

## **CONDIȚII GENERALE pentru serviciul de furnizare a energiei electrice la clienții noncasnici eligibili (persoane juridice)**

### **1. Obiect**

**Art. 1.** (1) Condițiile generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții noncasnici eligibili (denumite CGFEE – Clienți noncasnici eligibili) ai furnizorului CEZ VÂNZARE S.A., completează prevederile contractului de furnizare energie electrică încheiat de către clientul noncasnic eligibil cu furnizorul CEZ VÂNZARE S.A., stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre client, furnizor și Operatorul de Rețea (OR), în vederea asigurării alimentării cu energie electrică a locurilor de consum ale clientului, racordate la rețeaua electrică a Operatorului de Rețea.

(2) Furnizorul publică pe site-ul propriu forma actualizată a CGFEE – Clienți noncasnici eligibili și le pune în mod gratuit la dispoziția clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre următoarele mijloace de comunicare: fax, e-mail, direct sau prin poștă / curier pe suport hârtie, conform solicitării.

### **2. Condiții contractuale de furnizare**

**Art. 2.** (1) Facturarea serviciului de furnizare a energiei electrice se realizează prin aplicarea tarifului/prețului stabilit de părți la încheierea Contractului.

(2) Tarifului contractat se poate modifica, ca urmare a:

- modificării prețurilor de achiziție practicate pe piața angro și costurilor specifice, inclusiv modificări ale bazei de calcul sau a metodei de calcul referitoare la achiziție;
- modificării actelor normative;
- modificarea valorii tarifelor de servicii opționale, dacă astfel de servicii au fost incluse în tariful contractat de client.

(3) Pentru situațiile menționate la alineatul precedent nu este obligatorie încheierea unui act adițional la contract.

(4) În cazul modificării tarifului contractat, ca urmare a modificării prețurilor de achiziție practicate pe piața angro și costurilor specifice, inclusiv modificări ale bazei de calcul sau a metodei de calcul referitoare la achiziție și /sau a valorii tarifelor serviciilor opționale, se va proceda după cum urmează:

a) furnizorul va aduce la cunoștința Clientului modificările intervenite asupra tarifului contractat prin intermediul facturii, email sau notificare scrisă, anexată facturii, SMS, cu minimum 30 de zile înainte de data intrării în vigoare a acestora;

b) tariful contractat cu modificările incluse va fi disponibil pe pagina de internet proprie a Furnizorului și în Centrele de relații cu clienții ale acestuia;

(5) În cazul modificării actelor normative și tarifelor reglementate, se procedează după cum urmează:

a) valoarea tarifului contractat se modifică de drept la data intrării în vigoare a noilor modificări legislative / tarife reglementate;

b) notificarea Clientului privind modificarea tarifului contractat se realizează prin înscrierea modificării pe factură.

(6) În cazul în care clientul nu este de acord cu modificările intervenite asupra tarifului contractat, în termen de 15 zile de la data de când a fost informat, acesta are obligația de a notifica furnizorul, având dreptul să solicite modificarea / denunțarea unilaterală a contractului, sens în care poate:

a) să solicite și să opteze pentru un alt tip de tarif din ofertele CEZ VÂNZARE S.A., privind serviciul de furnizare a energiei electrice pentru clienții eligibili;

b) să solicite și să beneficieze de serviciu universal, în condițiile prevăzute de reglementările legale în vigoare;

c) să solicite schimbarea furnizorului de energie electrică, în condițiile prevăzute de reglementările legale în vigoare;

d) orice altă opțiune care poate fi exercitată în acord cu prevederile legale în vigoare.

(7) În cazul în care Clientul acceptă modificările intervenite asupra tarifului contractat, nu este necesar să transmită furnizorului o confirmare în acest sens, lipsa unui răspuns, în termen de 15 zile de la transmiterea informării, fiind considerată un accept tacit din partea clientului.

**Art. 3.** (1) Facturile emise în baza contractului se vor achita la termenele scadente prevăzute în cuprinsul acestora, conform modalităților de plată practicate de furnizor și publicate pe site-ul Furnizorului ([www.cez.ro](http://www.cez.ro)).

(2) Factura se considera achitată de către client la data înregistrării plății în extrasul bancar al furnizorului, la data închiderii procesului verbal de compensare sau prin alt mod prevăzut expres de legislația în vigoare pentru alte modalități de plată, acceptate de furnizor.

(3) Contravaloarea energiei electrice se facturează clientului, după caz, în baza indexului citit de către Operatorul de rețea, în baza indexului autocitit de client și comunicat furnizorului în intervalele și prin mijloacele puse la dispoziție de acesta sau pe baza unui consum estimat.

(4) Intervalul în care clientul poate comunica indexul autocitit, precum și mijloacele prin care acesta se transmite furnizorului sunt comunicate clientului prin intermediul facturii de energie electrică anterioara perioadei de facturare.

(5) Dacă indexul nu este comunicat de către client în intervalul atribuit în acest scop, factura se emite cu aceeași periodicitate stabilită conform Contractului, pe baza estimărilor realizate conform reglementărilor legale în vigoare.

(6) Regularizarea consumului se face periodic, după citirea contorului de decontare de către reprezentanții Operatorului de Rețea.

(7) Factura emisă de furnizor în baza prezentului contract, cuprinde prețul de furnizare a energiei electrice, abonament, după caz, valoarea tarifelor reglementate, a contribuției pentru cogenerare, a certificatelor verzi, TVA-ul, precum și orice alte taxe sau contribuții calculate în conformitate cu legislația în vigoare.

(8) Regularizarea sumelor aferente costurilor de achiziție a certificatelor verzi, corespunzătoare consumului de energie electrică înregistrat la locul de consum care face obiectul prezentului Contract, se va efectua conform reglementărilor legale în vigoare. Clientul este obligat să achite Furnizorului facturile de regularizare pentru certificatele verzi, în termenul de scadență prevăzut în cuprinsul acestora, indiferent de termenul de valabilitate al contractului.

**Art.4.** (1) Mărimile de facturat se determină de regulă, pe baza mărimilor măsurate, conform indicațiilor grupurilor de măsurare / contoare pentru decontare, instalate de către operatorul de măsură, la care se aplică corecțiile prevăzute de reglementările legale în vigoare, raportat la punctul de delimitare, caracteristicile și corecțiile indicațiilor grupului de măsură, sau pe baza mărimilor estimate.

(2) Regimul de limitare sau restricție se aplică în conformitate cu Codul rețelei de transport și Codul rețelei de distribuție.

(3) Părțile vor respecta instrucțiunile și comenzile operative emise de Operatorul de sistem în baza Codului tehnic al rețelei electrice de transport, în vigoare. Obligațiile ce revin fiecărei părți în baza prezentului contract nu pot fi invocate drept cauză a nerespectării Codului tehnic al rețelei electrice de transport.

(4) Clientul are obligația să asigure accesul pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul operatorului de rețea.

**Art. 5.** (1) La încetarea contractului, clientul are obligația să asigure accesul operatorului de rețea pentru citirea indicațiilor grupului/grupurilor de măsurare pe baza cărora furnizorul emite factura finală aferentă serviciului de furnizare a energiei electrice.

(2) În cazul în care clientul nu asigură accesul operatorului de rețea pentru citirea indicațiilor grupului/grupurilor de măsurare furnizorul emite o factură estimată pentru ultimul consum, pe care clientul este obligat să o plătească la termenele și în condițiile prevăzute în contract.

(3) Factura de regularizare a costurilor cu certificatele verzi se emite conform legislației în vigoare, după stabilirea de către ANRE a cotei anuale finale obligatorii de achiziție de certificate verzi, pentru consumul înregistrat în anul anterior.

(4) Eventuale datorii reciproce dintre părți, provenite dintr-un contract anterior de furnizare a energiei electrice, se preiau în cadrul prezentului contract.

(5) În cazul rezilierii/încetării contractului, încheierea unui nou contract este condiționată de plata de către client a sumelor restante din vechiul contract și a oricăror alte taxe necesare încheierii unui nou contract.

**Art. 6.** Părțile se obligă să respecte prevederile reglementărilor legale în vigoare, pe toată durata derulării contractului.

**Art. 7.** Dacă o sumă facturată de către furnizor este contestată în parte de client, atunci plata sumei necontestate se va efectua până în ziua limită de plată. Pentru sumele contestate, dar

stabilite ulterior pe cale amiabilă sau de către instanța competentă ca fiind datorate de către client, acesta va plăti penalități de întârziere calculate în conformitate cu prevederile prezentului contract.

**Art. 8.** (1) Clientul are obligația să asigure accesul furnizorului/operatorului de rețea la grupul de măsură, sub sancțiunea deconectării locului de consum cu un preaviz de 5 zile lucrătoare.

(2) În cazurile în care citirea grupurilor de măsurare nu se realizează lunar, părțile sunt de acord cu emiterea facturilor în avans, care vor cuprinde regularizarea energiei electrice după citirea grupului de măsură, precum și avize de plată aferente contravalorii consumului estimat între citiri, stabilit, după caz, în baza indexului autocitit sau pe baza consumului estimat.

**Art. 9.** (1) În cazul în care clientul nu se prezintă să ridice corespondența transmisă de către furnizor cu confirmare de primire, în termenul prevăzut în înștiințarea emisă de către reprezentantul poștei/curierului, se consideră că respectiva corespondență a fost primită de client în data când acesta a fost înștiințat.

(2) Pentru a nu aduce prejudicii niciunei persoane fizice sau juridice furnizorul este îndreptățit să solicite încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, cu un preaviz de 5 zile lucrătoare, în cazul în care există litigii asupra dreptului de folosință/propietate asupra imobilului la care se furnizează energie electrică conform prezentului contract, de natură să împiedice stabilirea de către furnizor a folosinței imobilului.

(3) Furnizorul este îndreptățit să solicite încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, cu un preaviz de 5 zile lucrătoare, în cazul în care titularul de contract solicită suspendarea furnizării energiei electrice la locul de consum aferent prezentului contract, iar o altă persoană, care face dovada unui drept de folosință asupra locului de consum (ex. coproprietar/poprietar), solicită încheierea contractului de furnizare a energiei electrice și menținerea furnizării energiei electrice.

**Art. 10.** Dacă la locurile de consum care fac obiectul contractului se implementează un sistem de măsurare inteligentă a energiei electrice (montare contor inteligent) factura pentru energia electrică consumată se va emite, de regulă lunar, periodicitatea de citire (intervalul de timp dintre două citiri consecutive) a indexului contorului în vederea facturării fiind de o luna.

### 3. Obligații generale/Declarații

**Art.11.** (1) Părțile se obligă una față de cealaltă să dețină, pe parcursul derulării contractului, toate aprobările necesare fiecăreia pentru executarea obligațiilor cuprinse în prezentul contract, conformându-se în același timp tuturor cerințelor legale.

(2) Părțile se obligă una față de cealaltă să asigure accesul, conform legii, la toate informațiile, documentațiile și datele necesare bunei derulări a contractului și care sunt accesibile conform reglementărilor în vigoare tuturor autorităților statului, instituțiilor financiar-bancare, consultanților și contractanților care au legătură cu executarea prezentului contract.

(3) Părțile vor respecta instrucțiunile și comenzile operative emise de către operatorul de sistem în baza Codului tehnic al rețelei de transport, aprobat de ANRE. Obligațiile ce revin fiecărei părți în baza prezentului Contract nu pot fi invocate drept cauză a nerespectării Codului tehnic al rețelei de transport.

**Art. 12.** (1) Clientul declară că a luat la cunoștință și își însușește prevederile cuprinse în Declarația privind drepturile și Codul de Conduită al Clientului CEZ VÂNZARE S.A., parte integrantă a prezentului Contract, publicat pe site-ul [www.cez.ro](http://www.cez.ro) (subsecțiunea Etică și Integritate), obligându-se să respecte și să se conformeze prevederilor cuprinse în acestea. (2) Încălcarea de către Client a prevederilor cuprinse în Declarația privind drepturile și Codul de Conduită al Clientului CEZ VÂNZARE S.A. poate conduce, în funcție de gravitatea abaterii, a neconformității și/sau a riscurilor generate (ex. risc de pierderi financiare, risc reputațional, etc), la rezilierea Contractului și/sau la obligarea Clientului la plata de daune-interese.

### 4. Garanții

**Art. 13.** (1) Furnizorul are dreptul să solicite Clientului constituirea unei garanții financiare înainte de încheierea contractului sau pe parcursul derulării acestuia, în următoarele situații:

a) profitabilitate negativă, solvabilitate redusă/insuficientă, participare insuficientă a acționarilor la capitalul social, deprecierea a valorii acțiunilor, deteriorarea poziției financiare (rating scăzut, conform unui Raport emis de o agenție independentă de rating);

- b) neîndeplinirea în mod repetat a obligațiilor de plată (se consideră neîndeplinire a obligațiilor de plată în mod repetat atunci când Clientul ajunge de două ori în situația de a fi preavizat pentru neplata facturilor emise în baza contractului);
  - c) clientul nu este titularul legal al dreptului de folosință și/sau proprietate asupra locului de consum care face obiectul prezentului contract;
  - c) se constată exercitarea unor acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile grupului de măsurare;
  - d) existența unui litigiu asupra locului de consum în ceea ce privește dreptul de folosință/prorietate;
  - e) alte situații prevăzute de reglementările legale în vigoare.
- (2) Valoarea garanției financiare se stabilește astfel încât să acopere cantitatea de energie electrică estimată a se consuma de către clientul final pe o perioadă de maximum 3 luni de zile, la prețul final de furnizare a energiei electrice.
- (3) Consumul de energie electrică estimat se determină de către furnizor pe baza consumului mediu zilnic realizat de clientul final în ultimele 6 luni, iar atunci când acest lucru nu este posibil, pe baza consumului estimat de furnizor.
- (4) Garanția financiară devine exigibilă dacă clientul final nu achită facturile emise în baza prezentului contract în termen de 2 zile lucrătoare de la data deconectării sau, după caz, de la data încetării contractului.
- (5) Furnizorul este îndreptățit să execute garanția financiară în limita valorii facturilor emise în baza prezentului contract, neachitate de către Client.
- (6) După executarea garanției, pentru continuarea raporturilor contractuale și reluarea alimentării cu energie electrică, furnizorul solicită clientului reconstituirea garanției financiare, iar clientul este obligat să reconstituie garanția financiară în termen de maxim 5 zile lucrătoare de la data solicitării.
- (7) Pentru oricare din situațiile menționate mai sus, dacă Clientul refuză să constituie/actualizeze garanția financiară, Furnizorul are dreptul să solicite Operatorului de rețea deconectarea locului/locurilor de consum al/ale Clientului de la rețea și să rezilieze prezentul contract cu un preaviz de 5 zile lucrătoare.
- (8) Garanția financiară se restituie clientului în termen de maxim 60 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, în măsura în care nu a fost executată, iar clientul nu înregistrează datorii față de furnizor.

## 5. Obligațiile furnizorului

**Art. 14.** Furnizorul are următoarele obligații:

- a) să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia;
- b) să respecte prevederile Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice;
- c) să factureze clientului serviciul de furnizare a energiei electrice conform contractului;
- d) să verifice în cel mai scurt timp situațiile deosebite sesizate de client și să răspundă în termen legal tuturor reclamațiilor și sesizărilor scrise ale acestuia, conform Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice;
- e) să furnizeze clientului informații privind istoricul de consum și eventualele penalități plătite de acesta, conform Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice în vigoare;
- f) să investigheze reclamațiile privind calitatea serviciului de furnizare;
- g) să pună la dispoziția clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, la legislația în vigoare, la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor dezacorduri sau plângeri, numărul de telefon (call-center, cu funcționare permanentă) pentru preluarea reclamațiilor privind deranjamentele precum și informații cu privire la punctele unice de contact, respectiv adresă, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet. Aceste informații pot fi transmise clientului fie prin contract, fie printr-un document separat (factură, informare etc);
- h) să asigure prin preluare de la Operatorul de Rețea 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
- i) să faciliteze accesul clientului final la datele de măsurare, dacă acesta are montat un contor inteligent, conform reglementărilor specifice în vigoare;;

j) să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații cu privire la condițiile comerciale de furnizare a energiei electrice, prețurile/tarifele practicate, după caz, condițiile generale ale serviciilor oferite, drepturile și obligațiile clienților finali rezultate din contractul de rețea încheiat cu OR;

k) să programeze și efectueze audiențe;

l) să restituie clientului final garanția financiară constituită la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare, după încetarea condițiilor pentru care a fost constituită;

m) să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare;

n) să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la clientul final care vizează activitatea OR la locul de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de clientul final, să primească și să comunice clientului răspunsul OR, conform reglementărilor legale în vigoare;

o) să respecte orice alte obligații care îi revin conform legislației în vigoare.

**Art. 15.** Furnizorul este responsabil pentru întreruperile în alimentarea cu energie electrică a locului/locurilor de consum care face/fac obiectul prezentului contract, care s-au dovedit a fi cauzate exclusiv din culpa sa, conform reglementărilor legale în vigoare.

## 6. Drepturile furnizorului

**Art. 16.** Furnizorul are următoarele drepturi:

a) să solicite clientului informații despre prognoza de consum a acestuia;

b) să întrerupă alimentarea energiei electrice în condițiile nerespectării de către client a clauzelor contractuale, în conformitate cu prevederile prezentului contract și legislației în vigoare;

c) în regim de limitări și restricții, atunci când este deficit de putere în SEN, să aplice clientului transele de limitare a puterii prevăzute în Anexa la contractul de distribuție;

d) să aibă acces prin intermediul operatorului de rețea în incinta clientului, pentru citirea grupurilor de măsurare/contoarelor, verificarea instalației de alimentare și utilizare a energiei electrice, precum și a respectării prevederilor contractuale;

e) să solicite clientului constituirea/actualizarea/reconstituirea unor garanții financiare, conform prezentului contract și legislației în vigoare;

f) să solicite clientului modificarea și/sau completarea prezentului contract și a anexelor acestuia, atunci când apar elemente noi sau când este necesară modificarea unor clauze contractuale;

să recupereze integral de la consumator costurile aferente achiziționării certificatelor verzi pentru energia electrică furnizată;

g) să factureze și să recupereze de la client contravaloarea consumului de energie electrică, penalităților de întârziere, a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, serviciilor de preavizare efectuate în vederea evitării întreruperii alimentării cu energie electrică pentru neplată precum și a altor servicii prestate la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului;

h) să factureze și să recupereze de la client, pe baza datelor transmise de către operatorul de rețea, consumul de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică, intervenții neautorizate/sustrageri de energie electrică, conform reglementărilor legale în vigoare sau orice alte situații care au avut drept consecință nefacturarea consumului efectiv realizat de către client;

i) să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică estimate de către operatorul de rețea, conform reglementărilor în vigoare pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit;

j) să notifice clientului, prin SMS, e-mail sau prin intermediul facturii, modificările intervenite asupra anumitor condiții de derulare a prezentului contract, a periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea/autocitirea indexului contorului;

k) să refuze plata totală sau parțială a despagubirilor dacă în urma investigațiilor se dovedește că acestea nu sunt cauzate exclusiv din culpa sa;

l) să analizeze și să decidă oportunitatea de a acorda Clientului reeșalonarea la plată a datoriilor;

- m) să solicite operatorului de rețea întreruperea/reluarea furnizării energiei electrice, în condițiile prevăzute de Contract și / sau reglementările legale în vigoare;
- n) să verifice, la interval de minimum 1 an, datele care au stat la baza încheierii contractului de furnizare a energiei electrice cu clientul final.
- o) orice alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare.

## 7. Obligațiile Clientului

**Art. 17.** Clientul are următoarele obligații:

- a) să achite integral și la termenele stabilite în prezentul contract contravaloarea facturilor emise de furnizor, inclusiv cele aferente recalculării/corecțiilor consumului de energie electrică, penalităților de întârziere, serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, serviciilor de preavizare efectuate în vederea evitării întreruperii alimentării cu energie electrică pentru neplată, precum și a altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă aceste servicii au fost efectuate la cererea sau din culpa clientului;
- b) să respecte dispozițiile operatorului de sistem, conform reglementărilor în vigoare privind schema de funcționare a instalațiilor consumatorului racordate la S.E.N. și să reducă la nivelul stabilit consumul în situații de restricții sau limitări;
- c) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive;
- d) să respecte normele și prescripțiile tehnice în vigoare, în vederea eliminării efectelor negative asupra calității energiei electrice, să nu intervină în nici un fel asupra instalației de alimentare și de măsurare și să nu permită altor persoane, cu excepția reprezentanților operatorului de rețea, să intervină asupra acestora;
- e) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii contractului în cel mult 5 zile de la producerea acestei modificări;
- f) să suporte orice consecințe asupra subconsumatorilor, ce decurg din restricționarea sau din întreruperea furnizării energiei electrice către subconsumatori ca urmare a nerespectării prevederilor prezentului contract, inclusiv în cazul neplății energiei electrice;
- g) să transmită furnizorului până la data de 5 (cinci) ale fiecărei luni anterioare perioadei de facturare, eventuala modificare, față de cantitatea de energie electrică corespunzătoare specificată în Anexa nr. 1 la contract;
- h) să constituie/actualizeze/reconstituie la solicitarea furnizorului garanții de plată, conform prevederilor contractului și reglementărilor în vigoare;
- i) să sesizeze imediat furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare;
- j) să asigure prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice, evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică din S.E.N.;
- k) să ia măsurile necesare din punct de vedere al schemelor interne de alimentare a instalațiilor și echipamentelor tehnologice, inclusiv din punctul de vedere al instalațiilor de protecție și automatizare, pentru protejarea și asigurarea funcționării în continuare a receptoarelor importante în cazul funcționării automatice din instalațiile OR, a întreruperilor accidentale, în scopul exploatării sigure și economice a instalațiilor electrice inclusiv în cazul apariției unei supratensiuni în instalațiile operatorului de distribuție;
- l) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare și să nu permită altor persoane să se racordeze la instalația electrică de utilizare proprie, orice modificări sau extinderi ale acesteia putând fi efectuate doar cu electricieni autorizați sau agenți economici atestați ANRE, după înștiințarea și cu acordul prealabil al operatorului de rețea;
- m) să permită accesul reprezentantului operatorului de rețea în scopul de a presta activitatea de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică la locul de consum, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, ori de a monta, demonta, sigila, întreține, verifica, înlocui sau citi indexul grupului de măsurare, precum și pentru a întreține, verifica sau remedia defecțiunile intervenite la instalațiile aflate în exploatarea OR, când acestea se află amplasate pe proprietatea clientului final;
- n) să achite operatorului de rețea, prin intermediul furnizorului, contravaloarea serviciilor de deconectare/ reconectare, de demontare, verificare și remontare a grupurilor de măsurare, efectuate de operatorul de rețea conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa clientului final;

- o) să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor în vigoare, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
- p) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu operatorul de rețea;
- r) să suporte contravaloarea pagubelor și costul remedierii defecțiunilor produse în instalațiile operatorului de rețea sau de transport, dovedite a fi din culpa sa;
- s) orice alte obligații prevăzute de reglementările în vigoare.

## 8. Drepturile clientului

**Art. 18.** Clientul are următoarele drepturi:

- a) să consume energie electrică în conformitate cu prevederile prezentului contract;
- b) să solicite furnizorului modificarea și completarea prezentului contract și a anexelor acestuia, atunci când apar elemente noi sau când consideră necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale;
- c) să beneficieze contra cost de serviciile furnizorului, în condițiile negocierii unor contracte pentru prestări de servicii energetice, conform prevederilor legale;
- d) să opteze pentru orice modalitate de plată pe care furnizorul o pune la dispoziție;
- e) să solicite și să primească de la furnizor explicații privind elementele facturii;
- f) să solicite despăgubiri sau compensații pentru daunele materiale dovedite, provocate exclusiv din vina furnizorului;
- g) să solicite schimbarea furnizorului de energie electrică, după achitarea tuturor sumelor scadente, datorate furnizorului în baza prezentului contract, în condițiile prevăzute de reglementările legale în vigoare și prevederile prezentului contract;
- h) să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către furnizor, și să fie informat de către OR cu privire la deranjamentele / întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului;
- i) să se retragă din contract în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii contractului, în cazul în care contractarea se realizează la distanță sau în afara spațiilor comerciale ale furnizorului; retragerea se va redacta în format liber ales sau se va completa formularul tipizat care se regăsește pe site-ul furnizorului [www.cez.ro](http://www.cez.ro).
- j) 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;
- k) să beneficieze de serviciu universal în condițiile prevăzute de reglementările aplicabile;
- l) să îi fie notificate de către furnizor orice modificare a prețului de furnizare, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;
- m) 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;
- n) să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie convenite în convenția de consum, atunci când facturarea se face pe baza unei convenții de consum, oricând consideră că i se va modifica consumul, cu condiția ca noile valori să fie transmise cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare respective;
- o) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, după încetarea condițiilor pentru care a fost constituită;
- p) orice alte drepturi prevăzute de legislația în vigoare.

## 9. Răspunderea contractuală

**Art. 19.** Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în prezentul contract, Părțile se supun și răspund conform prevederilor prezentului contract, Codului civil și legislației în vigoare, aplicabile raportului contractual.

**Art. 20.** (1) Neachitarea facturilor emise în baza prezentului contract în termenul de scadență, atrage penalități de întârziere după cum urmează:

a) dobânzile penalizatoare sunt egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor bugetare, stabilite conform reglementărilor legale în vigoare;

b) dobânzile penalizatoare se datorează începând cu prima zi după data scadenței

(2) Pentru neplata facturilor emise în baza prezentului contract, până la remedierea situației, furnizorul are dreptul să întrerupă alimentarea cu energie electrică, realizând succesiv următoarele demersuri:

a) transmiterea către Client a unui preaviz de deconectare;

b) transmiterea către Operatorul de Rețea a solicitării privind întreruperea alimentării cu energie electrică în condițiile prevăzute de reglementările legale în vigoare.

(3) Furnizorul solicită Operatorului de rețea reluarea alimentării cu energie electrică, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, după ce se face dovada/se confirmă achitarea în integralitate a contravalorii facturilor restante, dobânzilor penalizatoare datorate, a cheltuielilor ocazionate de întreruperea și reluarea furnizării, precum și dovada constituirii garanțiilor financiare solicitate conform prevederilor contractuale și reglementărilor în vigoare, după caz.

(4) Furnizorul are dreptul să dispună reluarea furnizării energiei electrice după achitarea de către client a debitelor deconectabile, fără achitarea taxei de deconectare/reconectare, aceste taxe urmând să fie achitate de către client în termenul de scadență menționat în factură sub sancțiunea deconectării locului de consum conform prevederilor legale în vigoare.

(5) În cazul în care clientul nu efectuează în termen de 15 zile de la data întreruperii furnizării energiei electrice plata integrală a valorii specificată în avizul de plată aferent facturii și a dobânzilor penalizatoare datorate, furnizorul are dreptul să rezilieze contractul, urmând să recupereze sumele datorate conform dispozițiilor legale în vigoare.

(6) Pentru neplata facturilor emise în baza prezentului contract, furnizorul are dreptul să suspende unele drepturi ale Clientului, precum:

- dreptul de a solicita modificarea/completarea contractului și a Anexelor acestuia;

- dreptul de a solicita plata anumitor despăgubiri în legătură cu derularea Contractului.

(7) Furnizorul își poate exercita acest drept și în condițiile în care Clientul nu respectă angajamentul de plată convenit cu Furnizorul pentru reeșalonarea creanțelor datorate în baza prezentului Contract.

(8) Furnizorul îi va aduce la cunoștință Clientului drepturile suspendate, durata și condițiile de încetare a suspendării.

**Art. 21.** (1) Refuzul total sau parțial al consumatorului de a plăti o factură emisă de furnizor se va aduce la cunoștința acestuia în termen de 5 zile lucrătoare de la data primirii.

(2) Furnizorul analizează temeinicia sesizării și comunică clientului rezultatul analizei, în termenele prevăzute în standardul de performanță pentru serviciul de furnizare.

(3) Reclamațiile ulterioare efectuării plății facturilor se conciliază între părți amiabil, cu respectarea termenelor prevăzute de reglementările legale în vigoare.

(4) În cazul în care, ca urmare a unor recalculări conciliate între părți, nivelul consumului facturat se reduce, nu se vor încasa penalități pentru diferența respectivă.

**Art. 22.** Forța majoră apără de răspundere partea care le invocă în termenele și în condițiile legii.

## 10. Întreruperea furnizării energiei electrice

**Art. 23.** Furnizorul solicită Operatorului de Rețea întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, în următoarele situații:

a) neplata facturilor emise de furnizor conform prevederilor contractului;

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

c) încetarea dreptului de folosință al clientului final asupra locului de consum;

d) pierderea capacității de folosință/exercițiu a clientului care a stat la baza încheierii contractului;

e) alte situații prevăzute în prezentul contract și reglementările legale în vigoare.

**Art. 24.** (1) În caz de neplată a facturilor emise de furnizor conform prevederilor contractului, furnizorul transmite clientului un preaviz de deconectare cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare, clientul având obligația de a achita suma respectivă în termenul prevăzut în preaviz.



(2) Dacă Clientul nu achită contravaloarea facturilor emise în baza prezentului contract, în termenul din preaviz, furnizorul comunică Operatorului de rețea solicitarea de deconectare a clientului final, iar acesta deconectează locul de consum, dacă până la data deconectării furnizorul nu îi confirmă plata datoriei de către clientul final.

(3) Pentru evitarea deconectării, în situația în care clientul plătește contravaloarea facturilor emise în baza prezentului contract în perioada preavizului sau după expirarea termenului din preaviz, acesta este obligat să comunice furnizorului dovada plății.

**Art. 25.** Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului poate fi efectuată de către sau la solicitarea Operatorului de Rețea, conform Contractului-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice încheiat între operatorul de distribuție și furnizor și Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice în situația în care contractul de distribuție pentru locul/locurile de consum este încheiat între operatorul de distribuție și furnizor, aprobate de ANRE, care fac parte integrantă și completează prevederile prezentului contract. Pentru situațiile în care întreruperea alimentării se face cu preaviz de deconectare, furnizorul comunică preavizul clientului după primirea informării de la Operatorul de Rețea.

**Art. 26.** În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică are loc din culpa dovedită a clientului, costurile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi achitate Operatorului de Rețea de către furnizor în baza contractului de rețea, urmând a fi facturate și recuperate de furnizor de la client în baza prezentului contract.

**Art. 27.** În toate cazurile în care se dovedește că întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului a avut loc la solicitarea nejustificată a furnizorului/operatorului de rețea, costurile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de furnizor/operator de rețea.

**Art. 28.** (1) Furnizorul nu răspunde față de client pentru întreruperea furnizării energiei electrice sau pentru calitatea energiei electrice furnizate, în cazul unor calamități sau al unor fenomene ale naturii care au avut o intensitate mai mare decât cele prevăzute în prescripțiile de proiectare.

(2) Furnizorul/Operatorul de rețea nu răspund pentru eventuale daune invocate de client, dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:

- a) forță majoră sau caz fortuit;
- b) întreruperi planificate notificate conform standardului de performanță pentru serviciul de rețea;
- c) întreruperi în situații excepționale, dacă operatorul de distribuție și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.

(3) De asemenea, furnizorul nu răspunde pentru întreruperile în alimentarea cu energie electrică intervenite din culpa clientului.

**Art. 29.** (1) Operatorul de distribuție deconectează un loc de consum al clientului, 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 operatorului de distribuție de a verifica sau 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 utilizatorului, 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 client a termenelor convenite cu operatorul de distribuție privind îndeplinirea măsurilor de limitare a perturbațiilor până la valorile normate;
- e) nerespectarea de către client 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 operatorului de distribuție;
- g) neplata de către client a prejudiciului stabilit prin hotărâre judecătorească definitivă, în cazul sustragerii de energie electrică.

(2) Preavizul se transmite de către furnizor clientului cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare.

(3) Atât furnizorul, cât și operatorul de distribuție au obligația să asigure clientului condiții pentru eliminarea cauzei ce a determinat transmiterea preavizului, astfel încât să se evite deconectarea

instalațiilor clientului.

**Art. 30.** (1) Operatorul de distribuție întrerupe fără preaviz alimentarea cu energie electrică la un loc de consum al clientului, 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, stabilite cu operatorul de distribuție și prevăzute în convenția de exploatare anexată prezentului contract, după caz;
- 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.

(2) Cheltuielile operatorului de distribuție pentru deconectarea și reconectarea la rețea vor fi suportate de client, cu excepția cazurilor prevăzute la pct. c) și d), în aceste situații costurile fiind suportate de operatorul de distribuție.

(3) Întreruperile prevăzute la lit. c) și d) vor fi ulterior justificate utilizatorului cu documente, care se transmit clientului prin intermediul furnizorului, în termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la producerea evenimentului.

**Art. 31.** (1) În cazul în care clientul 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 operatorului de distribuție corespunzătoare respectivului loc de consum, operatorul de distribuție are dreptul să demonteze elemente ale instalației de racordare.

(2) În condițiile prevăzute mai sus, operatorul de distribuție realimentează cu energie electrică locul de consum după ce clientul plătește toate datoriile restante și se asigură refacerea, dacă este cazul, a instalației de racordare, conform reglementărilor în vigoare privind racordarea, operatorul de distribuție având obligația să remonteze elementele instalației de racordare pe care le-a demontat anterior.

**Art. 32.** Reluarea alimentării cu energie electrică se efectuează în cel mai scurt timp după eliminarea cauzei care a determinat întreruperea, dar nu în mai mult de două zile lucrătoare de la data eliminării cauzei.

## 11. Sistarea temporară a furnizării

**Art. 33.** (1) Clientul poate conveni cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunțarea contractului, pentru o perioadă de minimum o lună și de maximum 12 luni.

(2) Clientul face în acest sens o solicitare în scris către furnizor cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru sistare, iar furnizorul notifică Operatorului de rețea inițierea și încetarea sistării.

(3) La finalul perioadei de sistare clientul are obligația să notifice furnizorul pentru reconectarea locului de consum sau prelungirea sistării furnizării pe o nouă perioadă. În lipsa notificării, furnizorul prelungeste perioada de sistare până la primirea notificării, 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 Operatorul de rețea.

(4) Clientul plătește contravaloarea lucrărilor efectuate de către Operatorul de rețea pentru sistarea temporară a furnizării energiei electrice.

## 12. Impreviziunea/Modificarea contractului

**Art. 34.** (1) În sensul prezentului contract, prin "impreviziune" se înțelege intrarea în vigoare a unor legi/reglementări, modificarea/abrogarea celor existente, precum și apariția unei situații excepționale care fac vădit injustă executarea obligațiilor contractuale, intervenite ulterior încheierii prezentului contract.

(2) Modificarea/completarea prezentului contract se poate realiza la solicitarea scrisă și motivată a uneia dintre părți dacă ulterior încheierii acestuia apare o situație de impreviziune care are sau poate avea ca efect:

creșterea pentru furnizor a costurilor cauzate de dreptul de proprietate, de exploatarea sau întreținerea activelor sale;

- a) introducerea unor noi impozite/taxe/contribuții și/sau modificarea valorii sau ratei unor impozite, taxe/contribuții/tarife în vigoare;
- b) obligarea furnizorului de a efectua noi cheltuieli de capital, al căror efect asupra costurilor anuale se evaluează plecând de la premisa că sunt amortizate egal pe o perioadă reprezentând durata de viață contabilă a activelor respective, iar valoarea cumulată a acestor efecte în anul de contract este mai mare de 5% din valoarea contractului pe anul respectiv;
- c) executarea contractului a devenit semnificativ mai oneroasă față de momentul încheierii contractului datorită unei schimbări excepționale a împrejurărilor care ar face vădit injustă obligarea părții contractante la executarea obligației;
- d) modificarea legislației/introducerea unor noi reglementări care au ca efect creșterea pentru furnizor a costurilor aferente activității de furnizare a energiei electrice.

(3) Furnizorul are dreptul să modifice prezentul contract, inclusiv tariful contractat, în cazul în care evenimente neprevăzute la încheierea contractului modifică radical echilibrul valoric al acestuia, antrenând o sarcină excesivă pentru Furnizor în exercitarea obligațiilor sale contractuale, cum ar fi, dar fără a limita, modificarea prețurilor de achiziție practicate pe piața angro și costurilor specifice, inclusiv modificări ale bazei de calcul sau a metodei de calcul referitoare la achiziție.

**Art. 35.** (1) Prețul de contractat se poate modifica pe perioada de derulare a contractului, în situația modificării tarifelor reglementate, apariției unei situații de impreviziune (astfel cum a fost menționat mai sus), modificării valorii tarifelor de servicii opționale, modificării legislației, modificării prețului de furnizare a energiei electrice ca urmare a modificării prețurilor de achiziție practicate pe piața angro și costurilor specifice, inclusiv modificări ale bazei de calcul sau a metodei de calcul referitoare la achiziție.

(2) În cazul modificării prețului de contract, furnizorul aduce la cunoștința Clientului modificările intervenite, prin e-mail sau notificare scrisă, cu minimum 30 de zile înainte de data intrării în vigoare a acestora, iar noile condiții de preț se vor aplica automat, fără a mai fi necesară încheierea unui act adițional.

(3) În cazul modificării tarifelor reglementate, se procedează după cum urmează:

a) valoarea tarifului contractat se modifică de drept la data intrării în vigoare a noilor tarife reglementate, conform actelor normative;

b) notificarea Clientului privind modificarea tarifului contractat se realizează prin înscrierea modificării pe factura aferentă serviciului de furnizare a energiei electrice.

(4) În cazul în care clientul nu este de acord cu modificările intervenite asupra prețului de contract, acesta are dreptul să solicite denunțarea unilaterală a contractului și schimbarea furnizorului de energie electrică, în condițiile prevăzute de reglementările legale în vigoare.

### 13. Închiderea contractului

**Art. 36.** Prezentul contract poate înceta prin:

- a) acordul de voință al părților;
- b) prin denunțarea unilaterală din partea clientului, cu o notificare prealabilă de 21 zile și respectarea prevederilor legale în situația schimbării furnizorului;
- c) reziliere de către oricare dintre părți, cu o notificare prealabilă cu cel puțin 15 zile înainte, în cazul neîndeplinirii obligațiilor contractuale și/sau în alte situații prevăzute de legislația în vigoare;
- d) reziliere/denunțare în alte situații prevăzute de prezentul contract și legislația în vigoare.

**Art. 37.** (1) Furnizorul poate rezilia prezentul contract, fără plata unor despăgubiri, în următoarele cazuri:

sustragerea de energie electrică de către client, constatată conform legislației în vigoare;

- a) neîndeplinirea obligațiilor prevăzute în contract;
- b) încetarea dreptului de folosință al clientului asupra locului/locurilor de consum;
- c) pierderea de către client a capacității de folosință/exercitiu care a stat la baza încheierii contractului, cu o notificare prealabilă cu 5 zile lucrătoare înainte;
- d) refuzul clientului de a încheia un nou contract, ori de a modifica/actualiza prezentul contract, în condițiile modificării reglementărilor sau a condițiilor tehnico-economice care au stat la baza încheierii acestuia, inclusiv a existenței împrejurărilor menționate în capitolul precedent, cu un preaviz/notificare prealabilă de 21 zile calendaristice;
- e) alte situații prevăzute de prezentul contract și legislația în vigoare.

(2) În termen de maximum 6 săptămâni de la încetarea contractului, furnizorul transmite clientului final factura cu decontul final ori factura estimată pentru ultimul consum, în cazul în care clientul nu asigură accesul pentru citirea contorului, cu excepția facturii aferentă regularizării contravalorii certificatelor verzi, care se va emite și transmite conform legislației în vigoare. Clientul final are obligația să plătească contravaloarea facturii până la termenul scadent.

**Art. 38.** (1) Clientul poate rezilia prezentul contract, cu notificarea prealabilă a furnizorului cu cel puțin 15 zile înainte, fără plata unor despăgubiri, în următoarele situații:

asupra furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței;

- a) contractul nu respectă reglementările în vigoare privind tipul de contract;
- b) alte situații prevăzute de contract și legislația în vigoare.

(2) Pentru situațiile când clientul nu acceptă modificarea contractului ca urmare a expirării perioadei de valabilitate a prețului de furnizare a energiei electrice, modificării tarifului, apariției unei situații de impreviziune, a unor noi reglementări / condiții tehnico-economice, care nu au putut fi prevăzute la momentul încheierii contractului, notificate acestuia de către furnizor, conform prevederilor contractuale și legale, are dreptul să solicite denunțarea unilaterală a prezentului contract, sens în care poate:

a) să solicite și să opteze pentru un alt tip de produs din ofertele CEZ VÂNZARE S.A. privind serviciul de furnizare a energiei electrice pentru clienții eligibili;

b) să solicite și să beneficieze de Serviciul Universal, în condițiile prevăzute de reglementările legale în vigoare;

c) să solicite schimbarea furnizorului de energie electrică, în condițiile prevăzute de reglementările legale în vigoare, cu o notificare prealabilă de 21 zile;

d) orice altă opțiune care poate fi exercitată în acord cu prevederile legale în vigoare.

**Art. 39.** Clientul poate solicita denunțarea unilaterală, în condițiile notificării prealabile a Furnizorului, cu cel puțin 21 de zile înainte, sub condiția îndeplinirii în întregime a obligațiilor de plată prevăzute în contract, până la împlinirea termenului din notificare.

#### **14. Despăgubiri/Compensații**

**Art. 40.** (1) Clientul final are dreptul să primească compensații în cazul nerespectării de către Operatorul de rețea a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică, de calitate tehnică a energiei electrice și de calitate comercială a serviciului de distribuție și a indicatorilor de performanță specifici serviciului de transport, conform reglementărilor aplicabile.

(2) Clientul final are dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul în care Operatorul de rețea îi întrerupe alimentarea cu energie electrică la solicitarea nejustificată a furnizorului. În situația în care, conform actelor normative aplicabile, clientul final este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta primește fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

(3) Clientul final are dreptul să solicite furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare, prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

(5) În toate cazurile în care clientul final are dreptul să primească despăgubiri/compensații de la Operatorul de rețea, acestea sunt plătite clientului final de către:

- a) Operatorul de rețea, dacă contractul de rețea este încheiat de clientul final;
- b) furnizor, dacă contractul de rețea este încheiat de furnizor și vor fi recuperate de acesta de la Operatorul de rețea în baza contractului de rețea.

(6) În cazul în care în perioada cuprinsă între data producerii evenimentului care a determinat plata compensațiilor/ despăgubirilor și data plății acestora clientul final a schimbat furnizorul de energie electrică, compensațiile/despăgubirile sunt plătite clientului final de către vechiul furnizor, acesta având dreptul de a recupera compensațiile/despăgubirile de la Operatorul de rețea.

(7) Furnizorul nu este responsabil de nerespectarea de către Operatorul de Rețea a obligațiilor sale stabilite în conformitate cu reglementările în vigoare și contractul de rețea.

**Art. 41.** Furnizorul/ Operatorul de rețea nu răspunde pentru daune materiale dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:

a) forța majoră/condițiile meteorologice deosebite, pentru care furnizorul/ Operatorul de rețea poate dovedi că aceasta l-au împiedicat să își respecte obligațiile contractuale;

b) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice și, după caz, Standardului de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice și pentru serviciul de sistem, în vigoare;

c) daunele materiale sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OR și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.

**Art. 42.** (1) Clientul final noncasnic plătește despăgubiri Operatorului de rețea pentru daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele materiale produse altor clienți finali racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu, conform prevederilor contractelor de rețea, respectiv de furnizare.

(2) În cazul în care contractul de rețea este încheiat de furnizor, despăgubirile prevăzute la alin. (1) sunt achitate de clientul final noncasnic prin intermediul furnizorului, iar recuperarea acestora de către partea prejudiciată se face în condițiile prevăzute în contractul de rețea al părții prejudiciate.

**Art. 43.** Clientul final noncasnic care exploatează o rețea electrică de distribuție plătește despăgubiri pentru daunele materiale dovedite produse clienților finali alimentați din rețeaua sa, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor/instalațiilor proprii sau a acțiunilor întreprinse de personalul propriu, în termenele și cuantumul convenite în contractele încheiate cu aceștia.

**Art. 44.** (1) Pentru nerespectarea de către operatorul de distribuție a termenelor impuse de Standardul de performanță, operatorul de distribuție plătește utilizatorului, prin intermediul furnizorului, o compensație, conform prevederilor Standardului de performanță.

(2) Clientul are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale produse ca urmare a nerespectării de către operatorul de distribuție 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 operatorului de distribuție. Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.

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

(4) Despăgubirea este plătită clientului dacă în urma investigației efectuate de către operatorul de distribuție și furnizor se constată existența prejudiciului și culpa operatorului de distribuție. Termenul de finalizare a investigației este de maximum 30 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii de despăgubire de către client.

**Art. 45.** (1) Sesizările / Reclamațiile / Plângerile / Solicitățile care vizează / necesită explicații / intervenții ale Operatorului de Rețea în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare și contractului de rețea, se comunică de către client furnizorului, în baza contractului. Furnizorul preia, transmite și urmărește rezolvarea acestora de către Operatorul de Rețea, în termenele și condițiile prevăzute de Standardele de performanță și contractul de rețea.

**Art. 46.** (1) În punctul de delimitare, la joasa tensiune (JT), în condiții normale de exploatare, excluzând întreruperile, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 95% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, ale tensiunii de alimentare, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de 10% din tensiunea nominală. De asemenea, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 100% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de + 10%/- 15% din tensiunea nominală.

(2) În punctul de delimitare, la medie tensiune(MT) și înalta tensiune(IT), în condiții normale de exploatare, excluzând întreruperile, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 99% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, ale tensiunii de alimentare, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de ± 10% din tensiunea contractuală. De asemenea, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 100% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de ± 15% din tensiunea contractuală.

## 15. Drepturile și obligațiile clientului rezultate din contractul de rețea

**Art. 47.** Obligațiile clientului

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

- b) să mențină starea tehnică corespunzătoare, în conformitate cu normele în vigoare, a instalației electrice de utilizare;
- c) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, inclusiv a elementelor de securizare, atunci când acestea sunt montate în incinta sa;
- d) să respecte normele tehnice în vigoare și să nu intervină asupra instalației de racordare;
- e) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare, dacă este cazul;
- f) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj din instalațiile electrice de utilizare;
- g) să anunțe operatorul de distribuție și/sau furnizorul în cazul în care constată că grupul de măsurare a energiei electrice înregistrează eronat;
- h) 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;
- i) să stabilească împreună cu operatorul de distribuție, la solicitarea acestuia, o programare convenabilă pentru ambele părți, pentru întreruperea planificată a energiei electrice în scopul efectuării lucrărilor de operare, mentenanță, dezvoltare a rețelelor acestuia;
- j) 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;
- k) să stabilească împreună cu operatorul de distribuție o programare convenabilă pentru ambele părți și să permită, conform programării, accesul operatorului de distribuție în incinta sa, dacă este cazul, pentru citirea și pentru efectuarea lucrărilor de operare, mentenanță, dezvoltare a propriilor instalații electrice în folosul utilizatorului;
- l) să se conformeze dispozițiilor operatorului de distribuție privind reducerea la nivelul stabilit a consumului în situații de restricții sau limitări, conform precizărilor din convenția de exploatare;
- m) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive;
- n) să achite operatorului de distribuție, prin intermediul furnizorului, contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare efectuate de operatorul de distribuție conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa utilizatorului;
- o) în situația schimbării furnizorului, să transmită acestuia și operatorului de distribuție o notificare cu 21 de zile anterior datei schimbării furnizorului, în condițiile procedurii specifice privind schimbarea furnizorului de energie electrică aprobate de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

**Art. 48. Drepturile clientului**

- a) să anunțe operatorul de distribuție, 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;
- b) să fie anunțat de către operatorul de distribuție cu privire la întreruperile planificate, conform prevederilor Standardului de performanță;
- c) să fie anunțat de către operatorul de distribuție, pe orice cale și în cel mai scurt timp, cu privire la data, ora și durata întreruperilor necesare remedierii instalațiilor în urma unor evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;
- d) să fie informat la cerere, de către operatorul de distribuție, în cazul întreruperii în alimentarea cu energie electrică, asupra duratei estimate a acesteia;
- e) să primească la cerere despăgubiri pentru daunele provocate din vina operatorului de distribuție sau a furnizorului, inclusiv ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;
- f) să îi fie plătite compensații bănești în condițiile prevăzute de Standardul de performanță; în situația în care, pentru aceeași întrerupere, utilizatorul este îndreptățit să primească și o compensație conform Standardului de performanță și o despăgubire, el urmează să primească fie despăgubirea, fie compensația, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare;
- g) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de operatorul de distribuție;
- h) să monteze grupuri de măsurare martor pentru măsurarea energiei electrice consumate;
- i) 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 Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumit în continuare Regulament de furnizare;
- j) 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.

## 16. Litigii

**Art. 49.** (1) Litigiile care decurg din interpretarea și / sau executarea contractului, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă sau prin intermediul comisiei de soluționare a disputelor numită prin decizia președintelui ANRE, vor fi depuse spre soluționare instanței judecătorești competente.

(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 și gaze naturale în vigoare.

**Art. 50.** (1) În cazul în care se alege soluționarea disputei de comisia numită de ANRE, părțile aflate în dispută au obligația parcurgerii procedurii concilierii, prealabil declanșării procedurii la nivelul ANRE. În acest sens, una dintre părți lansează invitația la conciliere, în termen de 15 zile de la apariția disputei. Invitația la conciliere se transmite prin scrisoare cu confirmare de primire sau prin fax, dacă este posibil.

(2) În termen de cel mult 7 zile de la înregistrarea invitației la conciliere, însoțită de motivația aferentă, partea invitată la conciliere are obligația de a transmite în scris punctul său de vedere, însoțit de toate documentele pe care își întemeiază susținerea. Modalitatea de transmitere este cea precizată la alin. (1).

(3) Documentele depuse în copie vor fi certificate pe fiecare pagină "conform cu originalul" și vor conține data, numele în clar al celui care face certificarea, semnătura acestuia și ștampila unității respective, după caz.

(4) În termen de 15 de zile de la data transmiterii invitației la conciliere, se desfășoară ședința comună, organizată prin grija solicitantului, în vederea soluționării disputei.

(5) În situația în care părțile implicate soluționează disputa, se va întocmi în termen de 5 zile de la data concilierii o notă de conciliere în acest sens, care să consfințească înțelegerea între părți.

(6) În cazul în care partea invitată la conciliere nu se prezintă la ședința comună, solicitantul va încheia un proces-verbal în care se va consemna acest fapt și se va adresa ANRE în termen de 30 de zile de la data transmiterii invitației la conciliere.

(7) În situația în care nota de conciliere încheiată cu ocazia ședinței comune nu este însușită sau este însușită parțial de către una dintre părțile implicate, se consideră că disputa nu a fost soluționată la acest nivel și, în termen de 30 de zile de la data transmiterii invitației la conciliere, prin grija solicitantului, documentația se transmite la ANRE, însoțită de o cerere în acest sens.

**Art. 38.** Procedurile prealabile de soluționare a litigiilor apărute cu ocazia derulării contractului nu sunt obligatorii, părțile putându-se adresa direct instanței de judecată competente.

## 17. Confidențialitate

**Art. 51.** Părțile nu au dreptul de a transmite informațiile confidențiale obținute în cadrul contractului unor persoane neautorizate să primească astfel de informații. Fac excepție cazurile când:

a) informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul contractului, inclusiv în situațiile în care activitățile sunt prestate de către terți, cu condiția respectării de către aceștia a condițiilor de confidențialitate;

b) se dispune de consimțământul scris al părții ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informației;

- c) informația este deja publică;
- d) partea este obligată sau are permisiunea de a divulga informația în scopul respectării unui ordin sau a unei decizii a Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) ori a dispozițiilor legale în vigoare.

## 18. Comunicări

**Art. 52.** (1) Orice solicitare / comunicare din partea Clientului către furnizor se transmite utilizând unul din următoarele canale de comunicare:

- în scris la sediul Furnizorului / sediul Centrelor de Relații cu Clienții afișate pe site-ul furnizorului [www.cez.ro](http://www.cez.ro);
- prin e-mail, la adresa [cez\\_crc@cez.ro](mailto:cez_crc@cez.ro);
- prin fax, la numărul 0248/524834;
- prin intermediul Contului CEZ sau a aplicațiilor on-line puse la dispoziția clienților.

(2) Informații comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice pot fi obținute de către Client accesând numărul de telefon 0251/929 sau pagina de web a Furnizorului, [www.cez.ro](http://www.cez.ro).

(3) Indexul autocitit se poate comunica de către client la numărul de telefon dedicat menționat în cuprinsul facturii sau prin alte modalități puse la dispoziție de Furnizor.

(4) Sesizările referitoare la deranjamente / întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către client accesând numărul de telefon dedicat în acest scop, înscris pe factură.

## 19. Clauze specifice

**Art. 53.** În cazul în care clientul nu se prezintă să ridice corespondența transmisă de către furnizor cu confirmare de primire, în termenul prevăzut în înștiințarea emisă de către reprezentantul Poștei / Curierului, se consideră că respectiva corespondență a fost primită de client în data în care acesta a fost înștiințat.

**Art. 54.** Furnizorul este îndreptățit să întrerupă furnizarea energiei electrice inclusiv pentru neplata contravalorii taxelor de deconectare și respectiv de reconectare precum și a contravalorii costurilor cu preavizarea clientului, a contravalorii certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a abonamentului, a TVA, precum și a altor taxe și impozite prezente sau viitoare, stabilite în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare ca fiind aferente serviciului de furnizare a energiei electrice.

**Art. 55.** Furnizorul are dreptul să dispună reluarea furnizării energiei electrice după achitarea de către client a debitelor deconectabile, fără achitarea taxelor de deconectare / reconectare, aceste taxe urmând să fie achitate de către client în termenul de scadență menționat în factură sub sancțiunea deconectării locului de consum conform prevederilor legale în vigoare.

**Art. 56.** (1) Pentru a nu aduce prejudicii niciunei persoane fizice sau juridice furnizorul este îndreptățit să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în cazul în care există litigii asupra dreptului de folosință / proprietate asupra imobilului la care se furnizează energie electrică conform prezentului contract, de natură să împiedice stabilirea de către furnizor a folosinței imobilului, pe baza reglementărilor legale în vigoare specifice activității de furnizare a energiei electrice.

(2) Furnizorul este îndreptățit să înceteze contractul de furnizare a energiei electrice în cazul în care titularul de contract solicită suspendarea furnizării energiei electrice la locul de consum aferent prezentului contract, iar unul dintre coproprietarii imobilului solicită preluarea contractului de furnizare a energiei electrice de la locul de consum respectiv cu menținerea furnizării energiei electrice.

**Art. 57.** Clientul are obligația să asigure accesul furnizorului / operatorului de rețea / operatorului de măsurare la grupul de măsură, sub sancțiunea deconectării locului de consum cu un preaviz de 5 zile lucrătoare.

**Art. 58.** În cazul în care clientul este alimentat din rețeaua de medie tensiune, punctul de decontare este punctul de delimitare patrimonială între instalația electrică a clientului și cea a operatorului de rețea.

**Art. 59.** Clientul este de acord ca datele lui cu caracter personal să fie prelucrate în scopul executării prezentului contract, cu respectarea drepturilor conferite de legislația în vigoare.



## **20. Cerințe de mediu**

**Art. 60.** (1) Pentru perioada derulării contractului, părțile contractante se angajează să respecte reglementările de mediu în vigoare.

(2) În cazul identificării unor aspecte care pot constitui potențiali factori de risc pentru mediu, părțile se angajează să se notifice reciproc și să găsească o soluție comună pentru eliminarea problemei constatate.

**CEZ VÂNZARE S.A.**