fără a fi necesară amendarea prezentelor Condiții Generale.

6.4 Modificarea prețului energiei electrice, a abonamentului (dacă se aplică) și/sau a altor componente ale prețului de contract, se va face în conformitate cu prevederile contractului și/sau ale **Anexei A**.

6.5 Înainte cu cel puțin 30 de zile calendaristice de data expirării valabilității prețului în vigoare de contract, furnizorul va notifica Clientul cu privire la noile condiții și valori de preț aplicabile și data de intrare în vigoare a acestora. În cazul în care clientul este de acord cu noile prețuri, acesta nu trebuie să confirme acordul. Lipsa de răspuns va fi considerată acceptare tacită și se va continua derularea contractului aplicându-se noile prețuri corespunzătoare tipului de ofertă aleasă. Modificarea noilor condiții și valori de preț aplicabile pentru energie electrică se efectuează automat, fără a fi necesară încheierea unui act adițional în acest sens.

6.6 În cazul în care clientul nu acceptă noile condiții de preț comunicate prin notificare, acesta va avea dreptul de a denunța unilateral și gratuit contractul, cu respectarea condițiilor contractuale.

6.7 (1) În cazul în care niciunul din prețurile similare din gama de oferte ale Electrica Furnizare S.A. nu este agreeat de către client, atunci acesta poate, alternativ, alege un alt tip de preț din oferta furnizorului și poate încheia un alt tip de contract.

(2) Notificarea pentru trecerea la alt preț din ofertele Electrica Furnizare S.A se va putea face cu minim 5 zile lucrătoare înainte de data schimbării efective a prețului.

6.8 În cazul desființării tipului de preț de ofertă ales, contractat, la inițiativa furnizorului sau ca urmare a unor modificări de reglementare, clientul va fi notificat de către furnizor prin factura de energie electrică și/sau prin alte modalități de comunicare agreeate contractual. Pentru a evita orice dubiu, furnizorul nu poate desființa tipul de preț de ofertă ales din propria inițiativă mai devreme de data expirării prețului din oferta în baza căreia s-a încheiat Contractul.

CAPITOLUL VII: Facturare. Modalități de plată

7.1 Facturile pentru energia electrică consumată se emit de către furnizor pentru fiecare perioadă de facturare, lunar, în conformitate cu Oferta, prevederile Contractului și/sau cu **Anexa A**.

7.2 (1) În cazul modificării tarifelor reglementate pentru serviciile de rețea, facturate furnizorului de către operatorii de rețea, respectiv tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile operatorului de distribuție și cele ale clientului, tariful pentru serviciul de transport – componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru achiziția serviciilor de sistem, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

(2) La solicitarea clientului pentru care nu este incidentă obligația de transmitere a facturii prin sistemul național de facturare electronică, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia o copie a facturii, astfel:

a) dacă solicitarea a fost transmisă prin servicii poștale sau prin mijloace electronice, copia facturii se transmite în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării, prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform opțiunii clientului dintre cele două mijloace menționate;

b) dacă solicitarea se face prin prezentarea clientului la punctul fizic de contact, copia facturii este pusă imediat la dispoziția clientului, dacă acesta nu solicită transmiterea prin unul din mijloacele prevăzute la lit. a), situație în care transmiterea copiei facturii se realizează cu respectarea termenului prevăzut la lit. a);

c) dacă solicitarea a fost transmisă telefonic, copia facturii se transmite prin unul dintre mijloacele prevăzute la lit. a) conform opțiunii clientului, în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

(3) Factura emisă de către furnizor poate conține și contravaloarea unor servicii prestate de către alți operatori economici cu care furnizorul are încheiate contracte, în vederea facturării acestor servicii. În acest caz, furnizorul nu poate condiționa furnizarea energiei electrice către client de achiziționarea sau de plata de către acesta a altor produse/servicii care nu fac obiectul activității de furnizare a energiei electrice;

(4) Facturarea altor servicii conform alin. (3) se poate face doar în urma încheierii unui act adițional la contract.

(5) În cazul în care furnizorul emite factura pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare, furnizorul este obligat să eșaloneze la plată sumele datorate de client, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura.

(6) În cazul în care clientul contestă corectitudinea facturii, furnizorul are dreptul să dispună întreruperea alimentării cu energie electrică doar după comunicarea către client a rezultatului verificării plângerii și doar dacă în urma verificării a rezultat că factura emisă este corectă și dacă factura nu a fost achitată, cu respectarea prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

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

A. Pentru fiecare perioadă de facturare se va emite o factură de furnizare a energiei electrice care va conține:

- i. valoarea energiei electrice, a abonamentului (dacă se aplică în contract) și valoarea tarifului de transport – componenta de introducere a energiei electrice în rețea;
- ii. valoarea tarifelor reglementate pentru serviciile de rețea, respectiv: tariful pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile OD și cele ale clientului, tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din rețea și tariful pentru serviciul de sistem;
- iii. valoarea certificatelor verzi conform legislației în vigoare;
- iv. valoarea taxei de cogenerare de înaltă eficiență;
- v. accize, TVA;
- vi. alte tarife/taxe conform legislației în vigoare.

B. O factură de regularizare anuală a valorii certificatelor verzi, conform legislației în vigoare;

C. Facturi pentru serviciile conexe activității de furnizare a energiei electrice (ex: conectări/deconectări, la cererea clientului, deconectări/reconectări pentru neplată, costuri cu preavizarea etc.);

D. Eventuale facturi de corecție ca urmare a unor recalculări generate de erori apărute pe perioada derulării contractului de furnizare a energiei electrice (citiri greșite etc.).

7.4 În cazul facturilor emise în baza consumului real de energie electrică, furnizorul pune la dispoziția clientului prin intermediul facturii și/sau al documentelor anexate acesteia, suplimentar față de informațiile prezentate în paragrafele de mai sus, și următoarele informații:

- a) indicarea într-o manieră clară că aceasta este o factură de regularizare;
- b) perioada pentru care se face regularizarea;
- c) indexul grupului de măsurare determinat de OR prin citire la începutul și sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea;
- d) cantitatea de energie electrică consumată efectiv în perioada pentru care se face regularizarea;
- e) cantitatea de energie electrică estimată facturată în intervalul dintre citirile OR;

f) soldul debitor/creditor la sfârșitul perioadei pentru care se face regularizarea, calculat pe baza diferenței dintre consumul efectiv realizat și consumul facturat în intervalul dintre citirile OR, respectiv suma pe care clientul final o mai are de achitat Furnizorului sau suma datorată de furnizor clientului ca urmare a efectuării regularizării, după caz.

7.5 Facturile de la art. 7.3 pot fi cumulate într-o factură unică.

7.6 Energia electrică reactivă, în cazul în care este datorată de către Client, se va factura la preț reglementat, în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare.

7.7 Facturile și orice alte documente ce decurg din derularea Contractului se comunică clientului de către furnizor la adresele de corespondență și prin una din modalitățile de comunicare agreeate de părți, potrivit Contractului.

7.8 (1) Plata contravalorii facturilor de energie poate fi efectuată prin mai multe modalități de plată precum: debit direct, card bancar, transfer bancar, numerar sau plată online/mobile.

(2) Modalitățile actuale de plată a facturii de energie electrică sunt indicate de furnizor în conținutul facturii și/sau pe site-ul acestuia și pot suferi modificări pe parcursul derulării Contractului, cu respectarea legislației în vigoare.

(3) Obligația de plată se consideră îndeplinită la data creditării contului bancar al furnizorului.

(4) În cazul în care clientul achită factura în termenul de scadență sau în termenul de grație, acesta nu datorează penalități de întârziere.

(5) Dacă factura și penalitățile datorate nu au fost achitate în termenul de scadență sau în termenul de grație furnizorul are dreptul să solicite OR întreruperea furnizării energiei electrice.

(6) Neachitarea facturii de către client după termenul de scadență sau după termenul de grație, conduce la facturarea de către furnizor și plata de către client a unor dobânzi penalizatoare, care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

a) sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative aplicabile;

b) sunt datorate începând cu prima zi după data scadenței și până în ziua plății (exclusiv);

c) valoarea lor nu poate depăși valoarea facturii.

(7) Termenul de plată a facturii, este format din termen de scadență sau din termen de scadență și termen de grație. Pentru datoriile neachitate în termenul de scadență sau în termenul de grație se vor calcula dobânzi penalizatoare egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative în vigoare, aplicate pentru fiecare zi de întârziere, începând cu data de scadență exclusiv și până la data plății inclusiv, iar valoarea totală a penalităților nu poate depăși valoarea facturii.

7.9 Sumele care, în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare, trebuie returnate clientului de către furnizor, sunt comunicate prin intermediul facturii de energie electrică și se returnează fără costuri suplimentare (prin contul bancar comunicat furnizorului) sau, după caz, cu costuri suplimentare (prin mandat poștal la adresa de corespondență agreeată contractual de comun acord).

7.10 În cazul alegerii unei variante de returnare prin ridicare numerar, furnizorul va informa clientul prin intermediul facturii referitor la locația și termenul în care acesta trebuie să se prezinte pentru ridicarea sumei de returnat.

7.11 În cazul în care suma nu a putut fi returnată clientului din motive neimputabile furnizorului (cont greșit, clientul nu s-a prezentat în termen etc.), suma se va utiliza pentru compensarea următoarelor facturi emise de furnizor, corespunzătoare locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, în funcție de opțiunea clientului exprimată în contract.

7.12 În cazul alegerii de către client a unei variante de returnare implicând costuri suplimentare, aceste costuri vor fi reținute de către furnizor din suma datorată clientului. Clientul va fi informat, prin intermediul facturii, asupra valorii costurilor suplimentare reținute din suma datorată.

CAPITOLUL VIII: Răspunderea contractuală

8.1 Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în prezentul contract, părțile răspund conform legii și prevederilor contractuale.

8.2 Dacă sumele datorate de client nu au fost achitate în termenul precizat în contract, și valoarea facturată nu a fost contestată de client în acest termen, după împlinirea termenului de 30 de zile furnizorul poate lua, succesiv, următoarele măsuri:

a) transmite clientului preavizul de deconectare, în conformitate cu prevederile legislației în vigoare.

b) solicită OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, conform preavizului de deconectare.

8.3 În cazul în care clientul plătește integral sumele datorate până la data limită prevăzută în preavizul de deconectare, comunică furnizorului în format electronic/tipărit, utilizând modalitățile de comunicare puse la dispoziție de acesta, documentul prin care face dovada plății, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata.

8.4 În cazul în care clientul nu efectuează plata integrală a sumelor datorate în termen de 15 zile de la data menționată în preavizul de deconectare ca fiind data întreruperii alimentării cu energie electrică, furnizorul are dreptul să rezilieze contractul, sumele datorate de client urmând a fi recuperate de către furnizor conform dispozițiilor legale în vigoare.

8.5 Nerespectarea de către client a obligațiilor de plată prevăzute în contract atrage următoarele consecințe:

a) plata unor penalități de întârziere, conform dispozițiilor contractuale;

b) obligația acestuia de a constitui garanții financiare în favoarea furnizorului conform cap. XII;

c) întreruperea alimentării cu energie electrică;

d) rezilierea contractului.

CAPITOLUL IX Durata contractului, încetarea, rezilierea și sistarea temporară

- 9.1** Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie pe o perioadă convenită de părți. Încetarea valabilității avizului tehnic de racordare/certificatului de racordare atrage automat încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, începând cu aceeași dată.
- 9.2** 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 încheierea în prealabil a contractului de distribuție, respectiv de transport de energie electrică.
- 9.3** (1) Contractul încetează în oricare din următoarele situații:
- a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
 - b) prin acordul de voință al părților contractante;
 - c) prin denunțarea unilaterală de către client, cu respectarea clauzelor contractuale;
 - d) prin reziliere de către furnizor în condițiile prevăzute la alin. (9.4), furnizorul având obligația informării OD și a clientului cu privire la încetarea contractului;
 - e) la data expirării/retragerii licenței de furnizare a energiei electrice.
- (2) Furnizorul nu poate percepe comisioane pentru încetarea contractului de furnizare în cazul denunțării unilaterale a contractului de către client.
- (3) În situația prevăzută la alin. (1) lit. a), furnizorul notifică clientul cu privire la încetarea contractului de furnizare, cu cel puțin 30 de zile înainte de data efectivă de la care contractul de furnizare încetează.
- 9.4** Contractul poate fi reziliat de furnizor în următoarele situații:
- a) sustragerea de energie electrică de către client, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă; Prin sustragere de energie electrică se înțelege: 1) conectarea oricărui receptor sau a instalației de utilizare înainte de grupul de măsurare; 2) orice intervenție în instalația electrică ce afectează funcționarea corectă a grupului de măsurare.
 - b) neplata de către client a facturilor emise conform contractului, la termenele și în condițiile prevăzute în contract, după parcurgerea etapei de comunicare a preavizului de deconectare;
 - c) încetarea dreptului de folosință a clientului asupra locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
 - d) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.
- 9.5** În situația prevăzută la alin. (9.4) lit. a), contractul încetează la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.
- 9.6** În situațiile prevăzute la alin. (9.4) lit. b) – 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.
- 9.7** După încetarea Contractului, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către furnizor clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative în vigoare.
- 9.8** Dacă, la încetarea Contractului, furnizorul datorează clientului sume rezultate din derularea Contractului, acestea se returnează clientului de către furnizor în condițiile stabilite prin Contract și potrivit dispozițiilor din prezentele Condiții, în termen de maxim 15 zile lucrătoare de la emiterea facturii.
- 9.9** Eventualele datorii reciproce dintre părți, provenite dintr-un contract anterior de furnizare a energiei electrice, încheiat între aceleași părți, se preiau în cadrul contractului.
- 9.10** (1) Încetarea contractului prin denunțarea unilaterală de către client se face în baza unei notificări prealabile transmisă furnizorului, cu respectarea termenelor și condițiilor contractuale.
- (2) Denunțarea unilaterală a Contractului de către furnizor este interzisă.
- 9.11** Încetarea contractului de furnizare nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul intervenirii încetării acestuia.
- 9.12** Contractul se consideră reziliat de plin drept la data rămânerii definitive a hotărârii judecătorești privind sustragerea de energie electrică.
- 9.13** În cazul rezilierii Contractului, încheierea unui nou contract este condiționată de plata de către client a sumelor restante din vechiul contract, precum și a altor taxe datorate, după caz, necesare încheierii unui nou contract.
- 9.14** În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația de a transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată ori factura estimată pentru ultimul consum de energie electrică, în cazul în care clientul final nu asigură OR accesul la contor, cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi.
- 9.15** După încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi va fi comunicată clientului în termenul și în condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.
- 9.16** În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la pct. 9.14 și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la pct. 9.15 conțin un sold pozitiv, clientul are obligația să achite contravaloarea acestora până la termenul scadent.

9.17 În situația în care decontul final de regularizare prevăzut la pct. 9.14 și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi prevăzută la pct. 9.15 conțin un sold negativ, furnizorul are obligația să returneze clientului final sumele datorate, în condițiile stabilite prin Contract și prezentele Condiții, în termen de maximum 15 zile de la data primirii de la client a informațiilor necesare plății.

9.18 Clientul poate conveni cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără încetarea contractului, pentru o perioadă determinată de minimum o lună și de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii acesteia.

9.19 Pentru sistarea temporară a furnizării energiei electrice, clientul comunică furnizorului o solicitare în scris, cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de începutul perioadei de sistare solicitate.

9.20 Cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de sfârșitul perioadei de sistare solicitate, clientul trebuie să comunice furnizorului solicitarea de reluare a alimentării cu energie electrică sau de prelungire a sistării temporare pentru o nouă perioadă.

9.21 În lipsa solicitării prevăzute la alin. 9.20, perioada de sistare se prelungește automat până la primirea acesteia, dar nu mai mult de 3 luni.

9.22 Clientul care a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice plătește furnizorului contravaloarea lucrărilor de întrerupere a alimentării cu energie electrică efectuate în acest scop de către OD.

9.23 Pe perioada de sistare, clientul nu are obligații de plată aferente activității de furnizare a energiei electrice.

CAPITOLUL X: Taxe și impozite

10.1 În factura emisă clientului de către furnizor conform contractului, suplimentar față de contravaloarea energiei electrice consumate la preț de ofertă în regim de piață concurențială, a tarifului de transport componenta de extragere a energiei electrice din rețea, tarifului pentru achiziția serviciilor de sistem și a tarifului pentru serviciul de distribuție a energiei electrice corespunzător nivelului de tensiune aferent punctului de delimitare dintre instalațiile operatorului de distribuție și cele ale clientului, se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA-ului, precum și a altor taxe și impozite prevăzute de legislația în vigoare.

10.2 La data intrării în vigoare a prevederilor legale ce instituie o nouă taxă/un nou impozit, respectiv la data abrogării prevederilor legale ce instituie o taxă existentă/un impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeași dată, cu notificarea clientului de către furnizor prin intermediul facturii; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

CAPITOLUL XI: Întreruperea alimentării cu energie electrică

11.1 Furnizorul poate solicita OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, cu excepția locurilor de consum ale clienților vulnerabili în situații de criză energetică, în următoarele situații:

- a) neplata facturilor emise de furnizor conform prevederilor contractului;
- b) neconstituirea/neactualizarea de către client a garanțiilor financiare solicitate de furnizor conform contractului și reglementărilor aplicabile.

11.2 În cazul furnizării energiei electrice în baza unui contract încheiat pe piața concurențială, pentru neachitarea de către client în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică aferent unui loc de consum, întreruperea alimentării cu energie electrică se face după transmiterea de către furnizor către client, prin modalitatea de comunicare agreată de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice, a unui preaviz de deconectare a locului de consum, cu minimum:

- a) 15 zile înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică, în cazul clienților casnici;
- b) în cazul în care clientul nu plătește sumele datorate, nu constituie/actualizează garanția financiară, cu cel puțin 2 zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, furnizorul poate comunica OD solicitarea de întrerupere a alimentării cu energie electrică la locul de consum respectiv.

11.3 În situația prevăzută la alin. (11.1) lit. b), furnizorul poate emite preavizul de deconectare cel mai devreme în prima zi lucrătoare după expirarea termenului de constituire/actualizare a garanției financiare.

11.4 Preavizul de deconectare este un document distinct, are forma stabilită de către furnizor și conține cel puțin următoarele elemente:

- a) suma datorată;
- b) termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică;
- c) data estimată a întreruperii alimentării cu energie electrică;
- d) costul estimat al serviciilor de întrerupere și reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum.

11.5 După întreruperea alimentării cu energie electrică, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizează conform reglementărilor în vigoare ulterior primirii de către furnizor, de la client, a dovezii efectuării plății integrale a sumei datorate și a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, precum și/sau a dovezii constituirii garanțiilor financiare solicitate conform prevederilor contractului și reglementărilor aplicabile.

CAPITOLUL XII: Garanții

12.1 Părțile se obligă 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.

12.2 Părțile garantează că prezentul contract reprezintă o obligație validă, legală, opozabilă în justiție în termenii acestuia.

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

12.4 Clientul constituie garanții financiare în favoarea furnizorului în următoarele cazuri:

- a) 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;
- b) dacă în ultimele 12 luni a fost deconectat pentru neplata facturilor de energie electrică.

12.5 Formele în care poate fi constituită garanția financiară, sunt:

- scrisoare de garanție bancară emisă de o bancă în favoarea furnizorului;
- depozit bancar de tip Escrow, deschis în favoarea furnizorului;
- sume virate direct în cont de consemnare la orice bancă, sub titlu de garanție în favoarea furnizorului;
- asigurare de pierdere financiară pentru acoperirea riscului de neplată, emisă în favoarea furnizorului;
- bilet la ordin avalizat de o bancă;
- alte forme legale de garanție, propuse de furnizor și acceptate de clientul final.

Clientul are dreptul să opteze pentru oricare dintre formele în care este constituită garanția, conform prevederilor alin. 12.5.

12.6.1 Pentru cazurile prevăzute la pct. 12.4 a), constituirea garanției se face conform normelor în vigoare.

12.6.2 Pentru cazurile prevăzute la pct. 12.4 b), valoarea garanției se stabilește conform formulei:

Valoare Garanție [lei]=Prețul de calcul garanție energie electrică [lei/kWh] x 90 [zile] x Consumul mediu zilnic de energie electrică [kWh/zi],

unde:

Prețul de calcul garanție energie electrică [lei/kWh] este format din: prețul energiei electrice active, tarifele reglementate, tarifele de servicii, prețul unitar al contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, al certificatelor verzi, acciză și TVA aferente.

Consumul mediu zilnic de energie electrică [kWh/zi] se calculează în funcție de consumul realizat pe ultimele 12 luni sau, când acest lucru nu este posibil, în funcție de consumul contractat.

12.7 Garanția financiară devine exigibilă în cazul în care clientul nu achită factura aferentă serviciului de furnizare a energiei electrice în termen de 15 zile de la întreruperea alimentării cu energie electrică. Furnizorul este îndreptățit să execute garanția financiară în limita valorii facturilor emise și neîncasate aferente energiei electrice și a serviciilor contractate de client. Executarea garanției se realizează de către furnizor cu notificarea clientului cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte.

12.8 Restituirea garanției se realizează ținând cont de următoarele:

În cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se restituie clienților, furnizorii iau în considerare debitele la zi ale acestora.

12.9 Garanția financiară se restituie clientului astfel:

- în maximum 42 de zile de la data încetării contractului de furnizare a energiei electrice, în măsura în care nu a fost executată;
- în maximum 10 zile, din inițiativa furnizorului, dacă timp de 12 luni consecutive de la constituirea garanției financiare clientul nu s-a aflat în situațiile prevăzute la alin. 12.4.

În cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se restituie clientului, furnizorul ia în considerare debitele la zi ale acestuia.

12.10 În cazul executării totale sau parțiale a garanției financiare, furnizorul are dreptul să solicite reconstituirea sau actualizarea acesteia, dacă, clientul s-a aflat în situațiile prevăzute la alin.12.4.

12.11 Refuzul constituirii garanției financiare sau neconstituirea acesteia în termen de 15 zile dă dreptul furnizorului să solicite Operatorului de rețea deconectarea clientului de la rețea în termen de 3 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen, notificarea de constituire garanție fiind și preaviz în acest scop.

CAPITOLUL XIII: Confidențialitatea

13.1 Părțile se obligă să păstreze confidențialitatea informațiilor și a documentelor pe care le dețin ca urmare a executării Contractului.

13.2 Pentru respectarea obligației de confidențialitate, părțile garantează și se obligă:

- a) să protejeze informațiile confidențiale împotriva folosirii, publicării sau dezvăluirii neautorizate;
- b) să nu folosească informațiile confidențiale, cu excepția îndeplinirii obligațiilor stabilite prin Contract;
- c) să nu furnizeze, publice, dezvăluie, transfere sau să folosească în alt mod, direct sau indirect, în orice manieră, informațiile confidențiale, cu excepția autorizării exprese a celeilalte părți, în concordanță cu prevederile acestui articol;
- d) să nu folosească nicio informație confidențială pentru a concura în mod neloial sau a obține avantaje nemeritate față de cealaltă parte în orice activitate comercială care poate fi asemănătoare cu activitatea comercială desfășurată de aceasta, în legătura cu obiectul Contractului;

13.3 Nu este considerată încălcare a obligației de păstrare a confidențialității divulgarea unor informații confidențiale către o autoritate publică sau către instanțele judecătorești, cu respectarea prevederilor legale în vigoare.

CAPITOLUL XIV: Drepturile și obligațiile părților

14.1 Obligațiile furnizorului

Furnizorul de energie electrică are următoarele obligații:

- (1) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, cu excepția cazurilor prevăzute expres de lege și să respecte prevederile acesteia;
- (2) să informeze clienții, atât prin intermediul punctelor unice de contact și paginii de internet, conform reglementărilor specifice, în vigoare, 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;
- (3) să înființeze puncte unice de contact, fizice sau virtuale;
- (4) să respecte clauzele contractului cu clientul, precum și orice alte reglementări aplicabile, în vigoare;
- (5) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea activității de furnizare, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare;
- (6) să asigure clienților un sistem de gestionare a plângerilor simplu, echitabil și prompt;

- (7) să faciliteze accesul clientului la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent, conform reglementărilor specifice în vigoare;
- (8) să îi asigure clientului vulnerabil drepturile specificate la punctul 14.3 din aceste Condiții generale de furnizare a energiei electrice (CG);
- (9) să informeze clienții prin intermediul facturilor sau în documente anexate acestora sau prin alte mijloace de comunicare agreeate cu privire la existența instrumentului de comparare a ofertelor furnizorilor, inclusiv a ofertelor de contracte de furnizare a energiei electrice pus la dispoziție de către ANRE;
- (10) să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de măsurare de către reprezentantul OD;
- (11) să factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare, colectate de SMI, la care au acces conform reglementărilor specifice în vigoare, pentru toți clienții ale căror locuri de consum sunt integrate în SMI;
- (12) să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică estimate conform convenției de consum;
- (13) să răspundă în scris la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare la termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare, în vigoare;
- (14) să comunice clienților informații privind clauzele contractului și ale Condițiilor generale înainte de încheierea sau de confirmarea contractului;
- (15) să dețină o pagină proprie de internet;
- (16) să factureze clientului energia electrică consumată la prețurile/tarifele și în condițiile stabilite în contractul încheiat cu acesta;
- (17) să asigure clienților facilitățile specificate la punctul 14.3.(27) prin internet, cu acces parolat, gratuit, în timp real și securizat;
- (18) să pună la dispoziția furnizorului de servicii energetice desemnat de client printr-un acord scris, informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;
- (19) să realizeze în cazul prosumatorilor compensarea cantitativă/regularizarea financiară, în condițiile reglementărilor aplicabile, în situația în care contractul de furnizare este încheiat cu un prosumator care îndeplinește condițiile prevăzute în legislația aplicabilă pentru a beneficia de acest serviciu, cu respectarea prevederilor legale specifice privind obligațiile fiscale;
- (20) să pună la dispoziția clientului mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informațiilor privind facturarea/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică;
- (21) să transmită, la cererea clientului, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;
- (22) să comunice clientului, prin intermediul facturii, în vederea transmiterii de către client a indexului autocitit al contorului, cel puțin următoarele informații:
- a) intervalul de timp în care clientul poate transmite indexul autocitit, care nu poate fi mai mic de 5 zile;
 - b) linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului final și alte mijloace de transmitere a indexului, ca de exemplu, dar fără a se limita la acestea, cale electronică.
- (23) să notifice clientului, în mod corespunzător orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului de a denunța unilateral, în mod gratuit, contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- (24) să notifice clientului, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare a energiei electrice cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestuia de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul energiei electrice;
- (25) să notifice clientului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contract, cu ocazia primei facturi emisă după modificare;
- (26) să permită clientului schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale;
- (27) să transmită clientului un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului/încetarea contractului;
- (28) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii, informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- (29) să plătească clienților finali despăgubiri și/sau compensații în condițiile prevăzute în reglementările specifice, în vigoare;
- (30) să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;
- (31) să utilizeze datele personale ale clientului cu respectarea prevederilor legislației privind protecția persoanelor cu privire la prelucrarea datelor cu caracter personal și libera circulație a acestor date și conform voinței clientului exprimată în contractul de furnizare a energiei electrice;
- (32) să restituie clientului suma plătită, dacă în urma regularizării suma plătită de client în plus este mai mare de 100 lei, în termenul prevăzut de legislația în vigoare. În situația în care în urma regularizării suma plătită în plus de către clientul casnic este mai mică de 100 lei, suma va fi compensată de către Furnizor în contul facturilor următoare;
- (33) să transmită clientului eticheta energiei electrice; Întocmirea și transmiterea etichetei energiei electrice se realizează de către furnizor în conformitate cu prevederile Regulamentului de etichetare a energiei electrice, în vigoare;
- (34) să transmită clienților informații adecvate cu privire la alternativele de întrerupere a livrărilor de energie electrică cu suficient timp înainte de data prevăzută a întreruperii;

(35) să urmărească îmbunătățirea calității activității de furnizare a energiei electrice, în scopul creșterii gradului de satisfacție a clienților;

(36) să asigure clientului nivelul minim de calitate a activității de furnizare stabilit prin Standardul de performanță a activității de furnizare a energiei electrice, în vigoare;

(37) să respecte prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

(38) să preia de la OR valorile de consum înregistrate de grupurile de măsurare/determinate conform reglementărilor în vigoare în cazul defectării grupurilor de măsurare, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, în vederea facturării acestora;

(39) să elaboreze oferte-tip pentru clienții finali; Oferta-tip poate fi anexată și facturii de energie electrică;

(40) să desfășoare activitatea de furnizare a energiei electrice pe bază de contracte de furnizare a energiei electrice încheiate cu clienții finali, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările specifice;

(41) să pună la dispoziția clientului final date comparative privind consumul actual de energie electrică al clientului și consumul din anul anterior, precum și datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice;

(42) să pună la dispoziția clientului final mai multe modalități de plată, care nu discriminează în mod nejustificat între clienți;

(43) să solicite Operatorului de Rețea, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile în vigoare;

(44) să comunice OR orice solicitare primită de la clientul final care vizează activitatea OR la locul de consum, să asigure intermedierea între OR și clientul final pentru racordarea la rețeaua electrică de interes public/pentru modificarea instalației de racordare existente, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească și să comunice clientului final răspunsul OR, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordin al președintelui ANRE;

(45) să informeze OR pentru reconsiderarea mărimilor de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție/transport, la cererea justificată a clientului final;

(46) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția sa, conform prevederilor legale în vigoare și prevederilor incluse în aceste Condiții generale, parte integrantă din prezentul Contract;

(47) să se asigure ca prevederile din condițiile generale să fie echitabile și transparente, prezentate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și acestea să nu includă bariere necontractuale în calea exercitării drepturilor clienților.

(48) să furnizeze clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum, eventuale sume de bani datorate/plătite clientului, precum și privind dobânzile penalizatoare plătite de acesta pentru întârzieri la plata facturilor, pe ultimul an calendaristic;

(49) să emită facturi de regularizare a consumului pe baza citirilor echipamentului de măsurare comunicate de către operatorul de distribuție, la un interval de timp de maximum 3 luni în cazul clientului final casnic pentru care intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare;

(50) în cazul clientului/ clienților pentru care nu este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică:

a) furnizorul are obligația să transmită clientului facturile și documentele anexate acestora, în mod gratuit cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței.

b) factura și documentele anexate acesteia/notificările se transmit clientului final prin modalitatea stabilită prin contractul de furnizare a energiei electrice, la adresa locului de consum, cu excepția cazului în care clientul a desemnat o altă adresă de corespondență sau a ales o modalitate de transmitere în format electronic a acestora.

c) pentru orice modificare a modalității de comunicare a facturilor la solicitarea clientului/cu acordul clientului, furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere a facturii și a documentelor anexate acesteia fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract;

(51) să ofere clienților pentru care nu este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și tuturor clienților modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise ale facturilor;

(52) în cazul clientului clienților pentru care este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică, furnizorul are obligația să transmită clientului facturile și documentele anexate acestora prin sistemul național de facturare electronică, conform actelor normative incidente în vigoare, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței.

(53) Oricând pe parcursul derulării contractului, la solicitarea justificată a clientului, furnizorul este obligat să emită o factură în baza indexului autocitit de client la data solicitării, factura având termenul de plată același cu cel stabilit prin contract pentru plata facturilor emise în procesul de facturare.

(54) În cazul în care furnizorul emite factura pentru o perioadă de facturare mai mare decât cea prevăzută în contract sau stabilită conform reglementărilor în vigoare, furnizorul este obligat să eșaloneze la plată sumele datorate de client, în tranșe egale, pe o perioadă cel puțin egală cu perioada de facturare pentru care a fost emisă factura. Plata fiecărei tranșe se realizează la termenul stabilit prin planul de eșalonare elaborat de către furnizor. Neplata unei tranșe din planul de eșalonare în termenul stabilit dă dreptul furnizorului să aplice măsurile prevăzute în contract pentru neachitarea în termen a facturilor emise de furnizor.

- (55) să pună la dispoziția clienților cel puțin două modalități de plată a facturii, dintre care cel puțin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente și care să nu creeze discriminări nejustificate între clienți;
- (56) să pună la dispoziția clientului casnic cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare;
- (57) să achiziționeze energie electrică astfel încât să asigure acoperirea consumului clienților săi;
- (58) să răspundă pentru toate daunele provocate Clientului final din culpa sa, în condițiile stabilite prin contractul de furnizare;
- (59) să recupereze daunele produse clienților finali și, respectiv, furnizorului însuși de la operatorul de distribuție, operatorul de transport și de sistem sau de la producător, dovedite a fi cauzate din culpa oricăruia dintre aceștia;
- (60) 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, în măsura în care acesta este aplicabil, cu excepția prevederilor aplicabile numai pentru furnizarea în regim reglementat;
- (61) să solicite Operatorului de Rețea, la sesizarea scrisă a clientului sau ori de câte ori consideră necesar, verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- (62) să răspundă, în scris, sesizărilor clientului privind serviciul de furnizare conform legislației în vigoare;
- (63) să fie responsabil pentru întreruperile în alimentarea cu energie electrică ale clientului din cauze care s-au identificat a fi din culpa sa;
- (64) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

14.2 Drepturile furnizorului

Furnizorul are următoarele drepturi:

- (1) să încaseze de la clientul final contravaloarea consumului de energie electrică furnizată la locul de consum, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, factura, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- (2) să perceapă clientului dobânzile penalizatoare prevăzute în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice.
- (3) să inițieze modificarea ori completarea prin acte adiționale a contractului atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract;
- (4) să solicite clientului 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 constituite de către client se calculează la prețul energiei electrice furnizate la momentul constituirii garanției;
- (5) să solicite clientului, conform prevederilor contractuale, constituirea de garanții financiare în vederea evitării riscurilor de neplată;
- (6) să notifice clientul final, prin intermediul facturii, referitor la modificarea frecvenței citirii și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de măsurare de către reprezentantul OD fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contractul de furnizare;
- (7) să modifice intervalul de timp pentru transmiterea indexului autocitit de către client, cu notificarea prealabilă a clientului prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest sens la contract;
- (8) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute în contract și de legislația în vigoare;
- (9) să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de clientul final sau de furnizor; să factureze clientului energia electrică consumată, la prețurile și în condițiile stabilite în contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu acesta;
- (10) să solicite OR prestarea activității de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, în vederea întreruperii/reluării furnizării energiei electrice la locul de consum al clientului final în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, precum și în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;
- (11) să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică estimate, în condițiile stabilite de legislația în vigoare;
- (12) să solicite Clientului refacerea autocitirii, atunci când consideră eronată autocitirea;
- (13) să verifice, la interval de minimum 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final;
- (14) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de contractele în vigoare sau de alte acte normative aplicabile;
- (15) Pentru neachitarea de către client a facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică aferent unui loc de consum, în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice, furnizorul are următoarele drepturi:
- a) să aplice dobânzi penalizatoare în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice;
- b) să solicite clientului constituirea/actualizarea/reconstituirea garanției financiare, în conformitate cu prevederile contractuale;

- c) să solicite OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului de consum cu condiția transmiterii către clientul final, printr-o modalitate de comunicare agreeată de părți prin contractul de furnizare a energiei electrice, a unui preaviz cu minimum 15 zile înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării cu energie electrică;
- d) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice după parcurgerea succesivă a următoarelor etape:
 - (i) transmiterea către client a unui preaviz de deconectare;
 - (ii) transmiterea către client a unei notificări de reziliere a contractului cu minimum 15 zile înainte de data rezilierii, dacă clientul nu a transmis dovada îndeplinirii obligațiilor de plată către furnizor până în ziua anterioară datei 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.

14.3 Drepturile clientului

Clientul are următoarele drepturi:

- (1) să aibă acces la rețelele electrice de interes public în condițiile Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public în vigoare și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului de furnizare a energiei electrice;
- (2) să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului și a anexelor la acesta sau să inițieze acte adiționale la contract, atunci când apar elemente noi ori când consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- (3) să își aleagă furnizorul de energie electrică și să accepte o ofertă-tip publicată de către furnizor sau să solicite furnizorului o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/ achiziție publică;
- (4) să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea comunicărilor/notificărilor, respectiv pentru primirea facturilor în cazul clienților pentru care nu este incidentă obligația de transmitere prin sistemul național de facturare electronică;
- (5) să aibă acces pentru citire la contoarele pentru decontare;
- (6) să solicite furnizorului sau OD să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;
- (7) să primească despăgubiri de la furnizor, OD, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;
- (8) să i se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informați, 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;
- (9) să îi fie notificată de către Furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prealabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;
- (10) să denunțe unilateral contractul de furnizare a energiei electrice, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu acceptă noile condiții contractuale/clauze sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;
- (11) să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de ajungerea la termen a contractului, cu respectarea condițiilor contractuale. Încetarea contractului prin denunțare unilaterală de către client nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia;
- (12) să primească informații transparente privind prețurile și tarifele practicate, precum și privind condițiile/clauzele contractuale referitoare la accesul la serviciile oferite și prestarea acestora de către operatorii economici din domeniul energiei electrice;
- (13) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesare pentru furnizarea acestor date;
- (14) să consume energie electrică din instalațiile distribuitorului, în conformitate cu prevederile contractuale și ale normelor legale;
- (15) să beneficieze contra cost, de serviciile Furnizorului, respectiv Distribuitorului, în condițiile reglementărilor legale în vigoare sau în condițiile încheierii unor contracte pentru prestări de servicii, conform prevederilor legale;
- (16) să primească compensații în cazul nerespectării de către OR a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică, de calitate tehnică a energiei electrice și de calitate comercială a serviciului de distribuție și a indicatorilor de performanță specifici serviciului de transport, conform reglementărilor aplicabile;
- (17) să sesizeze, utilizând datele de contact ale Operatorului de Rețea puse la dispoziție de către Furnizor, și să fie informat de către Operatorul de Rețea cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului;
- (18) să sesizeze furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea Operatorului de Rețea la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță aplicabil, în vigoare;
- (19) să solicite OR (direct sau prin intermediul furnizorului de energie electrică) verificarea, repararea sau înlocuirea grupului de măsură/contorului defect, în condițiile reglementărilor în vigoare;
- (20) în cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR să se realizeze în conformitate cu prevederile legislației în vigoare;

- (21) în cazul în care are montat un sistem de măsurare inteligentă (SMI), care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa, în condițiile reglementărilor aplicabile, informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică specificate în Regulamentul de furnizare a energiei electrice;
- (22) de soluționare alternativă a litigiilor;
- (23) să beneficieze de cel puțin două modalități de plată a facturii, dintre care cel puțin una fără comisioane pentru plata sumelor aferente și care să nu creeze discriminări nejustificate între clienți;
- (24) să beneficieze, dacă este client casnic, de cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare;
- (25) să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor;
- (26) să aibă acces, la cerere, la informațiile din baza de date gestionate de către OD prin intermediul aplicației web securizate al cărei link va fi postat pe pagina de internet a OD, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului;
- (27) să aibă prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat prin pagina de internet cel puțin posibilitatea de a:
- a) accesa datele proprii privind valoarea facturilor emise și istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului, dacă aceasta din urmă este mai mică, istoricul plăților și, dacă este cazul, al sumelor datorate;
 - b) transmite indexul autocitit;
 - c) realiza o comparație între consumul actual și consumul corespunzător aceleiași perioade a anului anterior, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;
 - d) realiza o comparație dintre consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similară din anul precedent; în cazul în care are montat un contor integrat în SMI, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare să aibă posibilitatea de a accesa, tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;
 - e) transmite și gestiona solicitările/reclamațiile.
- (28) la cerere, să primească o explicație clară și ușor de înțeles a modului de calcul a facturilor, în special în cazul în care facturile nu sunt bazate pe valori citite ale contorului și să primească, gratuit, atât facturile cât și informațiile de facturare conform prevederilor Standardului de furnizare a energiei electrice, în vigoare;
- (29) să primească de la furnizor decontul final de regularizare a consumului de energie electrică și factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, în conformitate cu prevederile contractuale;
- (30) să participe în cadrul unui sistem de schimbare colectivă a furnizorului;
- (31) să cumpere energie electrică de la un furnizor la alegere și să încheie la alegere contracte cu unul sau mai mulți furnizori de energie în același timp, pentru un singur loc de consum, cu condiția de a se stabili punctele necesare de conectare și de măsurare;
- (32) să supună soluționării ANRE divergențele rezultate din derularea contractului încheiat, în baza unor proceduri elaborate de ANRE;
- (33) să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piață implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare;
- (34) să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în forma tipărită sau dacă solicită, în forma electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, oferta, un exemplar al Condițiilor Generale de furnizare a energiei electrice sau un rezumat al principalelor condiții contractuale, redactate într-un limbaj concis și simplu;
- (35) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice/odată cu prima factură emisă, datele de contact ale punctelor unice de contact al furnizorului și, după caz, ale punctelor de informare generală;
- (36) să înainteze o plângere furnizorului referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice desfășurată de către acesta la locul de consum; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluționarea plângerii sale sau în cazul în care o eventuală dispută nu este soluționată pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor competente;
- (37) să primească despăgubiri și/sau compensații, în conformitate cu prevederile reglementărilor aplicabile în vigoare;
- (38) să transmită indexul autocitit în perioada menționată în factură;
- (39) să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare;
- (40) 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;
- (41) să solicite furnizorului date privind valoarea facturilor emise și/sau istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/propriei, pentru o perioadă de până la 12 luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică și să primească toate datele solicitate;
- (42) să renunțe la contractul încheiat în afara spațiilor comerciale ale furnizorului sau prin mijloace de comunicare la distanță, inclusiv prin intermediul POSF, în termen de 14 zile de la încheierea acestuia, indiferent dacă contractul a început sau nu să producă efecte;
- (43) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform contractului și conform prevederilor legale în vigoare;
- (44) să convină cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
- (45) să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice clienților vulnerabili prevăzute de actele normative în vigoare, dacă se încadrează în categoria clienților vulnerabili;

- (46) Clientul vulnerabil are dreptul să beneficieze de facilitățile specifice asigurate, în mod gratuit, de către furnizori, respectiv:
- a) acces la punctul unic de contact și/sau după caz la punctele de informare generală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili;
 - b) desfășurarea relației cu furnizorul, prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de către clientul vulnerabil să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc în numele și pe seama titularului locului de consum, la solicitarea consumatorului vulnerabil care este titular al contractului;
 - c) să primească, la solicitare, facturile, notificările, plângerile sau oricare materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor;
 - d) eșalonarea la plată a facturii, la cerere, pe o perioadă de minimum 3 luni sau convenită de părți;
 - e) în cazul unui loc de consum unde locuiește o persoană care necesită menținerea în viață prin aparate electrice pentru asigurarea continuității în alimentare este necesară depunerea la furnizorul cu care este încheiat contractul de furnizare a energiei electrice a documentelor eliberate de instituții medicale abilitate care să certifice această necesitate;
- (47) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.

14.4 Obligațiile clientului

Clientul are următoarele obligații:

- (1) să respecte clauzele contractului de furnizare a energiei electrice precum și obligațiile care îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale de prestare a serviciului de distribuție a energiei electrice, în vigoare;
- (2) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, în termen de maximum 30 de zile de la modificare;
- (3) să răspundă pentru daunele dovedite cauzate furnizorului/operatorului de rețea din culpa sa;
- (4) 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/rezare a alimentării cu energie electrică, după caz, și 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;
- (5) 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;
- (6) să constituie/actualizeze/reconstituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică, conform contractului, în vederea evitării riscurilor de neplată pe piața de energie electrică.
- (7) să permită accesul reprezentantului OR în scopul de a presta activitatea de întrerupere/rezare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final. Intervalul de timp stabilit de OR pentru efectuarea activității se comunică clientului final în vederea acordării accesului, conform reglementărilor aplicabile. Reprezentantul OR are obligația să prezinte clientului final legitimația de serviciu și să comunice motivul pentru care solicită accesul la instalațiile electrice aflate pe proprietatea clientului final.
- (8) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale OR, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea OR, amplasate pe proprietatea sa;
- (9) să sesizeze imediat Furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locul de consum care face obiectul contractului de furnizare a energiei electrice;
- (10) să contribuie, în mod transparent și nediscriminatoriu, la costurile asociate introducerii sistemelor de măsurare inteligentă, conform reglementărilor specifice, în vigoare;
- (11) să achite OR prin intermediul Furnizorului sau direct OR, în cazul în care contractul de rețea este încheiat cu acesta, contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare, demontare/remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de OR conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa sa;
- (12) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de distribuție/furnizare a energiei electrice în vigoare;
- (13) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu OR;
- (14) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive, în cazul în care în contractul de furnizare/rețea nu există prevederi contrare;
- (15) să prezinte prognoze orare de consum furnizorului cu care are relație contractuală, în cazul în care puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare este de cel puțin 1 MVA, conform reglementărilor emise de ANRE. Transmiterea prognozelor și modul de determinare a prețului cu care se facturează abaterile de la valorile prognozate se vor efectua conform prevederilor din contractul de furnizare a energiei electrice;
- (16) să nu permită altor persoane, cu excepția personalului Distribuitorului sau delegatului acestuia, să intervină la contorul de decontare sau la instalația Distribuitorului; În cazul intervențiilor asupra instalațiilor electrice de către persoane neautorizate, operatorul de rețea este îndreptățit să întrerupă alimentarea cu energie electrică, în conformitate cu reglementările specifice ale ANRE.

- (17) în vederea emiterii facturilor de regularizare clientul are obligația de a permite accesul reprezentantului OD la contorul de măsurare pentru citirea indexului;
- (18) să nu depășească puterea aprobată prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;
- (19) să permită accesul reprezentantului operatorului de distribuție 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 operatorului de distribuție, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final;
- (20) să nu deterioreze echipamentul de măsurare, sigiliile metrologice și ale operatorului de distribuție, precum și toate celelalte instalații aflate în exploatarea operatorului de distribuție, amplasate pe proprietatea sa;
- (21) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, inclusiv a elementelor de securizare, atunci când acestea sunt montate în incinta sa;
- (22) să sesizeze imediat furnizorul sau Operatorul de Rețea 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;
- (23) să mențină starea tehnică corespunzătoare, în conformitate cu normele în vigoare, a instalației electrice de utilizare;
- (24) să nu intervină sub orice formă asupra grupurilor de măsurare, să nu întreprindă acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare și să nu sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;
- (25) să permită accesul operatorului de distribuție în incinta sa, dacă este cazul, pentru verificarea grupurilor de măsurare, pentru verificarea instalației de racordare, precum și pentru verificarea respectării prevederilor contractuale;
- (26) să nu permită altor persoane să se racordeze la instalația electrică de utilizare proprie fără acordul Operatorului de Rețea;
- (27) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalației electrice interioare și propriie în conformitate cu prescripțiile tehnice, modificările sau extinderile acesteia se vor efectua numai prin electricieni autorizați sau prin agenți economici atestați de ANRE;
- (28) să contacteze furnizorul în termen de 10 zile calendaristice de la data avizării, 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;
- (29) să comunice în scris furnizorului orice schimbare a destinației consumului de energie electrică, în sensul utilizării acesteia în scopuri lucrative cu 30 zile calendaristice înainte de data modificării;
- (30) 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;
- (31) Nerespectarea contractului de furnizare a energiei electrice de către clientul final poate atrage suportarea următoarelor consecințe, după caz:
- a) penalizări;
 - b) sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
 - c) rezilierea contractului de furnizare a energiei electrice.
- (32) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de contractele semnate sau de alte acte normative aplicabile.
- (33) Drepturile și obligațiile ce incumbă părților rezultate din contractul de rețea, sunt prevăzute în Anexa C - Condițiile Generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, care face parte integrantă din contractul de furnizare a energiei electrice încheiat cu clientul.

CAPITOLUL XV: Forța majoră

15.1 Răspunderea părților este înlăturată atunci când prejudiciul este cauzat de forța majoră, în condițiile prevăzute de Codul Civil.

15.2 Părțile sunt exonerate de orice răspundere pentru neîndeplinirea în totalitate sau în parte a obligațiilor ce decurg din Contract, dacă aceasta este rezultatul acțiunii forței majore.

15.3 Partea care invocă forța majoră trebuie să notifice acest lucru în scris celeilalte părți, în termen de 48 de ore de la apariția acesteia, cu confirmarea organului competent de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră.

15.4 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 celeilalte părți contractante prin faptul necomunicării.

CAPITOLUL XVI: Litigii și soluționarea disputelor contractuale

16.1 Litigiile care nu pot fi soluționate pe cale amiabilă se soluționează conform prevederilor Ordinului ANRE nr. 128/2020 pentru aprobarea Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei și conform Ordinului nr.61/2013 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea comisiei pentru soluționarea disputelor pe piața angro și cu amănuntul apărute între participanții la piața de energie electrică și gaze naturale.

16.2 Prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE, soluționarea neînțelegerilor se efectuează la nivelul titularului de licență, al furnizorului ca urmare a analizării cererii scrise, depuse în acest sens de către solicitant, în care se prezintă neînțelegerile apărute la încheierea contractului/actului adițional. Cererea va fi însoțită de documentele pe baza cărora solicitantul își întemeiază susținerile. Documentele vor fi certificate de parte pentru conformitate cu originalul.

Titularul de licență va analiza și va soluționa cererea în baza documentelor depuse de către solicitant. Dacă părțile nu ajung la o înțelegere amiabilă, acestea se pot adresa ANRE în vederea declanșării procesului de soluționare la nivelul acestui for de

reglementare, conform prevederilor Procedurii privind soluționarea neînțelegerilor apărute la încheierea contractelor în domeniul energiei electrice, în vigoare.

16.3 Procedurile prealabile de soluționare a litigiilor apărute cu ocazia derulării contractului nu sunt obligatorii, părțile putându-se adresa direct instanței de judecată competente.

CAPITOLUL XVII: Despăgubiri și compensații

17.1 (1) Clientul are dreptul să primească compensații pentru nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice (inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere), precum și despăgubiri, conform prevederilor Procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, și/sau a altor reglementări în vigoare, de la Operatorul de Rețea; aceste despăgubiri vor fi recuperate de către Furnizor de la Operatorul de Rețea, în baza contractului încheiat cu acesta.

(2) Compensațiile se plătesc clientului, potrivit reglementărilor cuprinse în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, dacă în urma investigațiilor efectuate se constată existența prejudiciului și culpa Furnizorului/Operatorului de Rețea.

17.2 Despăgubirile și/sau compensațiile la care clientul este îndrituit, vor fi achitate acestuia potrivit dispozițiilor din prezentele Condiții.

17.3 În cazul în care Furnizorul/Operatorul de Rețea are dreptul să primească despăgubiri de la client, acestea vor fi plătite de către client furnizorului conform dispozițiilor contractuale și/sau a reglementărilor legale incidente în vigoare.

CAPITOLUL XVIII: Protecția datelor cu caracter personal

18. (1) Părțile trebuie să respecte normele și obligațiile impuse de dispozițiile în vigoare, privind protecția datelor cu caracter personal.

CAPITOLUL XIX: Clauze finale

19.1 Termenii utilizați sunt definiți, suplimentar, în Legea nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și în celelalte reglementări incidente sectorului energiei electrice.

19.2 Nulitatea, caducitatea sau inaplicabilitatea oricăreia dintre prevederile Contractului sau a prezentelor Condiții nu va avea niciun efect asupra valabilității celorlalte prevederi ale Contractului sau a prezentelor Condiții care își vor păstra efectele juridice și forța obligatorie.

19.3 Datele cu caracter personal furnizate de către client în prezentul contract sunt prelucrate în baza dispozițiilor art. 6 din Regulamentul 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și în conformitate cu Legea nr. 129/2018, în scopul îndeplinirii de către furnizor a obligațiilor asumate în prezentul contract și în vederea derulării acestuia, în conformitate cu obligațiile ce îi revin potrivit legislației specifice incidente, inclusiv pentru colectarea și recuperarea creanțelor rezultate din acest contract, cât și în scopul protejării intereselor legitime ale acestuia.

19.4 (1) Orice modificare a clauzelor contractuale, cu excepțiile prevăzute în Contract și în legislația aplicabilă incidentă, se poate face doar pe bază de act adițional semnat de către părțile contractante.

(2) Contractul sau actele încheiate de părți se modifică și/sau completează automat dacă, printr-un act normativ (lege, OG, OUG, HG, reglementare ANRE etc.) se modifică/completează prevederile acestora.

19.5 Dispozițiile Contractului și a prezentelor Condiții se completează cu prevederile Codului Civil, a Legii energiei electrice și a gazelor naturale, a Regulamentului de furnizare a energiei electrice la consumatorii finali, a Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, precum și cu celelalte reglementări legale în vigoare aplicabile.

CONDIȚII GENERALE PENTRU PRESTAREA SERVICIULUI DE DISTRIBUȚIE A ENERGIEI ELECTRICE DE CĂTRE OPERATORUL DE DISTRIBUȚIE CONCESIONAR ÎN CAZUL ÎN CARE CONTRACTUL DE DISTRIBUȚIE PENTRU LOCUL DE CONSUM ESTE ÎNCHEIAT ÎNTRE OPERATORUL DE DISTRIBUȚIE CONCESIONAR ȘI FURNIZOR

1. Dispoziții generale

1.1. Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice de către operatorul de distribuție concesionar (OD) în cazul în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între OD și furnizor (CG) sunt aplicabile locurilor de consum care fac obiectul contractului de distribuție încheiat între OD și furnizor.

1.2. CG completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice încheiat de furnizor cu clientul final.

2. Drepturile OD

Drepturile OD sunt următoarele:

- 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 determine consumul de energie electrică în sistem pașal, în conformitate cu prevederile Procedurii privind stabilirea consumului de energie electrică în sistem pașal, aprobată prin ordin al președintelui ANRE;
- c) să întrerupă alimentarea cu energie electrică a instalațiilor clientului final, în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare;
- d) să stabilească împreună cu clientul final, 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 prevăd în convenția de exploatare;
- e) să aplice tranșele de limitare convenite cu clientul final, 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;
- f) să ia măsuri de deconectare a instalațiilor clientului final, din dispoziția operatorului de transport și de sistem, în scopul prevenirii sau lichidării unor avarii în SEN.

3. Obligațiile OD

Obligațiile OD sunt următoarele:

- a) să respecte prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;
- b) să respecte condițiile prevăzute în certificatele de racordare/avizele tehnice de racordare și după caz, în convențiile de exploatare încheiate cu clienții finali;
- c) 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;
- d) 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;
- e) 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;
- f) 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;

- g) să înlocuiască grupurile de măsurare, pe cheltuiala sa, ca urmare a aprobării unor noi reglementări în domeniul măsurării;
- h) 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;
- i) 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);
- j) să suporte costul lucrărilor de verificare metrologică, demontare și remontare a grupului de măsurare în situația prevăzută la lit. i);
- k) să asigure măsurarea energiei electrice active și, după caz, a energiei electrice reactive aferente, verificarea la un laborator de metrologie autorizat de BRML a grupului de măsurare, citirea grupurilor de măsurare și punerea la dispoziție a valorilor măsurate către entitățile autorizate să primească aceste date, conform reglementărilor în vigoare;
- l) 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;
- m) 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:
- (i) 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;
- (ii) 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;
- n) să înlocuiască/să reprogrameze contorul în termenul prevăzut în Standardul de performanță, de la data transmiterii de către furnizor a cererii scrise, motivate de opțiunea clientului final de schimbare a tipului de preț aplicat conform contractului de furnizare dacă această schimbare necesită un alt tip de contor sau reprogramarea celui existent; costul lucrărilor de înlocuire/reprogramare a echipamentului de măsurare și contravaloarea noului grup de măsurare sunt suportate de OD;
- 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:
- (i) 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;
- p) 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;
- q) să reanalizeze mărimile de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție, la cererea justificată a clientului final, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;
- r) 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;
- s) 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 clientul final;
- t) să informeze clienții finali și furnizorii acestora cu privire la întreruperile planificate pentru executarea lucrărilor de mentenanță sau de modernizare a rețelelor electrice de distribuție, comunicând data, ora, precum și durata estimată a acestora, conform prevederilor Standardului de performanță;
- u) 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 clientului final, la cererea acestuia, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;
- v) să permită accesul clientului final/delegatului clientului final la grupurile de măsurare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de OD;
- w) să permită instalarea suplimentară de grupuri de măsurare a energiei electrice la cererea clientului final și pe cheltuiala acestuia;
- x) să permită clientului final să instaleze grup de măsurare martor, pe cheltuiala acestuia, care poate fi utilizat la stabilirea consumului de energie electrică activă în cazul în care grupul de măsurare s-a defectat, iar consumul de energie electrică nu a fost înregistrat, conform Procedurii privind stabilirea consumului de energie electrică în sistem pașal, aprobată prin

ordin al președintelui ANRE, dar numai dacă grupul martor satisface cerințele metrologice specifice și ale Codului de măsurare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE;

y) 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;

z) să asigure puterea minimă tehnologică în regim de limitare sau de restricții, la clienții care au convenit puterea minimă tehnologică;

aa) 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;

bb) să inițieze întocmirea convenției de exploatare, acolo unde este cazul;

cc) 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;

dd) 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.

4. 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.

5. 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;

f) 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;

g) 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;

h) să suporte costurile pentru demontarea și remontarea în cazul mutării unui grup de măsurare a energiei electrice la cererea sa;

i) să notifice furnizorul cu privire la sistarea temporară a furnizării energiei electrice în termenul prevăzut la pct. 4 lit. p);

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

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

l) 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;

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

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

o) 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;

p) 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;

- q) 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;
- r) să se conformeze dispozițiilor OD privind reducerea la nivelul stabilit a consumului în situații de restricții sau limitări, conform prevederilor din convenția de exploatare;
- s) clientul noncasnic trebuie să asigure, prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice, evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică;
- t) 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.

6.Întreruperea alimentării cu energie electrică

6.1. 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.

6.1.1. În situația prevăzută la pct. 6.1 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.

6.1.2. În situațiile prevăzute la pct. 6.1 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.

6.1.3. În situațiile prevăzute la pct. 6.1, 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.

6.2. 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.

6.3. Cheltuielile OD pentru deconectarea și reconectarea la rețea pentru cazurile prevăzute la pct. 6.1 și pct. 6.2 lit. a) și b) vor fi suportate de clientul final, iar pentru cazurile prevăzute la pct. 6.2. lit. c) și d) costurile vor fi suportate de OD.

6.4. 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. 6.2 lit. c) și d) vor fi justificate de OD cu documente transmise clientului final prin intermediul furnizorului.

6.5. 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.

6.6. OD, în condițiile prevăzute la pct. 6.5, realimentează cu energie electrică locul de consum după ce 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 remonteze elementele instalației de racordare pe care le-a demontat anterior.

6.7. 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.

6.8. 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.

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

7. Despăgubiri și compensații

7.1. 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.

7.2. 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.

7.3. 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.

7.4. 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.

7.5. 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.

7.6. 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.

7.7. 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.

7.8. 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 nu a 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.

Anexă termeni și condiții servicii suplimentare produs Electrica Verde Protect

1. Prin prezentul Contract, clientul acceptă necondiționat beneficiile prezentate mai jos, care se vor activa de la data intrării în vigoare a Contractului și vor înceta la data încheierii contractului, în condițiile descrise în continuare.

2. Beneficii incluse:

Beneficii	Descriere
Acces rapid în Call Center, direct la operatorul uman	Prin identificarea automată a numărului de telefon indicat la contractare, se permite conectarea directă și imediată cu un agent specializat, evitând astfel etapele standard ale meniului interactiv.
Asistență tehnică de urgență (ATU) la Locul de Consum	Acoperă reparațiile efectuate în regim de urgență de către prestatorii de servicii desemnați, în cazul apariției evenimentelor asigurate, produse accidental la Locul de Consum, dacă acestea cauzează o stare de disconfort Beneficiarului și/sau impun o intervenție urgentă pentru prevenirea producerii unor pagube materiale suplimentare. Costurile acoperite includ cheltuielile cu deplasarea, manopera și piesele de schimb/materialele consumabile, în limita sumei acoperite per eveniment: 1.000 lei/eveniment , cu număr nelimitat de evenimente acoperite într-un an calendaristic (1 ianuarie – 31 decembrie).
Asigurarea bunurilor (AB) de la Locul de Consum	Sunt asigurate bunuri de tip general: a) mobilier, covoare și mochete, obiecte casnice, corpuri de iluminat, scule, unelte; b) bunuri electronice: echipamente electrocasnice și audio-video, aparatură electronică și foto; c) bunuri vestimentare: îmbrăcăminte, încălțăminte, lenjerie; d) bunuri prețioase cu valoare unitară sub 5.000 de lei: bijuterii, pietre prețioase, obiecte din metale prețioase, ceasuri. Suma acoperită este de 10.000 lei/an calendaristic (1 ianuarie – 31 decembrie) Sub-limita de acoperire bunuri casabile este de 5.000 lei/an calendaristic.

3. Pentru Serviciile de Asistență Tehnică de Urgență și Asigurarea de Bunuri, **Electrica Furnizare S.A.** a încheiat un contract de asigurare de grup cu **Allianz-Țiriac Asigurări S.A.**, societate înregistrată în Registrul asiguratorilor, reasiguratorilor și intermediarilor în asigurări cu nr. RA-017, în parteneriat cu **Asigest Broker de Asigurare-Reasigurare S.A.**, societate înregistrată în Registrul brokerilor de asigurare cu nr. RBK - 043/10.04.2003. În acest contract Electrica Furnizare S.A. va include ca Beneficiar/Asigurat clientul său, titular al prezentului contract de furnizare.

Contractant	Asigurator	Broker de asigurare
Electrica Furnizare S.A.	Allianz-Țiriac Asigurări S.A.	Asigest Broker de Asigurare-Reasigurare S.A.

4. Serviciile de Asistență Tehnică de Urgență sunt prestate și bunurile sunt asigurate la locul de consum (locuința) precizat în prezentul contract de furnizare.

I. ACCES RAPID ÎN CALL CENTER – 0244 406 006

5. Clientul Premium beneficiază de un nivel superior de asistență și confort, având acces prioritar la serviciul de **Call Center Electrica Furnizare**, la **0244 406 006**, disponibil de luni până vineri, între orele 08:00 – 20:00.
6. Identificarea automată a numărului de contact permite conectarea directă și imediată cu un agent specializat, evitând astfel etapele standard ale meniului interactiv.
7. Pentru solicitări ce privesc contractarea, facturarea sau intermedierea cu Operatorul de Distribuție, Clientul Premium este preluat cu maximă promptitudine, beneficiind de o experiență rapidă și personalizată.
În plus, pentru situațiile ce implică probleme legate de ATU sau AB, Asiguratorul pune la dispoziție linii telefonice dedicate, active pentru gestionarea oricărei urgențe:
- **ATU: 021 312 22 39**, disponibil non-stop;
 - **AB: 021 20 19 180 sau 021 20 19 181**, disponibil de luni până vineri, între orele 08:00 – 18:00.

II. ASISTENȚĂ TEHNICĂ DE URGENȚĂ (ATU)

8. Asistență tehnică de urgență (ATU)

8.1. Suma acoperită, respectiv limita despăgubirii este de 1.000 lei pentru fiecare eveniment, cu un număr nelimitat de evenimente acoperite într-un an calendaristic (1 ianuarie – 31 decembrie). Se plătește contravaloarea reparațiilor de urgență efectuate exclusiv de către furnizorii de servicii de reparații desemnați.

8.2. ATU acoperă reparațiile efectuate în regim de urgență de prestatorii de servicii desemnați de Allianz-Tiriac, în cazul apariției următoarelor evenimente, produse accidental la Locul de Consum (locuința asigurată), în situația în care acestea cauzează o stare de disconfort Beneficiarului și persoanelor relevante și/sau impun o intervenție urgentă pentru prevenirea producerii unor pagube materiale suplimentare:

8.2.1. avariile la instalația electrică (pană completă sau defecțiunea sistemului de alimentare cu energie electrică din interiorul locuinței);

8.2.2. avariile la instalația de încălzire (ex.: defectarea centralei termice sau a caloriferelor, spargerea conductelor);

8.2.3. avariile la instalația de gaze (ex.: conducte de gaze sau aparate de consum);

8.2.4. avariile la instalațiile de apă și canal (ex.: spargerea sau înfundarea conductelor de apă);

8.2.5. avariarea geamurilor, ferestrelor și a tâmplăriei ferestrelor exterioare;

8.2.6. avariarea acoperișului locuinței și anexelor (ex. ca urmare a unui incendiu, explozie, fum, fenomene meteo severe);

8.2.7. deteriorarea, furtul, pierderea sau uitarea în interiorul locuinței a cheilor de acces (locuința este inaccesibilă din cauza pierderii, furtului sau deteriorării cheilor, sau pentru că acestea nu se află în posesia Beneficiarului);

8.2.8. avariarea sau blocarea ușilor exterioare și a porților. (ex. locuința este inaccesibilă din cauza pierderii, furtului sau deteriorării cheilor, sau pentru că acestea nu se află în posesia Beneficiarului);

8.3. Sunt acoperite cheltuielile cu deplasarea, manopera și piesele de schimb/materialele consumabile, în limita sumei acoperite.

8.4. În cazul avariilor la instalațiile de apă, canal și încălzire sunt incluse și servicii de curățare a țevilor și a conductelor înfundate și servicii de uscare.

8.5. ATU NU acoperă:

8.5.1. avariarea bunurilor electrocasnice și electronice

8.5.2. serviciile sau despăgubirile legate direct sau indirect de operațiile curente de întreținere;

8.5.3. riscurile catastrofice (așa cum sunt definite la art. 17 – Riscuri catastrofice)

8.5.4. efectuarea reparațiilor în regie proprie sau cu furnizori, alții decât cei agreeți de Allianz-Tiriac

8.5.5. bateriile și obiectele sanitare uzate, defecte sau sparte;

8.5.6. consecințele materiale directe și indirecte legate de lucrări normale de întreținere a bunurilor asigurate;

8.5.7. daunele produse înainte de data de începere a contractului și consecințele acestora;

8.5.8. daunele provocate de defecțiunea sau de întreruperea utilităților publice (electricitate, apă sau gaz), indiferent de cauză;

8.5.9. daunele produse ca urmare a desfășurării unor activități profesionale;

8.5.10. daunele produse în spațiile și la echipamentele comune (de ex. instalații comune);

8.5.11. daunele de natură estetică (de ex. avariarea butoanelor, carcaselor din plastic sau din metal);

8.5.12. daunele cauzate de proiectare, fabricație sau de alte defecte care fac obiectul retragerii de pe piață de către producător;

8.5.13. daunele consumabilelor, obiecte care au un grad înalt de uzură (de ex. siguranțe, baterii, becuri, software, garnituri, balamale, filtre);

8.5.14. instalațiile care sunt în responsabilitatea Administrației blocului/Asociației de Proprietari sau a furnizorilor de servicii de alimentare cu apă, gaz sau electricitate;

8.5.15. costul generat de localizarea avariei (de ex. spargerea pereților, demontarea echipamentelor);

8.5.16. Allianz-Tiriac are dreptul să întârzie prestarea serviciilor, în caz de dezastre sau catastrofe naturale, declarate în mod oficial, sau în caz de forță majoră.

8.6. Solicitare servicii ATU:

8.6.1. Beneficiarul trebuie să notifice Centrul de Asistență Tehnică de Urgență, disponibil 24/7, la numărul de telefon 021 312 22 39;

8.6.2. Beneficiarul trebuie să acționeze potrivit instrucțiunilor date de Centrul de Asistență;

8.6.3. Beneficiarul trebuie să nu modifice, fără acordul Centrului de Asistență, starea de fapt survenită în urma producerii evenimentului acoperit, exceptând situațiile în care se pot lua imediat măsuri de limitare a avariei și/sau urmărilor acesteia, cu suportarea costului de către Asigurător.

8.6.4. Constatarea producerii evenimentului, evaluarea consecințelor și efectuarea reparației de urgență se realizează prin intermediul Centrului de Asistență NON STOP și a furnizorilor de servicii agreeți.

8.6.5. Operatorii Centrului de Asistență sunt singurele persoane autorizate să evalueze și să încadreze evenimentul produs și să stabilească serviciile necesare pentru reparațiile de urgență.

8.6.6. Termenele pentru intervenție depind de adresa Locului de Consum, timpul estimat este de 2 ore pentru București și de 4 ore pentru restul țării (în aproximativ 80% din cazuri).

8.6.7. Orice constatare, evaluare sau reparație la domiciliu se efectuează doar în prezența Beneficiarului sau reprezentantului acestuia.

8.6.8. Asigurătorul are dreptul:

- să aleagă modalitatea de efectuare a lucrărilor, la costuri optime și în condiții de eficiență;
- ulterior intervenției, să efectueze o expertiză asupra evenimentului, urmărilor acestuia, precum și asupra modului în care furnizorul agreează a efectuat reparația.

8.6.9. La accesarea serviciilor de Asistență tehnică de urgență reparațiile NU se pot face în regie proprie.

8.6.10. Soluționarea daunelor se face prin efectuarea reparațiilor de către furnizorii mandatați de Asigurător.

III. ASIGURARE DE BUNURI – conținut global (AB)

9. Asigurarea de Bunuri (AB)

9.1. Suma asigurată este de 10.000 lei/an calendaristic (1 ianuarie – 31 decembrie), reprezentând limita maximă de despăgubire stabilită la valoarea globală pentru toate bunurile din gospodărie prevăzute mai jos. Sublimita de acoperire pentru bunuri casabile este de 5.000 lei/an calendaristic.

9.2. Franșiza este de 1% din suma asigurată, suportată de Beneficiar, pentru fiecare eveniment cauzat de riscul de cutremur, care se scade din valoarea daunei.

10. AB acoperă bunurile aflate în proprietatea, grija sau custodia Beneficiarului/ Asiguratului, la adresa Locului de Consum, în limita sumei asigurate, astfel:

10.1. bunurile de tip general: mobilier, covoare și mochete, obiecte casnice, corpuri de iluminat, scule, unelte;

10.2. bunurile electronice: echipamente electrocasnice și audio-video, aparatura electronică și foto;

10.3. bunurile vestimentare: îmbrăcăminte, încălțăminte, lenjerie;

10.4. bunurile prețioase cu valoare unitară sub 5.000 de lei: bijuterii, pietre prețioase, obiecte din metale prețioase, ceasuri.

11. AB NU acoperă:

11.1. bunurile aflate în clădiri părăsite, neutilizate pe întreaga perioadă de asigurare, ruinate sau degradate, fără uși, ferestre și sisteme de închidere sau având încuietorile deteriorate;

11.2. bunurile din imobile ce prezintă semne de dărâmare și ruină și pentru care se impun reparații capitale la elementele de rezistență (fundații, stâlpi, grinzi, zidărie) și la pardoseli, tavane și acoperiș;

11.3. bunurile aflate în afara locuinței propriu-zise, în uscătorii, pivnițe, poduri, magazine sau alte încăperi de folosință comună, balcoane sau terase deschise, sub șoproane sau cerul liber;

11.4. mobilă stil, tapiserii, lucrări pe sticlă, instrumente muzicale, manuscrise sau alte obiecte cu valoare artistică, științifică sau istorică, blănuri, arme;

11.5. obiecte de artă: tablouri, sculpturi, alte obiecte de artă;

11.6. bunurile prețioase cu valoare unitară peste 5.000 de lei: bijuterii, pietre prețioase, obiecte din metale prețioase, ceasuri, cheltuielile de refacere a documentelor sau datelor pe suport hârtie deteriorate, distruse sau pierdute;

11.7. autovehiculele și ambarcațiunile;

11.8. plantele, inclusiv culturile agricole nerecoltate, pădurile, pomii fructiferi;

11.9. apa sau pământul

11.10. orice alte bunuri care nu se încadrează în categoriile menționate la art. 10 – Ce acoperă sau sunt menționate specific în secțiunile de mai jos.

12. FLEXA

Ce acoperă	Ce nu acoperă
a) incendiul, trăsnetul;	a) efectul cumulat al fumului, vaporilor, lichidelor, gazelor, prafului, dacă acestea nu sunt cauzate direct de un risc asigurat;
b) explozia (urmată sau nu de incendiu), chiar dacă a avut loc în afara clădirii, fără a fi cauzată de dispozitive explozive;	b) daunele la conductoarele electrice (îngropate sub tencuială) ce deservește clădirea, cauzate de acțiunea normală a curentului electric, de descărcările electrice și de alte fenomene electrice, dacă acestea nu au fost urmate de incendiu sau nu sunt cauzate de trăsnet;
c) căderea aparatelor de zbor, aeronave și vehicule spațiale, a unor părți ale acestora sau a obiectelor transportate sau impactul cu acestea;	c) pentru explozie - pagubele produse bunurilor asigurate aflate în clădiri încadrate în clasele de risc seismic I, II, III și/sau în categoriile de urgență U1, U2, U3, stabilite de autoritățile în drept sau bunurile aflate în imobile expertizate tehnic din punctul de vedere al riscului seismic, neîncadrate în categorii de urgență sau în clase de risc seismic corespunzătoare.
d) unda de șoc provocată de avioane (boom sonic).	

13. Riscuri naturale

Ce acoperă	Ce nu acoperă
a) furtuna, uraganul, vijelia, tornada ; b) ploaia torențială - efecte directe, inclusiv cele cauzate de pătrunderea apei prin spărturile provocate acoperișului, pereților, ușilor și ferestrelor prin manifestarea fenomenelor atmosferice produse concomitent cu ploaia (furtuna, uragan, vijelie, tornada); c) ploaia înghețată; d) grindina - efecte directe; e) greutatea zăpezii și/sau a gheții; f) avalanșa de zăpadă; g) căderea accidentală de corpuri pe clădirea în care se află bunurile asigurate;	a) daunele cauzate de deversări din lacuri de acumulare, inundații produse în timpul formării unor lacuri de acumulare (umplerea cu apă până la nivelul deversorului), al schimbării artificiale a cursurilor de apă sau al altor lucrări hidrotehnice; b) inundația și/sau alunecarea de teren, ca riscuri naturale, dacă bunurile asigurate se află în zona cu risc ridicat de inundație și/sau cu alunecări de teren.

14. Vandalism

Ce acoperă	Ce nu acoperă
a) vandalismul (distrugerea, devastarea ori aducerea în stare de neîntrebuințare a unui bun asigurat); b) izbirea din exterior de către autovehicule, altele decât cele care aparțin Beneficiarului, a clădirii în care se află bunurile asigurate; c) distrugerile provocate de animale; d) grevele, tulburările civile și acțiunile unor grupuri răuvoitoare.	Pentru acest risc se aplică EXCLUDERILE GENERALE descrise în secțiunea IV.

15. Furt

Ce acoperă	Ce nu acoperă
Se acordă despăgubiri pentru furtul sau tentativa de furt produse prin efracție și/sau acte de tâlhărie, al bunurilor asigurate. În caz de furt se acordă despăgubiri și pentru pagube produse direct sau indirect de: a) furtul prin efracție - săvârșit prin înlăturare/ forțare a oricărui obiect sau dispozitiv destinat a împiedica pătrunderea în locul unde se află bunurile asigurate dacă aceasta a condus la distrugerea sau degradarea obiectului sau dispozitivului de închidere; b) furtul prin acte de tâlhărie asupra persoanelor/bunurilor care gospodăresc în locuință; c) furtul prin întrebuințarea cheilor originale, dacă acestea au fost obținute prin efracție sau acte de tâlhărie, asupra persoanelor/bunurilor care gospodăresc în locuință; d) spargerea sau deteriorarea pereților, acoperișurilor, tavanelor, ușilor, ferestrelor și dușumelelor locuinței, precum și a mobilierului și încuietorilor cu prilejul furtului sau tentativei de furt prin efracție în limita a 10% din suma asigurată.	Nu se acordă despăgubiri în situațiile în care furtul a fost cauzat sau favorizat de: a) neglijența gravă a Beneficiarului sau a persoanelor relevante; b) pierderea inexplicabilă, dispariția bunurilor asigurate fără să se cunoască modalitatea în care au dispărut; c) furtul simplu, prin înșelătorie, prin întrebuințare de chei originale, cu excepția cazurilor prevăzute la secțiunea FURT "Ce acoperă"; d) neasigurarea corespunzătoare a ușilor de acces, a ferestrelor sau a altor deschideri exterioare ale locuinței, pe perioada când nu se afla nici o persoană în locuință; e) depozitarea echipamentelor electrocasnice, electronice, audio-video, foto și a bunurilor prețioase în afara locuinței propriu-zise.

16. Bunuri casabile

Ce acoperă	Ce nu acoperă
Spargerea sau crăparea accidentală, inclusiv în urma unor variații de temperatură sau a montării greșite, în limita sumei de 5.000 lei: a) geamurile și oglinzile fixate la uși, ferestre, dulapuri, rame fixate de pereți, vitrine; b) lustrele, plafonierele, candelabrele, lămpile de birou sau de noptieră, aplicile; c) acvariile.	a) bunurile electronice și electrocasnice b) obiecte decorative din material casabil și vesela de orice fel.

17. Riscuri catastrofice

Ce acoperă	Ce nu acoperă
a) cutremurul - pagubele produse de cutremurul de pământ, ca fenomen natural; b) inundațiile și aluviunile provenind din revărsarea apelor de suprafață (curgătoare sau stătătoare), precum și din precipitații atmosferice temporare, inclusiv din topirea zăpezii ori gheții; c) prăbușirea și/sau alunecarea de teren.	a) daunele cauzate de deversări din lacuri de acumulare, inundații produse în timpul formării unor lacuri de acumulare (umplerea cu apă până la nivelul deversorului), al schimbării artificiale a cursurilor de apă sau al altor lucrări hidrotehnice; b) inundația și/sau alunecarea de teren, ca riscuri naturale, dacă bunurile asigurate se află în zona cu risc ridicat de inundație și/sau cu alunecări de teren; c) pagubele produse bunurilor asigurate aflate în clădiri încadrate în clasele de risc seismic I, II, III și/sau în categoriile de urgență U1, U2, U3, "- " stabilite de autoritățile în drept sau bunurile aflate în imobile expertizate tehnic din punct de vedere al riscului seismic, neîncadrate în categorii de urgență sau în clase de risc seismic corespunzătoare.

18. Clauza de 72 ore – Acoperirea în timp

18.1. Se vor despăgubi:

- 18.1.1. pagubele produse în perioada valabilității asigurării și care au încă efecte, într-un interval de 72 de ore după expirarea acestuia, pentru evenimente ce decurg din: furtună, uragan, vijelie, tornadă, inundații, aluviuni sau cutremur;
- 18.1.2. inundațiile și aluviunile, constituind o daună, dacă sunt rezultatul aceluiași eveniment;
- 18.1.3. orice daună cauzată de furtună, uragan, vijelie, tornadă sau cutremur, constituind o daună, dacă două sau mai multe evenimente similare se produc într-un interval de 72 de ore, în perioada valabilității asigurării.

18.2. Începutul intervalului de 72 de ore, pentru toate cazurile de mai sus, va fi determinat de Beneficiar/Asigurat.

18.3. Asiguratorul nu va acoperi daunele cauzate de un eveniment produs înainte de intrarea în vigoare a contractului de furnizare sau după data încetării acestuia.

19. Flux Daune

- 19.1.** Beneficiarul trebuie să notifice Allianz-Tîriac, în scris, cu privire la producerea riscului asigurat, la cauzele și la împrejurările producerii acestuia:
 - 19.1.1. online pe site-ul Allianz-Tîriac www.allianztiriac.ro
 - 19.1.2. apelând Centrul de Daune la 021 20 19 180 sau 021 20 19 181, disponibil de luni până vineri, între orele 08:00 – 18:00, respectând termenele obligatorii de avizare;
 - 19.1.3. 24 de ore de la momentul când a luat cunoștință, în caz de furt al bunurilor,
 - 19.1.4. 5 zile lucrătoare în cazul producerii celorlalte riscuri aferente asigurării bunurilor.
- 19.2.** Beneficiarul trebuie să nu modifice, fără acordul Centrului de Daune, starea de fapt survenită în urma producerii evenimentului acoperit, exceptând situațiile în care se pot lua imediat măsuri de limitare a avariei și/sau urmărilor acesteia, cu suportarea costului de către Asigurator.
- 19.3.** Beneficiarul trebuie să permită efectuarea investigațiilor/verificărilor referitoare la cauza, împrejurările și mărimea pagubei, furnizând către Allianz-Tîriac toate documentele și informațiile solicitate.
- 19.4.** Beneficiarul trebuie să ia, potrivit cu împrejurările, măsuri pentru limitarea pagubelor, să înștiințeze imediat, în caz de incendiu, explozie sau furt, Pompierii, Poliția sau alte autorități publice competente.
- 19.5.** Beneficiarul trebuie să păstreze părțile afectate și să le pună la dispoziția Asiguratorului pentru constatare.
- 19.6.** Beneficiarul trebuie să conserve dreptul de regres împotriva celor vinovați de producerea pagubei.
- 19.7.** Pentru deschiderea dosarului de daună, Beneficiarul trebuie să furnizeze informațiile și documentele solicitate (de ex. fotografiile ale daunei și cauzei producerii acesteia, actul de identitate, schița imobilului, actul de proprietate al imobilului, actele întocmite de către autorități, dacă acestea au fost convocate cu ocazia evenimentului, devizele sau contractele pentru reparații, respectiv notele de constatare tehnică sau factura pentru reparații ale bunurilor din locuință).
- 19.8.** După notificarea daunei, Beneficiarul va fi contactat de Allianz-Tîriac, pentru a stabili de comun acord data și ora la care se va face constatarea pagubelor.
- 19.9.** În baza notificării efectuate, Beneficiarul primește un număr al dosarului de daună pe care îl va folosi ca referință în corespondența cu Allianz-Tîriac, în vederea soluționării acestuia.
- 19.10.** După notificarea daunei, Beneficiarul va fi contactat de Allianz-Tîriac, pentru a stabili de comun acord data și ora la care se va face constatarea pagubelor.
- 19.11.** După finalizarea notificării daunei, Allianz-Tîriac pune la dispoziția Asiguratului Claims Tracker, un instrument care oferă informații actualizate în timp real, 24/7, cu privire la dauna, în 4 pași simpli:
 - 19.11.1. Notificare
 - 19.11.2. Evaluare / constatare

- 19.11.3. Reparații
- 19.11.4. Feedback
- 19.12.** În cazul furtului și/sau distrugerii bunurilor asigurate prin acte de vandalism, Beneficiarul:
- 19.12.1. trebuie să aibă grijă ca toate urmele avariei sau distrugerilor să rămână neatinse până la cercetarea faptelor;
- 19.12.2. trebuie să informeze Allianz-Țiriac și Poliția, în cel mai scurt timp și în maximum 24 de ore de la momentul când a luat la cunoștință despre pagubă;
- 19.12.3. trebuie să furnizeze Allianz-Țiriac și Poliției o listă semnată, cu bunurile furate, distruse sau avariate;
- 19.12.4. trebuie să permită Allianz-Țiriac să investigheze cauza și să calculeze cuantumul pagubei și mărimea despăgubirii, prin furnizarea tuturor informațiilor și documentelor relevante;
- 19.12.5. în cazul în care bunurile furate au fost găsite, trebuie să înștiințeze Allianz-Țiriac în termen de 5 zile lucrătoare, indiferent dacă bunurile au fost găsite înainte sau după plata despăgubirii și să restituie Asiguratorului, în termen de 15 zile calendaristice, despăgubirea încasată sau diferența dintre aceasta și costul reparațiilor ori înlocuirii părților componente sau pieselor găsite avariate ori incomplete;
- 19.12.6. trebuie să pună la dispoziția Allianz-Țiriac actele de constatare ale Poliției.
- 19.13.** În situația nerespectării acestor obligații, Allianz-Țiriac are dreptul de a refuza plata despăgubirii/indemnizației, dacă din acest motiv nu a putut determina cauza sau mărimea reală a pagubei produse din riscurile asigurate sau dacă, prin nerespectarea obligațiilor, Beneficiarul a participat la majorarea pagubei sau nu a conservat dreptul de regres al Allianz-Țiriac.
- 19.14.** **Constatarea daunelor** și evaluarea pagubelor se fac de către reprezentanții Allianz-Țiriac împreună cu Beneficiarul sau reprezentanți acestuia.
- 19.15.** Beneficiarul va primi prin intermediul Claims Tracker toate informațiile relevante cu privire la constatarea daunei. Va fi necesar ca Beneficiarul să furnizeze o serie de documente în format digital, precum: fotografiile ale daunei și cauzei producerii acesteia, actul de identitate, schița imobilului, actul de proprietate al imobilului, actele întocmite de către autorități, dacă acestea au fost convocate cu ocazia evenimentului, devizele sau contractele pentru reparații, respectiv notele de constatare tehnică sau factura pentru reparații ale bunurilor din locuință.
- 19.16.** În cazul în care Beneficiarul întâmpină probleme tehnice la încărcarea fotografiilor digitale în Claims Tracker sau dacă imaginile încărcate nu au o rezoluție care să permită Allianz-Țiriac evaluarea daunei, un expert Allianz-Țiriac va veni să realizeze fotografiile necesare. În cazul în care Beneficiarul refuză efectuarea constatării și, drept consecință nu vor putea fi verificate tipul și dimensiunea pagubelor sau cauzele producerii evenimentului, Allianz-Țiriac poate refuza plata despăgubirii.
- 19.17.** Constatarea se încheie prin confirmarea acoperirii daunei și informarea privind pașii ce trebuie urmați pentru rezolvarea dosarului de daună.
- 19.18.** Reprezentanții Allianz-Țiriac vor întocmi un proces verbal de constatare în care se vor consemna riscul produs, cantitățile de bunuri și părți avariate, tipul daunei, resturi recuperabile etc.; acestea vor sta la baza evaluării despăgubirii cuvenite.
- 19.19.** **Reparațiile** bunurilor avariate pot fi făcute prin unități specializate, pe bază de devize de lucrări și/sau facturi, care vor fi verificate de către reprezentanții Allianz-Țiriac, prin comparare cu datele consemnate în procesul de constatare a daunelor și cu prețurile practicate pe piață.
- 19.20.** La alegere, reparațiile bunurilor avariate se pot face și în regie proprie; în acest caz, Beneficiarul prezintă pentru aprobare un deviz de reparații sau Allianz-Țiriac va transmite o calculație și o ofertă de despăgubire.
- 19.21.** Auto-constatarea sau plata rapidă sunt două modalități de soluționare rapidă a daunelor; informațiile sunt disponibile pe www.allianztiriac.ro sau prin serviciul infoline.
- 19.22.** **Instrumentarea daunei de bunuri.**
- 19.22.1. După efectuarea constatării daunei, Allianz-Țiriac va calcula cuantumul despăgubirii în funcție de tipul daunei (daună totală sau parțială), suma asigurată și rețineri, dacă este cazul.
- 19.22.2. Despăgubirea nu poate depăși suma asigurată, cuantumul pagubei și nici valoarea bunurilor la data daunei, cu următoarele precizări:
- cuantumul pagubei se referă la despăgubirile stabilite conform constatărilor;
 - prin valoarea bunului la data daunei se înțelege costul procurării sau producerii bunului distrus sau avariat, la prețurile din piața locală.
- 19.22.3. În caz de daună parțială, în cuantumul despăgubirii și în limita sumei asigurate se includ, pe bază de acte justificative și în limita a 10% din suma asigurată, următoarele categorii de cheltuieli, care se evidențiază distinct în lista bunurilor ce se despăgubesc:
- pentru proiectare, costul proiectului pe bază de factură emisă de proiectant (ex. mobila);
 - pentru curățarea locului ca urmare a producerii riscurilor asigurate sau de înlăturare a resturilor, pe baza facturii emise de executant sau prin negociere în limita aprobată în prealabil de Asigurator, la executarea în regie proprie;
 - în legătură cu intervenția pompierilor pentru stingerea incendiului, costurile pe baza de document emis de unitatea ce a participat la stingerea incendiului;
 - pentru efectuarea expertizei daunei, costurile expertizei;

- cheltuieli de limitare a pagubelor.
- 19.22.4. În cazul în care pagubele au fost mărite (aggravate) din alte cauze decât din riscurile asigurate, despăgubirea/indemnizația se va stabili numai pentru acea parte din pagubă care, după constatările ce se mai pot face cu certitudine, a fost cauzată, fără îndoială, de evenimentul asigurat.
- 19.22.5. În caz de incendiu și/sau explozie, despăgubirile se acordă în baza procesului verbal de incendiu sau de cercetare, după caz, întocmit de unitatea care a intervenit la stingerea incendiului, prin care se stabilesc împrejurările și cauza acestuia.

19.23. Calculul despăgubirii

- 19.23.1. În funcție de tipul daunei, cuantumul despăgubirii reprezintă:
- suma sau limita asigurată, în caz de daună totală;
 - valoarea deprecierei de la momentul producerii riscului sau costul reparațiilor ori costul de înlocuire/recondiționare a părților avariate de riscurile asigurate, în caz de daună parțială.
- 19.23.2. Valoarea din momentul producerii riscului asigurat se stabilește pe baza următoarelor prețuri unitare:
- cu amănuntul de pe piața locală, pentru bunurile procurate din comerț;
 - de achiziție, iar în lipsă, prețurile de vânzare de pe piața locală, fără adaos comercial, pentru produsele, alimentele și furajele din producția proprie a Beneficiarului, precum și pentru bunurile obținute din producția casnică pentru care există corespondent de asimilare cu bunuri din comerț;
 - prețurile unor bunuri echivalente în situația în care bunurile avariate nu sunt prezente pe piața locală și nici nu există o referință de preț pentru acestea.
- 19.23.3. Pierderea calității (deprecierea) se stabilește, împreună cu Beneficiarul, în procente, pe baza examinării bunurilor distruse sau avariate sau, după caz, de către experți autorizați, valoarea pagubei calculându-se prin aplicarea gradului de depreciere asupra valorii bunurilor din momentul producerii riscului asigurat.
- 19.23.4. Costul reparației bunurilor, inclusiv a clădirii avariate cu prilejul furtului prin efracție, se stabilește în baza devizului și facturii de reparații/înlocuire emise de unitatea reparatoare. La stabilirea despăgubirii se ia în considerare doar costul înlocuirii părților componente care au fost avariate, chiar dacă, cu prilejul reparației, s-au înlocuit și alte componente sau s-au realizat îmbunătățiri față de starea bunului dinaintea producerii riscului.
- 19.23.5. La stabilirea despăgubirii se ia în considerare doar costul înlocuirii părților componente care au fost avariate, chiar dacă cu prilejul reparației s-au înlocuit și alte componente sau s-au realizat îmbunătățiri față de starea bunului dinaintea producerii riscului.
- 19.23.6. Pentru pagubele materiale produse de riscurile de furt prin efracție și/sau acte de tâlhărie sau vandalism:
- despăgubirile se acordă doar dacă de la data notificării Beneficiarului au trecut 30 de zile calendaristice necesare efectuării cercetărilor și dacă Poliția sau alte organe de cercetare confirmă în scris furtul prin efracție sau acte de tâlhărie și cu precizarea ca bunurile furate nu au fost găsite în această perioadă;
 - dacă, înainte de plata despăgubirii, bunurile furate au fost găsite, despăgubirile se acordă numai pentru eventualele pagube produse ca urmare a furtului;
 - Beneficiarul are obligația să notifice fără întârziere Allianz-Țiriac cu privire la găsirea unui bun pierdut sau furat sau a unor părți din acesta după producerea evenimentului asigurat sau după plata despăgubirii. Allianz-Țiriac are dreptul să primească suma despăgubită. Cu toate acestea, Beneficiarul poate deduce din suma returnată Asigurătorului costurile rezonabile efectuate cu remedierea defecțiunii în perioada în care nu a putut beneficia de bunul respectiv.

19.24. Rețineri aplicabile din valoarea despăgubirii:

- 19.24.1. franșiza stabilită conform art. 9.2;

19.25. Plata despăgubirilor

- 19.25.1. Soluționarea daunelor se face prin plata sumei rezultate ca urmare a constatării și evaluării daunelor, efectuate conform prevederilor din prezentul document.
- 19.25.2. În cazul în care, la data formulării cererii de despăgubire, există o asigurare acoperind același obiect și același risc, asigurătorii vor contribui la despăgubire/indemnizație în mod proporțional cu suma asigurată.
- 19.25.3. Despăgubirile pentru Asigurarea de Bunuri se plătesc în maximum 15 zile lucrătoare de la depunerea întregii documentații la Allianz-Țiriac, în baza acordului scris al Beneficiarului asupra sumelor convenite, exprimat prin semnarea și transmiterea cererii de despăgubire.
- 19.25.4. Allianz-Țiriac își rezervă dreptul de a amâna plata despăgubirii dacă, în legătură cu dauna s-a declanșat/s-a instituit împotriva Beneficiarului o anchetă sau o procedură penală, până la finalizarea anchetei sau a procedurii.
- 19.25.5. Pentru soluționarea daunei, Beneficiarul are posibilitatea să opteze pentru:
- acceptarea ofertei de despăgubire, situație în care Allianz-Țiriac garantează plata despăgubirii în 2 zile lucrătoare de la primirea acceptului Beneficiarului;

- rambursarea cheltuielilor de reparație sau de înlocuire a bunului/bunurilor avariat/e, situație în care Beneficiarul va pune la dispoziția Allianz-Tiriac un deviz/ofertă sau o factură de reparație sau de achiziție prin intermediul Claims Tracker. Valoarea de despăgubire nu va depăși costul obișnuit de reparație sau de înlocuire din România și va fi achitată în lei, în contul IBAN furnizat de persoana îndreptățită să primească despăgubirea.

IV. EXCLUDERI GENERALE

20. Acte intenționate și alte încălcări ale legii

20.1. Nu sunt cuprinse în acoperire și nu se acordă despăgubiri pentru:

- 20.1.1. pretențiile de despăgubire formulate printr-o cerere frauduloasă de către Beneficiar, care au la bază declarații false sau care decurg din fapte penale;
- 20.1.2. producerea cu intenție a riscului de către Beneficiar, dacă acesta rezultă din acte încheiate de organele în drept, care constată avariarea intenționată a bunurilor asigurate;
- 20.1.3. culpa grava a Beneficiarului sau a membrilor familiei acestuia în producerea pagubei. Culpă este considerată gravă atunci când autorul a acționat cu o neglijență sau imprudență pe care nici persoana cea mai lipsită de dibăcie nu ar fi manifestat-o față de propriile interese.

21. Evenimente neacoperite

21.1. Nu sunt cuprinse în acoperire și nu se acordă despăgubiri, pentru:

- 21.1.1. pierderile, pagubele, răspunderea, cererile, costurile sau cheltuielile de orice natură, cauzate direct sau indirect de, la care a contribuit, care rezultă din sau care sunt în legătură cu o boală transmisibilă sau amenințarea, pericolul (indiferent dacă este actual sau anticipat) unei boli transmisibile, indiferent de orice altă cauză sau eveniment care contribuie concomitent sau în orice altă privință la aceasta
- 21.1.2. cheltuielile pentru repararea unor avarii accidentale produse instalațiilor din cauze necuprinse în asigurare ori cele pentru reparații sau restaurări nereușite
- 21.1.3. poluarea sau contaminarea
- 21.1.4. greșelile sau defectele de construcție sau proiectare, erorile și omisiunile privind topografia, zonarea, inspectarea ori localizarea amplasamentului, aplicarea codurilor de siguranță sau a standardelor de construcție în legătură cu riscurile catastrofice naturale (cutremur, inundații și aluviuni, prăbușiri / alunecări de teren
- 21.1.5. erorile de execuție, utilizarea unor materiale de construcție cu defecte ascunse
- 21.1.6. daunele cauzate de lucrări de construcție (lucrări noi, consolidări, demolări, subzidiri, extinderi, modificări constructive, reparații capitale) executate la clădirea asigurată sau în imediata sa vecinătate
- 21.1.7. prăbușirea sau avariarea clădirii ca urmare a erorilor de proiectare și/sau defectelor de construcție sau ca urmare a unei întrețineri deficitare (stare de degradare avansată)
- 21.1.8. daunele produse de trepidații cauzate de circulația rutieră sau feroviară, de instalații / echipamente industriale sau de construcții
- 21.1.9. daunele sau avariile pentru care producatorul sau furnizorul bunului este răspunzător, fie conform legii, fie conform obligațiilor contractuale
- 21.1.10. avariile cauzate de testări sau experimente care impun condiții excepționale de exploatare
- 21.1.11. evenimentele sau circumstanțele cunoscute de Beneficiar/ Asigurat la momentul încheierii contractului de furnizare sau intamplate înainte de intrarea în valabilitate a contractului de furnizare.
- 21.1.12. terorismul, așa cum este definit în legea internă sau în convențiile și tratatele internaționale
- 21.1.13. explozia atomică, radiațiile sau infestările radioactive
- 21.1.14. războiul de orice natură.
- 21.1.15. Include dar nu se limitează la: război, invazie, acte ale inamicilor străini, ostilități și acțiuni similare războiului (chiar dacă sunt declarate sau nu), război civil
- 21.1.16. riscurile politice

21.2. Orice tip de acoperire legată de „riscuri politice”/evenimente politice, inclusiv, dar fără a se limita la: naționalizare, confiscare, expropriere (inclusiv discriminarea selectivă și abandonarea forțată), restrângerea de drepturi și libertăți, rechiziție, revoluție, rebeliune, insurecție, tulburare civilă de o proporție asemănătoare cu o revoltă sau răscoală, uzurpare a puterii militare.

21.3. Orice fel de evenimente, rezistență organizată sau acțiuni făcute cu intenția de a răsturna, înlocui sau schimba conducerea existentă a țării sau guvernul constituțional vor fi considerate „risc politic” / evenimente politice.

21.4. Prin derogare de la excluderea de riscuri politice, următoarele evenimente sunt acoperite:

- 21.4.1. grevele, însemnând orice act intenționat al oricărui grevist sau muncitor căruia i s-a restricționat accesul la locul de muncă întreprins în sprijinul grevei sau pentru a se opune unei restricții/act de blocare în afara incintei locului de muncă sau orice act al oricărei autorități legal constituite în scopul suprimării sau minimizării consecințelor unui astfel de act.
- 21.4.2. revoltele și tulburările civile, însemnând orice faptă săvârșită în timpul unei tulburări a liniștii publice (în cazul în care o astfel de tulburare este motivată din motive politice) de către orice persoană care participă împreună cu alte persoane la o astfel de tulburare sau orice act al oricărei autorități legal constituite în scopul suprimării sau minimizării consecințelor unui astfel de act.

21.5. De asemenea, nu se acordă despăgubiri pentru următoarele situații, cu excepția celor care sunt cauzate direct sau provoacă avarii sau distrugeri materiale acoperite de un risc asigurat, caz în care Allianz-Tiriac este răspunzător doar pentru paguba materială provocată de riscul asigurat:

- 21.5.1. uzura normală, eroziunea, coroziunea sau deteriorarea graduală a bunurilor asigurate;
- 21.5.2. tasarea, crăparea, contractarea, bombarea sau umflarea fundațiilor, trotuarelor, pereților, podelelor, plafoanelor sau a acoperișurilor;
- 21.5.3. daunele cauzate de animale: păsări, rozătoare și alți dăunători, inclusiv, viermi, sau insecte similare;
- 21.5.4. daunele cauzate de microorganisme, mușegai, ruginire, descompunere în condiții de umiditate sau uscăciune;
- 21.5.5. daunele cauzate de contractarea, evaporarea, pierderea în greutate, scurgerea conținutului, modificarea texturii sau a finisajului;
- 21.5.6. daunele cauzate echipamentelor electrice și aparaturii electronice și foto și echipamentelor electrocasnice și audio-video de supratensiune, căderi de tensiune sau alte fenomene similare în rețelele de electricitate;
- 21.5.7. daune provocate de apă – daunele aduse bunurilor prin inundare în urma spargerii accidentale a conductelor și a accesoriilor instalațiilor sanitare și de climatizate, creșterii nivelului de pânză freatică, refulării apei de canalizare, neglijenței Beneficiarului.

22. Excluderea Riscuri cibernetice și Date electronice și digitale. Nu sunt cuprinse în acoperire și nu se acordă despăgubiri pentru daunele, pierderile, distrugerea, distorsionarea, ștergerea, coruperea, modificarea, furtul sau altă manipulare necinstită, ilegală, frauduloasă sau neautorizată a datelor electronice și digitale din orice cauză (inclusiv, însă fără a se limita la evenimente cibernetice, atacuri informatice și/sau evenimente de război și terorism cibernetic) sau pierderile de orice natură, reducerea funcționalității, orice costuri, cheltuieli și/sau onorarii rezultând din acestea, indiferent de orice altă cauză sau eveniment care contribuie în același timp sau în orice altă ordine la pierderi sau daune.

V. OBLIGAȚIILE BENEFICIARULUI/ASIGURATULUI

23. În legătură cu beneficiile:

23.1. Să păstreze și să întrețină bunurile în condiții adecvate, potrivit instrucțiunilor și recomandărilor emise de producători, cu scopul de a preveni producerea riscurilor acoperite;

23.2. Să se asigure că toate sistemele de siguranță sunt menținute în stare de funcționare pe durata acoperirii.

24. În legătură cu producerea evenimentului

24.1. Să respecte cerințele din clauzele specifice din prezentul document.

VI. DEFINIȚII ȘI INFORMAȚII SUPLIMENTARE

25. În înțelesul prezentelor condiții, termenii și expresiile de mai jos au următoarele semnificații:

Despăgubire	Suma pe care Asiguratorul o datorează Beneficiarului pentru pagubele rezultate în urma producerii riscurilor asigurate.
Daună parțială	Distrugerea, avarierea, deprecierea sau dispariția (furtul) bunurilor asigurate, care determină în urma producerii unui eveniment asigurat, o despăgubire aferentă asigurării de bunuri, mai mică decât suma acoperită, mai puțin valoarea franșizei (dacă se aplică).
Daună totală	Distrugerea sau dispariția (furtul) bunurilor asigurate, care determină, în urma producerii unui eveniment asigurat, o despăgubire aferentă asigurării de bunuri, egală cu suma acoperită, mai puțin valoarea franșizei (dacă se aplică).
Locuință	Casa, vila, cabana, apartamentul sau alta construcție destinată locuirii permanente sau temporare, având dotările necesare acestui scop, situată la Locul de Consum.
Risc asigurat	Evenimentul viitor, brusc și neprevăzut, posibil dar incert, menționat în contractul de asigurare, la producerea căruia Asiguratorul își asumă obligația de a plăti despăgubirea.
Informații referitoare la existența Fondului de Garantare	În caz de constatare a insolvabilității Asiguratorului, conform prevederilor legale, Asigurații/Beneficiarii pot fi indemnizați/despăgubiți în baza contractului de asigurare de Fondul de Garantare a Asiguraților, în condițiile prevăzute de Legea 213/2015 privind Fondul de garantare a asiguraților.

26. Termenii care nu sunt expres definiți sunt înțeleși și agreeți ca având definiția comună.

VII. PROCEDURI DE INFORMARE ȘI SOLUȚIONARE RECLAMAȚII ȘI LITIGII

27. Pentru orice solicitare de informații suplimentare, sugestii sau reclamații, Beneficiarul se poate adresa Contractantului, Brokerului sau Asiguratorului.

27.1. Contractant: Electrica Furnizare SA

27.1.1. Call Center: 0244 406 006

27.1.2. Email: clienti@electricafurnizare.ro

- 27.1.3. Formularul online de plângeri: <https://www.electrifurnizare.ro/asistenta/formular-inregistrare-plangeri/>
- 27.1.4. Formularul unic de contact: <https://www.electrifurnizare.ro/asistenta/contactati-ne-in-scris>
- 27.1.5. Incidente privind prelucrarea datelor personale: protectiadatelor@electrifurnizare.ro
- 27.1.6. Poștă: adresa de corespondență afișată pe factură
- 27.2. Broker: Asigest Broker de Asigurare Reasigurare SA**
- 27.2.1. Telefon: 021 230 39 93
- 27.2.2. E-mail: contact@asigest.ro
- 27.2.3. Incidente privind prelucrarea datelor personale: dpo@gdprcomplet.ro
- 27.2.4. Poștă: Str. Duiliu Zamfirescu nr. 8, Sector 1, 011812, București
- 27.3. Asigurător: Allianz-Tîriac**
- 27.3.1. Infoline: 021 201 91 00
- 27.3.2. E-mail: info@allianztiriac.ro
- 27.3.3. Sugestii sau reclamații: reclamatii@allianztiriac.ro
- 27.3.4. Incidente privind prelucrarea datelor personale: datepersonale@allianztiriac.ro
- 27.3.5. Poștă: Allianz-Tîriac Asigurări S.A., Str. Buzzești, nr. 82-94, etajele 3, 4, 12, București, sector 1, cod poștal 011017
- 28.** Sesizarea va fi analizată și Allianz-Tîriac va face toate eforturile pentru a oferi o soluție documentată în maximum 5 zile lucrătoare. Dacă acest lucru nu va fi posibil din cauza complexității situației, Allianz-Tîriac va reveni periodic către Beneficiar/Asigurat și Contractant/Broker cu informări, până la finalizarea solicitării, respectând termenul maxim prevăzut în lege, de 30 de zile lucrătoare.
- 29.** În cazul în care răspunsul Allianz-Tîriac nu este satisfăcător, Beneficiarul și Contractantul se pot adresa Autorității de Supraveghere Financiară sau pot apela la modalitatea de soluționare alternativă a litigiilor în domeniul financiar nonbancar (SAL-FIN). Detalii cu privire la condițiile de accesare a celor două proceduri sunt disponibile pe www.allianztiriac.ro și www.asfromania.ro.
- 30.** Orice litigiu este rezolvat de către instanțele de judecată competente, în baza legilor române.
- 31. Protecția datelor și confidențialitatea**
- 31.1. Allianz-Tîriac Asigurari**
- Furnizarea datelor cu caracter personal este necesară pentru preluarea în asigurarea de grup și pentru instrumentarea dosarelor de daună. Allianz-Tîriac respectă legislația privind prelucrarea datelor cu caracter personal și oferă protecție adecvată datelor. Găsiți informațiile și modalitatea în care Allianz-Tîriac prelucrează datele cu caracter personal în Notificarea privind prelucrarea datelor cu caracter personal, disponibilă, în orice moment, pe site-ul Allianz-Tîriac www.allianztiriac.ro, în secțiunea Protecția datelor – [Notificarea](#).
- 31.2. Asigest Broker de Asigurare-Reasigurare**
- Informațiile privind modalitatea în care Asigest Broker de Asigurare-Reasigurare S.A. prelucrează datele cu caracter personal sunt disponibile pe site-ul <https://asigest.ro/>, în secțiunea "Utile GDPR" <https://asigest.ro/gdpr/>

Furnizor,
Societatea ELECTRICA FURNIZARE S.A.

Client,

Reprezentant/Împuternicit: _____

Data: _____