

Pentru contractarea serviciului de distribuție și revanzare a energiei electrice, va puteți adresa la:

- numărul de telefon: 0236802945, program Luni - Vineri în interval orar 08:00-16:00 (excepție zile libere legale)
- email: clientienergie.galati@libertysteelgroup.com
- depunere cerere /documentație/ în format fizic la Sediul Liberty Galati SA, locație **Punct Unic de Informare clienți finali energie electrică**, adresa: strada Calea Smirdan nr. 1, acces pietonal, Poarta Est
- prin poșta la adresa de corespondență Liberty Galati SA, strada Calea Smirdan nr. 1, cod postal 800698; Biroul Administrare Proprietăți și Achiziții Servicii Energetice

Pentru a întocmi o **ofertă de furnizare personalizată**, este important ca solicitantul să pună la dispoziția furnizorului următoarele informații:

1. **Denumirea companiei:** Furnizorul trebuie să cunoască numele și identitatea companiei solicitante;
2. **Adresa sediului social:** Este necesară pentru a stabili locația și a asigura corectă adresare în ofertă;
3. **Copie după certificatul de înregistrare la Registrul Comerțului:** Acest document atestă legalitatea și existența companiei;
4. **Actul de proprietate sau alt document care atestă dreptul de folosință asupra spațiului care face obiectul locului de consum:** Aceasta este o informație importantă pentru a determina locul exact de furnizare;
5. **Numărul de cont bancar și banca la care este deschis acesta:** Furnizorul poate utiliza această informație pentru facturare și alte proceduri financiare;
6. **Număr, locație și codul punctelor de consum, nivelul de tensiune:** Aceste detalii sunt esențiale pentru a calcula necesarul de energie electrică;
7. **Necesarul de consum aferent perioadei de livrare, defalcăt pe zile, consumul și prognoza istorică la 15 minute pentru ultimele 36 de luni:** Aceste date ajută furnizorul să personalizeze oferta în funcție de nevoile specifice ale solicitantului;
8. **Documente justificative pentru încadrarea clientului în categoria relevantă,** cum ar fi avizul tehnic de racordare și/sau certificatul de racordare;
9. **Formularul Know Your Client completat, semnat și ștampilat împreună cu documentele solicitate din formularul Know Your Client;**
10. **Dovada plății conform scadenței a ultimelor 12 facturi emise de furnizorul curent:** Aceasta poate oferi furnizorului o perspectivă asupra istoricului de plată al solicitantului.



LIBERTY

LIBERTY GALATI S.A.

Departament: Achizitii Servicii Energetice

Biroul: Achizitii Servicii Energetice

Nr. Inregistrare: 1221/ /

**CERERE pentru
Incheierea contractului pentru serviciul de distributie si revanzare a energiei electrice
CLIENT CASNIC**

Subsemnatul(a)/ _____, CNP/CUI _____, cu
domiciliul in _____, localitatea _____, str.
_____, nr. _____, bl. _____, et. _____, ap. _____, telefon
_____ adresă de e-mail _____, **solicit incheierea contractului
pentru serviciul de distributie si revanzare a energiei electrice pentru locul de consum situat în:**
județul _____, localitatea _____,
str. _____, nr. _____, bl. _____, et. _____, ap. _____, începând cu data
_____,
pe perioadă: nedeterminată / determinată, până la data _____.

Tipul instalației electrice:

(a se preciza tipul de instalatie electrica existenta la locul de consum: instalatie noua, in executie, existenta, preluata, nu exista intalatie, alte situatii.)

Tip de instalatie: _____ număr loc de consum NLC _____

POD _____ serie contor _____

index contor _____ la data _____

Tip energie: _____

(a se preciza tipul de tensiune: joasa tensiune, medie tensiune)

Cantitatea de energie electrică lunar	Energie (kWh)
Ianuarie	
Februarie	
Martie	
Aprilie	
Mai	
Iunie	
Iulie	
August	
Septembrie	
Octombrie	
Noiembrie	
Decembrie	
Cantitate anuală	

De asemenea solicit asigurarea serviciului de revanzare energie electrica pentru locul de consum mai sus mentionat:

Da /Nu *

Adresa pentru expedierea corespondenței (facturi / preavize / notificări/ informari/ etc.): Localitatea _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, et. _____, ap. _____, telefon _____ adresă de e-mail _____.

Mentionez ca am locul de consum in zona Liberty Galati SA si am primit negatie din partea partea distribuitorului concesionar de energie electrica (DEER- Muntenia Nord) pentru acest loc de consum, document atasat in copie certificate conform cu originalul la aceasta cerere.

Anexez următoarele documente, în copie:

- cerere scrisa, semnata (in care se specifica clar adresa locului de consum, tipul de energie electrica contractat, alte detalii necesare daca este cazul)
- copie carte de identitate
- extras de carte funciara – prin care faceti dovada ca sunteti proprietarul locului de consum, nu mai veche de 30 de zile
- contract de vanzare-cumparare/ comodat/inchiriere/ etc/ pentru teren/imobil/etc, unde se doreste distributia si revanzarea de energie electrica
- documente necesare pentru a beneficia de prevederile OUG 27/2022 privind plafonarea pretului la energie electrica si OUG nr 192/2022
- alte documente daca este cazul

Documentele anexate sunt conform cu originalul.

Am fost informat cu privire la posibilitatea cenzurării documentelor necesare încheierii contractului și pastrării confidențialității datelor cuprinse în aceste documente.

Cunosc prevederile Codului Penal privind falsul în declarații și declar pe proprie răspundere corectitudinea datelor de mai sus, precum și faptul că energia electrică contractată de la Liberty Galati SA va fi în scop: necomercial (uz casnic).

Datele cu caracter personal conținute în prezentul formular vor fi utilizate de furnizorul de energie electrică în conformitate cu LEGEA nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal: DA/NU

Nume prenume _____

Semnatura _____

Data _____



LIBERTY

LIBERTY GALATI S.A.

Departament: Achizitii

Biroul: Achizitii Servicii Energetice

Nr. Inregistrare:1221/ /

**CERERE pentru
Incheierea Contractului pentru serviciul de distributie si revanzare a energiei electrice
CLIENT NONCASNIC**

Subscrisa _____, CUI _____, înscrisă la Registrul
Comerțului _____ cu numărul _____ din _____, cu sediul social în județul
_____, localitatea _____, str.
_____, nr. _____, bl. _____, et. _____, ap. _____, cod
postal _____, fax _____, adresă de e-mail
_____, număr telefon _____ reprezentată legal prin
_____, în calitate de _____,

**solicit incheierea contractului pentru serviciul de distributie si revanzare a energiei electrice pentru
locul de consum situat în:**

județul _____, localitatea _____,
str. _____, nr. _____, bl. _____, et. _____, ap. _____, începând cu data
_____, domeniu de activitate/cod CAEN _____ pe
perioadă: nedeterminată / determinată, până la data _____

Tipul instalației electrice:

(a se preciza tipul de instalatie electrica existenta la locul de consum: instalatie noua, in executie,
existenta, preluata, nu exista instalatie, alte situatii.)

Tip de instalatie: _____ număr loc de consum NLC _____

POD _____ tip contor _____ serie contor _____
_____ index contor _____ la data _____

Tip energie: _____

(a se preciza tipul de tensiune: joasa tensiune, medie tensiune)

Cantitatea de energie electrică lunar	Energie (kWh)
Ianuarie	
Februarie	
Martie	
Aprilie	
Mai	
Iunie	
Iulie	
August	
Septembrie	
Octombrie	
Noiembrie	
Decembrie	
Cantitate anuală	

De asemenea solicit asigurarea serviciului de revanzare energie electrica pentru locul de consum mai sus mentionat:

Da /Nu *

Adresa pentru expedierea corespondenței (facturi / preavize / notificări/ informari/ etc.): Localitatea _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, et. _____, ap. _____, telefon _____ adresă de e-mail _____.

Mentionez ca am locul de consum in zona Liberty Galati SA si am primit negatie din partea partea distribuitorului concesionar de energie electrica (DEER- Muntenia Nord) pentru acest loc de consum, document atasat in copie certificate conform cu originalul la aceasta cerere.

Anexez următoarele documente, în copie:

- cerere scrisa, semnata, stampilata (in care se specifica clar adresa locului de consum, tipul de energie electrica contractat, alte detalii necesare daca este cazul)
- copie certificat de inregistrare la Registrul Comertului
- extras de carte funciara – prin care faceti dovada ca sunteti proprietarul locului de consum, nu mai veche de 30 de zile
- contract de vanzare-cumparare/ comodat/inchiriere/ etc. pentru teren/imobil/etc, unde se doreste distributia si revanzarea de energie electrica
- matrice rezolutie conformitate client completata – va fi transmisa de catre referentul de contract Liberty Galati SA odata cu aprobarea cererii dvs

- master data client - pentru inregistrare client in programul SAP - va fi transmisa de referentul de contract Liberty galati SA odata cu aprobarea cererii dvs
- cont IBAN, Banca la care este deschis document semnat si stampilat de banca
- titulatura si numele reprezentantului legal
- documente necesare pentru a beneficia de prevederile OUG 27/2022 privind plafonarea pretului la energie electrica

Documentele anexate sunt conform cu originalul.

Am fost informat cu privire la posibilitatea cenzurării documentelor necesare încheierii contractului si pastrarii confidentialitatii datelor cuprinse in aceste documente.

Cunosc prevederile Codului Penal privind falsul in declaratii si declar pe proprie raspundere corectitudinea datelor de mai sus, precum si faptul ca energia electrica contractata de la Liberty Galati SA va fi in scop: comercial;

Datele cu caracter personal conținute în prezentul formular vor fi utilizate de furnizorul de energie electrică în conformitate cu LEGEA nr. 190 din 18 iulie 2018 privind măsuri de punere în aplicare a Regulamentului (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date.

Sunt de acord cu prelucrarea datelor cu caracter personal: DA/NU

Nume prenume reprezentant legal/imputernicit _____

Semnatura _____

Data _____



LIBERTY GALATI S.A.
Departament Achizitii
Birou Achizitii Servicii Energetice
Nr. 1221

Cod client _____

Contract de furnizare a energiei electrice la clientii casnici in regim de serviciu universal

Nr _____ din data de _____

CAPITOLUL 1: Parti contractante

Intre **LIBERTY GALATI S.A.**, societate cu sediul in Galati, Calea Smîrdan, nr. 1, telefon 0236/804055, e-mail electro.galati@libertysteelgroup.com , clientienergie.galati@libertysteelgroup.com , cod fiscal RO1639739, certificat de înregistrare/cod unic de înregistrare la oficiul Registrului Comerțului J17/21/1991, cont de virament nr. RO19 MIND 0001 0002 3289 RO02, deschis la Banca Romana de Credite si Investitii, Sucursala Galati, titular al licentei....., reprezentată prin Soare Stefan, Sef Birou Achizitii Servicii Energetice în calitate de **Operator de distribuție**, pe de o parte

și

Subsemnatul(a)/ _____, CNP/CUI _____, cu domiciliul in _____, localitatea _____, str. _____, nr. _____, bl. _____, et. _____, ap. _____, telefon _____ adresă de e-mail _____, document de identitate seria _____ nr. _____ eliberat la data de _____ de catre _____, CNP _____ reprezentant legal prin _____, denumita in continuare client, pe de alta parte, s-a incheiat prezentul contract de furnizare a energiei electrice (denumit in continuare contract).

2. Obiectul si durata contractului

Articolul 1

Obiectul contractului îl reprezintă furnizarea energiei electrice în regim de serviciu universal și stabilirea raporturilor dintre furnizor și client privind condițiile de furnizare, facturare și plată a energiei electrice la următoarele locuri de consum:

1. localitatea _____, strada _____ nr. _____, bl. _____, sc. _____, et. _____, ap. _____, județul/sectorul _____, codul de identificare al locului de consum și/sau codul de identificare al punctului de măsurare (POD).....

2.

cu respectarea condițiilor stabilite prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare.



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

Articolul 2

(1) Contractul intră în vigoare la data de și este valabil:

a) pe perioadă nedeterminată;

b) până la data de (numai la solicitarea expresă a clientului).

(2) După încetarea contractului, părțile nu vor mai fi ținute de termenii și condițiile din contract decât pentru punerea în executare a drepturilor și obligațiilor care iau naștere din derularea contractului, până la data încetării acestuia.

3. Facturare și plată

Articolul 3

(1) Facturarea energiei electrice active furnizate la locul/locurile de consum care face/fac obiectul contractului se face luând în considerare următoarele:

a) consumul de energie electrică lunar determinat conform art. 9;

b) prețul de serviciu universal din oferta de serviciu universal comunicată de către furnizor sau, după caz, prețul stabilit prin acte normative incidente pe perioada de aplicare a acestora;

c) tarifele reglementate pentru serviciile de rețea în vigoare în perioada de facturare (tariful pentru serviciul de transport - componenta de extragere a energiei electrice din rețea, tariful pentru achiziția serviciilor de sistem, 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);

d) taxele, impozitele și contribuțiile stabilite prin dispoziții legale, în vigoare în perioada de facturare.

(2) Factura emisă conține și contravaloarea (se completează, după caz, serviciile prestate de către terți care se facturează prin intermediul facturii emise în baza prezentului contract):

a)

(3) Energia electrică reactivă se facturează pentru locurile de consum cu putere maximă aprobată mai mare de 30 kW, conform reglementărilor aplicabile.

(4) Regularizarea consumului de energie electrică este inclusă în prima factură emisă după citirea indexului contorului de către operatorul de distribuție.

Articolul 4



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

(1) Factura pentru energia electrică furnizată se emite de către furnizor lunar.

(2) Orice modificare a intervalului de timp în care se emite factura se comunică în prealabil clientului de către furnizor prin intermediul facturii, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

Articolul 5

(1) Facturile și orice alte documente ce decurg din derularea contractului se comunică clientului de către furnizor, astfel:

1. Prin poștă sau curier (Se va selecta doar una dintre variantele de mai jos.): 2. În format electronic:

a) la adresa de domiciliu/sediu a) la adresa de poștă electronică

b) la adresa de corespondență b) prin intermediul portalului furnizorului

(2) 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/notificărilor fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(3) Orice notificare/solicitare/comunicare din partea clientului către furnizor se transmite (Se completează de către furnizor cel puțin una dintre modalități.):

a) prin servicii poștale/de curierat, pe adresa

b) în scris, la sediul furnizorului din

c) prin e-mail, la adresa

d) prin fax, la numărul

e) prin intermediul altor mijloace (Se detaliază de către furnizor.)

Articolul 6

(1) Facturile emise de furnizor în baza contractului vor fi achitate de client în termenul de scadență de 15 zile de la data emiterii, data emiterii facturii și data scadenței fiind înscrise pe factură. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al furnizorului.

(2) În cazul în care clientul achită factura emisă de furnizor în termen de 30 de zile de la data scadenței, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

(3) Neachitarea facturii de către client după termenul de 30 de zile de la data scadenței 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.

(4) Furnizorul are obligația de transmitere către clienți a facturilor și a documentelor anexate acestora, în mod gratuit și cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței.

(5) Factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică se transmite de către furnizor clientului în termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului.

(6) Factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către furnizor clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative aplicabile în vigoare.

(7) Modalitățile de plată a facturilor, puse la dispoziție de către furnizor, sunt comunicate clientului prin intermediul facturii.

Articolul 7

(1) Dacă în urma regularizării suma plătită de client în plus este mai mare de 100 lei, furnizorul este obligat să restituie clientului suma plătită în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare. Sumele care trebuie restituite clientului de către furnizor sunt comunicate prin intermediul facturii și se returnează astfel:

☐ Fără costuri suplimentare ☐ Cu costuri suplimentare

☐ ☐

(2) În cazul alegerii unei variante de returnare prin ridicare de 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.

(3) Furnizorul va asigura clientului cel puțin o modalitate de returnare a sumelor prevăzute la alin. (1) fără costuri suplimentare.



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

(4) În cazul alegerii 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.

(5) În situația încetării contractului de furnizare, în vederea îndeplinirii obligației de returnare a sumelor, furnizorul este obligat să notifice clientul în acest sens prin intermediul facturii de decont final și să returneze sumele datorate în termen de maximum 15 zile de la data primirii de la client a informațiilor necesare plății.

Articolul 8

(1) Intervalul de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este(cel mult 3 luni/1 lună, în cazul prosumatorilor și clienților activi).

(2) Intervalul de timp pentru transmiterea indexului autocitit, precum și modalitatea de transmitere a acestuia sunt comunicate clientului prin intermediul facturii.

(3) Intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul operatorului de distribuție este comunicat clientului de către furnizor prin intermediul facturii, după primirea acestor informații de la operatorul de distribuție.

Articolul 9

(1) Facturarea consumului de energie electrică se realizează pe baza indexului contorului citit și comunicat de operatorul de distribuție.

(2) Pentru perioadele de facturare pentru care nu există index comunicat de operatorul de distribuție, facturarea consumului de energie electrică se realizează pe baza:

a) indexului contorului comunicat de către client conform art. 8 alin. (2);

b) datelor din convenția de consum, dacă clientul nu comunică indexul contorului conform lit. a).

(3) Convenția de consum se stabilește pentru fiecare din locurile de consum care fac obiectul contractului, pentru fiecare din lunile ianuarie-decembrie, în baza datelor de consum de energie electrică activă puse la dispoziția furnizorului de către operatorul de distribuție, și se comunică clientului în maximum 10 zile lucrătoare după încheierea contractului.

(4) Clientul poate solicita furnizorului modificarea valorilor lunare din convenția de consum.

(5) În cazul în care operatorul de distribuție modifică valorile estimate ale consumului lunar în condițiile alin. (4), 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



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

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.

(6) În cazul în care operatorul de distribuție nu a realizat citirea în intervalul de timp conform art. 8 alin. (1) și (3), regularizarea consumului de energie electrică se realizează după citirea indexului de către operatorul de distribuție, 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 operatorul de distribuție, este luat în considerare indexul citit de operatorul de distribuție. Perioada de regularizare nu poate fi mai mare de 3 ani.

(7) În situația în care în perioada de facturare are loc o modificare a prețului final facturat, 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.

Articolul 10

(1) Clientul are dreptul să primească compensații și, după caz, dobânzi penalizatoare pentru nerespectarea de către furnizor a obligațiilor prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare.

(2) Acordarea compensațiilor de către furnizor se poate realiza:

a) prin intermediul facturilor, prin compensare;

b) prin plată directă către client, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii de la client a informațiilor necesare efectuării plății, conform art. 7 alin. (1)-(4).

(3) Clientul are dreptul să primească compensații pentru nerespectarea de către operatorul de distribuție a indicatorilor de performanță prevăzuți în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, în vigoare. Plata compensației nu îngrădește dreptul clientului de a solicita și primi despăgubiri de la operatorul de distribuție pentru daunele provocate acestuia din cauza nerespectării obligațiilor de către operatorul de distribuție privind calitatea tehnică și continuitatea în alimentarea cu energie electrică.

(4) Despăgubirile solicitate de client se plătesc de către furnizor, respectiv operatorul de distribuție, după caz, dacă în urma investigației efectuate de către furnizor și/sau operatorul de distribuție se constată existența prejudiciului și culpa furnizorului/operatorului de distribuție.

(5) În situația în care, conform actelor normative aplicabile, clientul este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație, și despăgubire, acesta primește atât compensația, cât și despăgubirea.



LIBERTY GALATI S.A.
Departament Achizitii
Birou Achizitii Servicii Energetice
Nr. 1221

(6) Operatorul de distribuție este obligat să plătească aceste compensații și/sau despăgubiri direct/prin intermediul furnizorului, în conformitate cu prevederile contractului de distribuție încheiat de către client/furnizor.

4. Confidențialitate

Articolul 11

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) se dispune de consimțământul scris al părții ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informației;
- b) informația este deja publică;
- c) 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;
- d) informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul contractului, inclusiv în situațiile în care activitățile sunt prestate de către terți, cu condiția respectării de către aceștia a condițiilor de confidențialitate.

5. Litigii

Articolul 12

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

Articolul 13

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 decizie a președintelui ANRE, vor fi deduse spre soluționare instanței judecătorești competente.

6. Cesiunea contractului

Articolul 14

Niciuna dintre părți nu poate cesiona, parțial sau total, drepturile și obligațiile ce decurg din acest contract fără acordul celeilalte părți.

7. Forța majoră



LIBERTY GALATI S.A.
Departament Achizitii
Birou Achizitii Servicii Energetice
Nr. 1221

Articolul 15

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

8. Clauze specifice

Articolul 16

(1) Prin încheierea contractului, părțile acceptă ca în toate raporturile contractuale să respecte Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal și Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, aprobate prin ordin al președintelui ANRE, care completează prevederile contractului. Acestea sunt publicate pe pagina de internet a furnizorului și, la solicitarea clientului, se pun în mod gratuit la dispoziția acestuia prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin poștă pe suport hârtie.

(2) Furnizorul se obligă să informeze clientul asupra oricăror modificări și/sau completări ale documentelor prevăzute la alin. (1), dispuse de ANRE, prin afișarea pe pagina proprie de internet și prin punerea la dispoziția clientului, la solicitare, a formei actualizate a acestora.

9. Alte clauze

Articolul 17

Convenția de consum stabilită de părți, Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice, Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal, Oferta pentru serviciul universal, Nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal, precum și orice alte anexe agreeate de părți care nu contravin prevederilor reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din contract.

Articolul 18

Contractul a fost încheiat la data de....., în două exemplare, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

Semnături

Furnizor,

.....

Client,



LIBERTY GALATI S.A.
Departament Achizitii
Birou Achizitii Servicii Energetice
Nr. 1221

.....

(numele în clar și semnătura)

NOTĂ:

1. Pentru clienții cu mai multe locuri de consum, prevederile specifice fiecărui loc de consum se pot detalia, dacă este necesar, într-o anexă la contract.
2. Contractul încheiat de părți se poate completa cu clauze specifice, conform înțelegerii părților, cu condiția ca acestea să nu fie contrare prevederilor din contractul-cadru și din actele normative aplicabile în vigoare.
3. În cazul în care clientul este certificat client activ, contractul se completează/se modifică în conformitate cu prevederile specifice aplicabile clientului activ prevăzute în Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare, și/sau în alte reglementări ANRE.

Anexa nr. 2

CONDIȚII GENERALE

de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal

1. Obiect

Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal (CG-SU) completează prevederile contractului-cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal (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, Societatea, în calitate de furnizor de energie electrică, titular al licenței Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) nr., și, în calitate de operator de distribuție (OD), 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-cadru și care sunt racordate la rețeaua electrică a OD.

2. Dispoziții generale

(1) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet forma actualizată a CG-SU și, în cazul aplicării unei/unor clauze din contract, inclusiv dintre cele prevăzute în CG-SU, care conțin referiri la reglementări/acte normative aplicabile, la cererea clientului referitor la denumirea reglementărilor/actelor normative în cauză, precum și la conținutul aplicabil, furnizorul le pune în mod



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

gratuit la dispoziția clientului, prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin servicii poștale/de curierat, conform solicitării clientului.

(2) În cuprinsul CG-SU, termenul client se referă la clientul casnic al furnizorului.

3. Notificări/Solicitări/Comunicări

(1) Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestată de către furnizor pot fi obținute de către client:

- a) la numărul de telefon
- b) accesând pagina de internet a furnizorului [www.ro](http://www.....ro);
- c) prin intermediul altor mijloace (se detaliază de către furnizor).

(2) Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică de către client prin oricare dintre modalitățile puse la dispoziție, înscrise pe factura emisă de furnizor.

(3) 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.

4. Condiții contractuale de furnizare

4.1. Prețuri

(1) Prețul de serviciu universal este compus din componenta de achiziție a energiei electrice, ce include componenta de injecție în rețea a tarifului de transport Tg și componenta de furnizare.

(2) Valorile prețurilor de serviciu universal aplicate de furnizor pot fi consultate la punctul unic de contact fizic al furnizorului sau pot fi puse la dispoziția clientului prin alte căi de comunicație:

- a) call-center furnizor la numărul de telefon
- b) pagina de internet a furnizorului la adresa [www](http://www.....)

(3) Prețul de serviciu universal aplicat de furnizor poate fi vizualizat accesând aplicația informatică „Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice” de pe pagina de internet a ANRE www.anre.ro și/sau prin intermediul platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale la nivel național (POSF).

(4) Cu cel puțin 30 de zile anterior datei de încetare a valabilității prețului de serviciu universal aplicat, furnizorul transmite clientului noua ofertă pentru serviciul universal, care se va aplica fără a fi necesară



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

încheierea unui act adițional. Acest lucru se indică pe factură, împreună cu data de la care are loc modificarea.

(5) Pe perioada de aplicare a unor dispoziții legale care stabilesc prețul final facturat pentru clienții casnici/condiții de furnizare a energiei electrice, relația contractuală între părțile contractului se desfășoară în conformitate cu dispozițiile legale în vigoare.

4.2. Facturare și condiții de plată

(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 OD 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) 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.

(3) La solicitarea clientului, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia o copie a facturii, astfel:

a) în termen de maximum 2 zile lucrătoare de la primirea solicitării, dacă solicitarea a fost transmisă prin:

(i) servicii poștale;

(ii) prin mijloace electronice.

Copia facturii se transmite prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform opțiunii clientului dintre mijloacele menționate la pct. (i) și (ii);

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.

(4) 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



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

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.

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

(6) 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.

(7) 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.

4.3. Răspunderea contractuală

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

(2) Dacă sumele datorate de client nu au fost achitate în termen de 30 de zile de la data scadenței și valoarea facturată nu a fost contestată de client în acest termen, după împlinirea termenului de 30 de zile furnizorul poate lua, succesiv, următoarele măsuri:

a) transmite clientului preavizul de deconectare, în conformitate cu prevederile pct. 7 alin. (2);

b) solicită OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum conform preavizului de deconectare.

(3) În cazul în care clientul plătește integral sumele datorate până la data-limită prevăzută în preavizul de deconectare, comunică furnizorului în format electronic/letric, 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.

(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.



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

(5) Nerespectarea de către client a obligațiilor de plată prevăzute în contract atrage următoarele consecințe:

- a) plata de dobânzi penalizatoare;
- b) obligația acestuia de a constitui garanții financiare în favoarea furnizorului conform pct. 8;
- c) întreruperea alimentării cu energie electrică;
- d) rezilierea contractului.

4.4. Încetarea contractului

(1) Contractul încetează în oricare din următoarele situații:

- a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului, după caz;
- b) prin acordul de voință al ambelor părți contractante;
- c) prin denunțarea unilaterală de către client, cu respectarea condițiilor contractuale și a prevederilor Regulamentului 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 Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 3/2022, cu modificările și completările ulterioare;
- d) prin reziliere de către furnizor în condițiile prevăzute la alin. (5);
- e) la data expirării/retragerii licenței de furnizare a energiei electrice, furnizorul având obligația informării OD și a clientului cu privire la încetarea contractului.

(2) 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.

(3) Furnizorul nu poate percepe comisioane pentru încetarea contractului de furnizare în cazul denunțării unilaterale a contractului de către client.

(4) Contractul poate fi reziliat de furnizor 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 contract, după parcurgerea etapei de comunicare a preavizului de deconectare;



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

c) neconstituirea de către client a garanțiilor financiare conform prevederilor pct. 8, după parcurgerea etapei de comunicare a preavizului de deconectare;

d) alte situații prevăzute de actele normative aplicabile.

(5) În situația prevăzută la alin. (4) lit. a), contractul încetează la data constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă.

(6) În situațiile prevăzute la alin. (4) lit. b)-d), rezilierea se face cu o notificare transmisă cu minimum 15 zile înainte și doar dacă, în această perioadă, clientul nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere.

4.5. Sistarea temporară a furnizării energiei electrice

(1) 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.

(2) 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.

(3) 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.

(4) În lipsa solicitării prevăzute la alin. (3), perioada de sistare se prelungește automat, dar nu cu mai mult de 3 luni.

(5) 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.

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

5. Taxe și impozite

(1) În factura emisă clientului de către furnizor conform contractului, suplimentar față de contravaloarea energiei electrice consumate la preț de serviciu universal, 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 OD și cele ale clientului, se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA, precum și a altor taxe și impozite prevăzute de legislația în vigoare.

(2) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii unitare a impozitelor, comisioanelor, taxelor și contribuțiilor stabilite prin dispozițiile legale în vigoare, noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea clientului de către furnizor prin intermediul facturii; notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe factura de energie electrică.

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

6. Drepturi și obligații

6.1. Drepturile clientului:

1. 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;
2. să solicite furnizorului modificarea adresei de corespondență și/sau a modalității de comunicare pentru primirea facturilor/ comunicărilor/notificărilor;
3. să aibă acces pentru citire la contoarele pentru decontare;
4. să solicite furnizorului sau OD să ia măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite în rețelele electrice;
5. să primească despăgubiri de la furnizor, OD sau alt client final, conform prevederilor contractuale, când i se produc daune din vina acestora ori în cazul nerespectării indicatorilor de calitate a energiei;
6. să i se notifice în mod corespunzător orice intenție de modificare a condițiilor/clauzelor contractuale și să fie informat, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții contractuale sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;
7. 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;



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

8. 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;

9. să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în ceea ce privește costurile, eforturile sau timpul necesar pentru furnizarea acestor date;

10. 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;

11. să beneficieze de cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare;

12. să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor;

13. să aibă acces, la cerere, la informațiile din baza de date gestionată de către OD prin intermediul aplicației web securizate al cărei link va fi publicat pe pagina de internet a OD, pentru locurile de consum care fac obiectul contractului;

14. să aibă prin acces parolat, gratuit, în timp real și securizat prin pagina de internet a furnizorului 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, preferabil sub formă grafică;

d) realiza o comparație între consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similară din anul precedent, preferabil în formă grafică; în cazul în care locul de consum este integrat într-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 tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;

e) transmite și gestionează solicitările/reclamațiile;



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

15. la cerere, să primească o explicație clară și ușor de înțeles a modului de calcul al 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;

16. 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;

17. să participe în cadrul unui sistem de schimbare colectivă a furnizorului;

18. 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;

19. să supună soluționării ANRE disputele rezultate din derularea contractului încheiat cu respectarea reglementărilor specifice aprobate de ANRE;

20. să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piață implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare;

21. să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă solicită, în formă electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, următoarele:

a) contractul-cadru de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal;

b) oferta de serviciu universal;

22. să i se pună la dispoziție, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, în mod gratuit, prin intermediul paginii de internet a furnizorului, în formă electronică sau, dacă solicită, în formă tipărită, Condițiile generale de furnizare a energiei electrice în regim de serviciu universal și Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice;

23. 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;

24. 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 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;



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

25. să primească despăgubiri și/sau compensații, în conformitate cu prevederile reglementărilor aplicabile în vigoare;
26. să transmită indexul autocitit în perioada menționată în factură;
27. să solicite furnizorului modificarea cantităților de energie stabilite în convenția de consum, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare;
28. în cazul în care locul de consum este integrat într-un sistem de măsurare inteligentă (SMI), să i se factureze consumul real de energie electrică pe baza datelor de măsurare colectate de SMI, la care are acces gratuit furnizorul;
29. 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;
30. 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;
31. să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform prevederilor pct. 8 alin. (5);
32. să convină cu furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice;
33. 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;



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

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;

34. 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.

6.2. Obligațiile clientului:

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 achite contravaloarea facturilor pentru energia electrică și pentru serviciile de care beneficiază, la termenele scadente prevăzute în contract, inclusiv factura cu decontul final aferent consumului de energie electrică, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a dobânzilor penalizatoare specificate în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului; 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 neînregistrarea acestuia;

6. să constituie garanția financiară la dispoziția furnizorului de energie electrică conform prevederilor pct. 8, în vederea evitării riscurilor de neplată pe piața de energie electrică;

7. să contribuie, în mod transparent și nediscriminatoriu, la costurile asociate introducerii SMI, conform reglementărilor specifice în vigoare;

8. în vederea emiterii facturilor de regularizare, clientul are obligația de a permite accesul reprezentantului OD la contorul de măsurare pentru citirea indexului;

9. 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.



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

6.3. Drepturile furnizorului:

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 încheiat cu acesta, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului;
2. să perceapă clientului dobânzi penalizatoare specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică, în termenul și în condițiile prevăzute în contract;
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 2 luni 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 și în caz de neplată a facturilor emise de către furnizor; valoarea garanției financiare constituite de către client se calculează la prețul final facturat al energiei electrice furnizate la momentul constituirii garanției;
5. 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;
6. 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 la contract în acest sens;
7. să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute la subpct. 4.4 alin. (5);
8. 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 neînregistrarea acestuia în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de clientul final sau de furnizor;
9. 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.

6.4. Obligațiile furnizorului:



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

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 asigure clientului vulnerabil:
 - a) acces la punctul unic fizic 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 de furnizare a energiei electrice;
 - c) primirea, la solicitare, a facturilor, notificărilor, plângerilor sau oricăror 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;
9. să informeze cel puțin 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;



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

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, după primirea acestei informații de la 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 ofere clienților opțiunea de a primi/accesa electronic facturi și informații de facturare, precum și modalități flexibile de efectuare a plăților propriu-zise ale facturilor;

14. 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;

15. să pună la dispoziția clientului cel puțin o modalitate de plată a facturii care să îi permită plata în numerar a acesteia, ușor accesibilă și fără costuri suplimentare;

16. 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;

17. să comunice clienților informații privind clauzele contractului și ale CG-SU înainte de încheierea sau de confirmarea contractului;

18. să dețină o pagină proprie de internet;

19. să factureze clientului energia electrică consumată la prețurile/tarifele și în condițiile stabilite în contractul încheiat cu acesta;

20. să asigure clienților 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, preferabil sub formă grafică;



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

d) realiza o comparație între consumul mediu zilnic din perioada de facturare curentă și consumul mediu zilnic din perioada de facturare similară din anul precedent, preferabil în formă grafică; în cazul în care are montat SMI, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa tipurile de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică, în condițiile reglementărilor aplicabile;

e) transmite și gestionează solicitările/reclamațiile;

21. 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;

22. 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;

23. 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;

24. 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;

25. 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, calea electronică;

26. 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;

27. să notifice clientului, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de serviciu universal 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;



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

28. să notifice clientului orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contract, cu ocazia primei facturi emise după modificare;
29. să permită clientului schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale;
30. să transmită clientului un decont final de regularizare a obligațiilor de plată în termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului;
31. 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;
32. să plătească clienților finali despăgubiri și/sau compensații în condițiile prevăzute în reglementările specifice în vigoare;
33. să investigheze reclamațiile privind calitatea activității de furnizare;
34. 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;
35. să restituie clientului suma plătită, dacă în urma regularizării suma plătită de client în plus este mai mare de 100 lei, în termen de 5 zile de la data emiterii facturii de regularizare;
36. să nu utilizeze practici comerciale incorecte sau înșelătoare în relația cu clientul;
37. 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;
38. 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;
39. să urmărească îmbunătățirea calității activității de furnizare a energiei electrice, în scopul creșterii gradului de satisfacție a clienților;
40. 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;
41. 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.



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

7. Întreruperea alimentării cu energie electrică

(1) Furnizorul poate solicita OD întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care face/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.

(2) Etapele parcurse în vederea întreruperii alimentării cu energie electrică sunt următoarele:

- a) cu cel puțin 20 de zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, furnizorul comunică clientului preavizul de deconectare. Preavizul de deconectare se transmite prin poștă electronică, în cazul în care această modalitate de comunicare a fost convenită prin contract, sau prin poștă. În situația transmiterii prin poștă electronică se utilizează opțiunea de verificare a citirii mesajului, dacă această opțiune există;
- b) în cazul în care, cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte de data estimată pentru deconectare, clientul nu achită integral sumele datorate, respectiv nu constituie/nu actualizează garanția financiară, furnizorul transmite un nou preaviz de deconectare, prin poștă/curierat, utilizând opțiunea cu confirmare de primire, sau prin poștă electronică, în cazul în care această modalitate a fost convenită prin contract. În situația transmiterii preavizului de deconectare prin poștă electronică se utilizează opțiunea de verificare a citirii mesajului, dacă această opțiune există;
- c) în cazul în care clientul nu plătește sumele datorate, nu constituie/nu 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/locurile de consum respectiv/respective.

(3) În situația prevăzută la alin. (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.

(4) Preavizul de deconectare este un document distinct, are forma stabilită de către furnizor și conține cel puțin următoarele elemente: suma datorată, termenul de plată după care urmează întreruperea alimentării cu energie electrică, data estimată pentru deconectare, informații privind garanția financiară care trebuie constituită, dacă este cazul, costul estimat al operațiilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică a locului de consum, costul preavizării.



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

(5) După întreruperea alimentării cu energie electrică, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care face/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.

8. Garanții financiare

(1) Clientul constituie garanții financiare în favoarea furnizorului în următoarele cazuri:

a) constatarea, 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) neplata facturilor emise de către furnizor.

(2) Formele în care poate fi constituită garanția financiară sunt:

a) scrisoare de garanție bancară emisă de o bancă în favoarea furnizorului;

b) depozit bancar de tip Escrow, deschis în favoarea furnizorului;

c) sume virate direct în cont de consemnare la orice bancă, sub titlu de garanție în favoarea furnizorului;

d) asigurare de pierdere financiară pentru acoperirea riscului de neplată, emisă în favoarea furnizorului;

e) bilet la ordin avalizat de o bancă;

f) contract de ipotecă/gaj;

g) alte forme legale de garanție, propuse de furnizor și acceptate de clientul final.

(3) Furnizorul este obligat să aleagă trei dintre formele de garanție prevăzute la alin. (2), iar clientul are dreptul să opteze pentru oricare dintre aceste trei forme de constituire a garanției.

(4) Valoarea garanției financiare se stabilește astfel încât să acopere contravaloarea consumului de energie electrică determinat luând în considerare consumul de energie electrică estimat/realizat, după caz, pentru o perioadă de maximum 2 luni, la locul/locurile de consum pentru care se stabilește garanția și prețul final facturat.

(5) Restituirea garanției se realizează ținând cont de următoarele:

a) în cazul încetării contractului, la determinarea sumei care se restituie clienților, furnizorii iau în considerare debitele la zi ale acestora;



LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221

b) garanția financiară se restituie clientului astfel:

(i) în maximum 42 de zile de la încetarea contractului, în măsura în care nu a fost executată;

(ii) în maximum 10 zile, din inițiativa furnizorului, dacă timp de 6 luni consecutive de la constituirea garanției financiare clientul nu s-a aflat în situațiile prevăzute la alin. (1).

9. Protecția datelor cu caracter personal

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

(2) Părțile sunt conștiente de faptul că normele europene din Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor) se aplică oricărui operator de date sau împuternicit situat în Uniunea Europeană și oricărei persoane care prelucrează date cu caracter personal ale persoanelor vizate situate în Uniunea Europeană sau care le furnizează servicii.



LIBERTY

LIBERTY GALATI S.A.

Departament Achizitii

Birou Achizitii Servicii Energetice

Nr. 1221/ /.....

Contract pentru serviciul de distributie si revanzare a energiei electrice

Incheiat intre Operatorul de distributie si Utilizator

Nr...../...

1. Părțile contractante

Intre **LIBERTY GALATI S.A.**, societate cu sediul în Galati, Calea Smîrdan, nr. 1, telefon 0236/804055, cod fiscal RO1639739, certificat de înregistrare/cod unic de înregistrare la oficiul Registrului Comerțului J17/21/1991, cont de virament nr. RO19 MIND 0001 0002 3289 RO02, deschis la Banca Romana de Credite si Investitii, Sucursala Galati, reprezentată prin Soare Stefan, Sef Birou Achizitii Servicii Energetice în calitate de **Operator de distribuție**, pe de o parte,

Si

.....cu sediul în, Str., Nr...., bl...., ap...., Galati, telefon....., cont de virament nr.inregistrata la Oficiul Comertului Galati sub nr. J.... CUI din, reprezentata de asociat unic si administrator....., in calitate de **Utilizator al rețelei de distribuție**, pe de altă parte,

ambele denumite în continuare Părți, s-a convenit încheierea prezentului contract, in temeiul Anexei 3 a Ordinului ANRE nr.90/2015 privind aprobarea contractelor-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice încheiat între operatorul de distribuție și utilizator, astfel cum acesta a fost modificat si completat ulterior.

2. Definiții și abrevieri

Art. 1. (1) Termenii utilizați în prezentul contract sunt definiți în următoarele acte normative:

- a) Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;
- b) Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 59/2013, cu modificările și completările ulterioare;
- c) Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 5/2023, denumit în continuare Regulament de furnizare.

(2) În înțelesul prezentului contract, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

- a. deconectare - întreruperea, în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare și a prezentului contract, a căii/căilor de alimentare a unui loc de consum în mod voit de către Operatorul de distribuție, ca urmare a apariției sau pentru prevenirea unei avarii ori a unei situații excepționale în funcționarea Sistemului electroenergetic național, precum și ca urmare a nerespectării de către Utilizatorul client final a prevederilor legale în vigoare ori a clauzelor prezentului contract și/sau ale contractului de furnizare a energiei electrice;
- b. furnizor - furnizorul cu care Utilizatorul client final are încheiat un contract de furnizare a energiei electrice pentru un loc de consum;
- c. Utilizator - persoana fizică sau juridică ale cărei instalații electrice sunt racordate la rețeaua electrică de distribuție deținută de Operatorul de distribuție.

(3) Abrevierile utilizate în cadrul prezentului contract au următoarele semnificații:

- ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- ATR - aviz tehnic de racordare;
- CPT - consum propriu tehnologic;
- CR - certificat de racordare;
- kV - kilovolt; kVAr - kilovoltamper reactiv; kW - kilowatt;
- SEN - Sistemul electroenergetic național.

3. Obiectul contractului

Art. 2. (1) Obiectul contractului îl constituie **prestarea serviciului de distribuție** a energiei electrice de către Operatorul de distribuție pentru Utilizator și **revanzarea energiei electrice**, la locul/locurile de consum prevăzute în Anexa nr. 1A. (loc de consum poate fi și un loc de consum și de producere sau un loc de producere pentru energia consumată din rețeaua de distribuție).

(2) Includerea sau excluderea unui loc de consum din contract se realizează prin încheierea unui act adițional.

(3) Revânzarea energiei electrice se face la locul de consum amplasat în: „*Terenîn suprafața de mp, situat în Galați,, Nr., județul Galați, identificat cu nr. cadastral/topografic* ”, conform extrasului de carte funciara nr....., Galați sau la locurile de consum prevăzute în Anexa nr. 1A pe perioada de valabilitate a contractului.

4. Perioada de valabilitate

Art. 3. (1) Prezentul contract de distribuție a energiei electrice își produce efectele începând cu data de și este valabil până la data de

(2) Prestarea efectivă a serviciului de distribuție pentru fiecare loc de consum se desfășoară începând cu data intrării în vigoare a contractului de furnizare încheiat pentru locul de consum respectiv, până la data încetării acestuia, cu excepțiile prevăzute de reglementările în vigoare.

(3) Datele referitoare la valabilitatea contractului de furnizare se precizează în Anexa nr. 1B. Modificarea acestor date se notifică Operatorului de distribuție de către Utilizator în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la producerea lor și Anexa nr. 1B se modifică prin Act adițional.

(4) Utilizatorul va fi notificat cu 30 de zile înainte de data expirării duratei contractului, în vederea formulării în scris a unei opțiuni de prelungire a valabilității acestuia. În cazul în care Utilizatorul nu răspunde în termenul indicat, se va considera ca a acceptat tacit prelungirea, iar contractul se va prelungi automat..

5. Condițiile pentru prestarea serviciului de distribuție

Art. 4. Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice de către Operatorul de distribuție pentru Utilizator sunt prevăzute în Anexa nr. 2.

Art. 5. (1) Pentru locul/locurile de consum prevăzute în Anexa nr. 1A, Operatorul de distribuție și Utilizatorul respectă condițiile precizate în certificatul/certIFICATELE de racordare sau avizul/avizele tehnice de racordare emise pentru locul/locurile de consum și anexate prezentului contract, precum și în convenția/convențiile de exploatare anexată/anexate prezentului contract.

(2) Convenția de exploatare se încheie conform Anexei nr.3 a modelului de contract-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice încheiat între operatorul de distribuție și utilizator prevăzut în Anexa 3 Ordinului ANRE 90/2015, la solicitarea Operatorului de distribuție.

(3) Caracteristicile corespunzătoare unui loc de consum prevăzute în Anexa nr. 1B, Anexa nr. 2, certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare, convenția tripartită/multipartită și convenția de exploatare, în cazul în care aceasta a fost încheiată, se preiau în contractul/contractele de furnizare încheiate de Utilizatorul client final pentru locul de consum respectiv și acestea devin parte integrantă din contractul de furnizare.

Art. 6. Operatorul de distribuție asigură măsurarea energiei electrice active și a energiei electrice reactive aferente locului/locurilor de consum precizate în Anexa nr. 1A, în conformitate cu reglementările în vigoare.

Art. 7. Citirea contoarelor se face de către Operatorul de distribuție cu periodicitățile convenite între părțile contractante, prevăzute în Anexa nr. 1B, cu respectarea reglementărilor în vigoare.

Art. 8. (1) Operatorul de distribuție pune la dispoziția utilizatorului datele de măsurare în vederea decontării consumului de energie electrică/cantității de energie electrică produsă și livrată în rețea, în primele 8 zile lucrătoare ale lunii pentru luna anterioară, în formatul prevăzut în Anexa nr. 3 la contractul-cadru pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice încheiat între operatorul de distribuție concesionar și furnizor.

(2) Operatorul de distribuție asigură Utilizatorului accesul, conform reglementărilor în vigoare, la informațiile privind locurile de consum prevăzute în Anexa nr. 1A, conținute în baza de date realizată și administrată în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare.

6. Documentele contractului

Art. 9. Documentele contractului sunt:

- a) copia actului de identitate, a certificatului de înregistrare la Registrul Comerțului sau a altor autorizații de funcționare emise de autoritățile competente pentru Utilizator, după caz;
- b) convenția de exploatare, pentru fiecare loc de consum precizat în Anexa nr. 1A, în cazul în care aceasta a fost încheiată;
- c) copie după actul de proprietate pentru terenul/spatiul utilizat sau copie după contractul de închiriere și Acceptul proprietarului pentru încheierea unui contract de distribuție și revanzare a energiei electrice.

7. Obligații financiare și modalități de plată

Art. 10. (1) Utilizatorul plătește Operatorului de distribuție contravaloarea serviciilor care fac obiectul prezentului contract, la tarifele reglementate, aprobate de ANRE și publicate în Monitorul Oficial al României, Partea I:

a) contravaloarea serviciului de distribuție a energiei electrice se plătește lunar și se stabilește pe baza energiei electrice active distribuite, prin aplicarea tarifului de distribuție calculat conform reglementărilor ANRE;

b) contravaloarea energiei active se stabilește în baza energiei electrice active și a pretului de revanzare al acesteia stabilit lunar de Operatorul de distribuție conform Art. 18 alin. (4) și (5)

c) contravaloarea energiei electrice reactive se plătește conform prevederilor Metodologiei privind stabilirea obligațiilor de plată a energiei electrice reactive și a prețului reglementat pentru energia electrică reactivă, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

(2) Cantitatea de energie electrică activă distribuită și cantitatea de energie electrică reactivă se determină pe baza indicațiilor grupurilor de măsurare.

(3) În cazul în care citirea grupurilor de măsurare a energiei electrice se efectuează la intervale mai mari de o lună sau decalat față de începutul lunii:

a) energia electrică activă distribuită lunar se stabilește conform prevederilor Regulamentului de furnizare;

b) energia electrică reactivă se stabilește pe baza indicațiilor grupurilor de măsurare în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare, cu posibilitatea facturării eşalonate a contravalorii acesteia.

(4) În situația de excepție în care punctul de măsurare nu coincide cu punctul de delimitare, energia electrică activă distribuită și energia electrică reactivă se corectează conform Procedurii privind corecția datelor de măsurare în raport cu punctul de delimitare, aprobată prin ordin al președintelui ANRE.

(5) În situațiile prevăzute de Regulamentul de furnizare, în care consumul de energie electrică nu poate fi determinat prin măsurare, acesta se stabilește în sistem paușal în conformitate cu reglementările în vigoare.

(6) Utilizatorul plătește Operatorului de distribuție, până la data-limită de plată prevăzută în contract:

– contravaloarea energiei electrice active consumate, stabilite pe baza prețului de revânzare, determinat conform Art. 10 alin. (7) și (8);

– contravaloarea energiei electrice reactive consumate, pe baza înregistrărilor grupului de măsurare din punctul de delimitare dintre instalațiile electrice ale Operatorului de distribuție și cele ale Utilizatorului, conform reglementărilor în vigoare;

– contravaloarea contribuției privind cogenerarea de înaltă eficiență și contravaloarea certificatelor verzi, corespunzătoare energiei electrice consumate, conform reglementărilor în vigoare;

– alte taxe, în conformitate cu legislația în vigoare: acciza, TVA.

(7) Prețul de revânzare a energiei electrice active se determină prin împărțirea contravalorii energiei electrice active cumpărate de Operatorul de distribuție, la cantitatea totală de energie electrică activă

cumpărată pentru consumul său și al utilizatorilor cărora le revinde energia electrică, la care se pot adăuga prin înțelegerea părților și alte costuri justificate aferente revânzării, cu excepția cazurilor prevăzute explicit în legislația în vigoare.

(8) Cu excepția cazurilor prevăzute explicit în legislația în vigoare, prețul de revânzare a energiei electrice active prevăzut la alin. (7) poate fi majorat prin înțelegerea părților cu până la 1,5%, pe baza costurilor suplimentare justificate rezultate din achiziția energiei electrice active revândute, conform aprobării organelor de conducere ale Operatorului de distribuție, încheindu-se de către Parti, Act adițional.

Art. 11. (1) Pe întreaga durată a derulării contractului, la sfârșitul fiecărei luni contractuale, Operatorul de distribuție emite către Utilizator factura cu suma de plată pentru luna contractuală încheiată, calculată conform prevederilor art. 10.

(2)) Operatorul de distribuție **va încărca în Sistemul național RO e-Factura** factura prevăzută la alin. (1).

Art. 12. (1) Utilizatorul are obligația de a plăti factura prevăzută la art. 11 în termen de 10 zile lucrătoare de la data emiterii și **încarcării facturii în Sistemul național RO e-Factura**.

(2) Plata facturii se efectuează în lei, conform legislației în vigoare, prin transfer bancar sau prin alte forme de plată agreate de către părți.

(3) Plata facturii se realizează în contul Operatorului de distribuție înscris pe factură. Se consideră drept dată de efectuare a plății data la care suma plătită apare în extrasul de cont al Operatorului de distribuție sau data convenită prin acordul părților.

Art. 13. În cazul neîndeplinirii, în termen de 30 de zile de la data scadenței facturii, a obligațiilor prevăzute la art. 12, Utilizatorul va plăti, în afara sumei datorate, o dobândă penalizatoare la această sumă, corespunzătoare ca procent dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor către bugetul de stat, calculată pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi după data scadenței, până în ziua plății (exclusiv). Valoarea totală a dobânzilor penalizatoare nu poate depăși valoarea sumei datorate.

Art. 14. În cazul în care, în termen de 35 de zile de la data scadenței facturii, Utilizatorul nu achită suma datorată, Operatorul de distribuție preavizează Utilizatorul pentru deconectarea locului/locurilor de consum.

Art.15 (1) În situația unei facturi electronice asupra căreia destinatarul are obiecții, acesta instiintează, emitentul facturii electronice, inclusiv în sistemul național privind factura electronică **RO e-Factura**, prin înscrierea unui mesaj în acest sens, utilizarea facturii electronice făcând obiectul acceptării de către destinatar.

Art. 16. (1) În cazul în care se constată o eroare de măsurare a energiei electrice sau neînregistrarea acesteia, Operatorul de distribuție recalculează energia electrică distribuită conform reglementărilor în vigoare.

(2) În situația prevăzută la alin. (1), contravaloarea diferenței dintre cantitatea de energie recalculată și cantitatea de energie decontată, stabilită de către Operatorul de distribuție conform reglementărilor în vigoare, se regularizează în mod eşalonat în facturile lunilor următoare, conform înțelegerii dintre părți.

Art. 17. (1) Operatorul de distribuție este îndreptățit să solicite Utilizatorului constituirea unei garanții financiare în favoarea sa în următoarele cazuri:

- a) Utilizatorul s-a aflat de două ori într-un interval de timp de cel mult 12 luni consecutive în situația de a primi preaviz de deconectare pentru neplata serviciului de distribuție;
- b) Utilizatorul nu este proprietarul locului de consum;
- c) locul de consum este temporar cu durata de existență mai mică de 6 luni.

(2) Tipul, valoarea, precum și condițiile în care se constituie, se actualizează, se execută și se restituie garanțiile financiare sunt prevăzute în procedura specifică aprobată de ANRE.

(3) În situațiile prevăzute la alin. (1) lit. b) și c), Utilizatorul poate opta între constituirea garanției conform alin. (2) sau plata anticipată a valorii serviciului de distribuție și a unei valori estimate a consumului lunar de energie electrică al acestuia, în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare.

Art. 18. (1) În termen de maximum 6 săptămâni de la încetarea prezentului contract, Operatorul de distribuție emite și **încărcă în Sistemul național RO e-Factura** o factură cu decontul final.

(2) Utilizatorul are obligația de a plăti factura prevăzută la alin. (1) până la termenul scadent, prevăzut în factură.

8. Confidențialitate

Art. 19. Părțile nu vor transmite informațiile confidențiale obținute din derularea prezentului contract unor persoane neautorizate să primească astfel de informații. Fac excepție următoarele cazuri:

- a) se obține consimțământul scris al părții ale cărei interese pot fi afectate de diseminarea informației;
- b) informația este deja publică;
- c) partea este obligată sau are permisiunea de a divulga informația în scopul respectării prevederilor legale în vigoare;
- d) informația trebuie transmisă în cursul îndeplinirii normale a activităților care constituie obiectul contractului.

9. Încetarea contractului

Art. 20. (1) Prezentul contract încetează în oricare dintre următoarele situații:

- a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
- b) prin acordul părților;
- c) prin reziliere, de către oricare parte, inclusiv în conformitate cu prevederile art. 21;
- d) prin denunțare unilaterală, din inițiativa Utilizatorului, în conformitate cu prevederile art. 22;
- e) retragerea licenței Operatorului de distribuție;
- f) pierderea calitatii de detinator al spatiului pentru alimentarea caruia s-a incheiat prezentul contract;
- g) pierderea calitatii de persoana juridica a Utilizatorului, care a stat la baza incheierii contractului;

h) din inițiativa Operatorului de distribuție în cazul în care au apărut modificări față de situația care a stat la baza încheierii contractului și din cauze independente de voința lui, respectiv: lipsa puterii în SEN, deranjamente, revizii tehnice, distrugerea instalației de alimentare etc.

i) în orice alte situații prevăzute de lege.

(2) Părțile se angajează să își îndeplinească toate obligațiile care au luat naștere pe perioada de derulare a contractului până la încetarea acestuia.

Art. 21. Rezilierea contractului are loc fără punerea în întârziere și fără intervenția instanței în următoarele cazuri:

a) în cazul în care Utilizatorul nu efectuează, în termen de 30 de zile calendaristice de la data întreruperii alimentării cu energie electrică, plata integrală a facturilor și a penalităților datorate;

b) în cazul sustragerii de energie electrică de către Utilizator, constatată de Operatorul de distribuție și consemnată într-un proces verbal semnat de acesta și de cel puțin un martor;

c) refuzul Utilizatorului de a încheia un nou contract ori de a perfectă sau actualiza contractul existent, în condițiile modificării reglementărilor sau a condițiilor tehnico-economice care au stat la baza încheierii acestuia, cu un preaviz de 30 de zile calendaristice;

Art. 22. Denunțarea unilaterală a contractului se poate face din inițiativa Utilizatorului cu notificarea în scris a Operatorului de distribuție, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de termenul solicitat.

Art. 23. (1) Sistarea temporară a serviciului de distribuție a energiei electrice la un loc de consum se efectuează la cererea Utilizatorului, fără încetarea prezentului contract, pentru o perioadă de cel puțin o lună și de cel mult 12 luni, cu posibilitate de prelungire.

(2) Utilizatorul are obligația să formuleze cererea prevăzută la alin. (1) cu minimum 7 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru sistare.

(3) Utilizatorul are obligația să notifice Operatorul de distribuție, cu minimum 7 zile lucrătoare înainte de ultima zi a perioadei de sistare, pentru încetarea sistării sau pentru prelungirea perioadei de sistare a serviciului de distribuție.

(4) Operatorul de distribuție recuperează de la Utilizator contravaloarea lucrărilor de deconectare/reconectare efectuate în scopul sistării temporare a serviciului de distribuție.

10. Litigii

Art. 24. Pentru neîndeplinirea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în prezentul contract, părțile răspund conform legii și prevederilor contractuale.

Art. 25. (1) Litigiile care decurg din interpretarea și/sau executarea prezentului contract, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă sau de către ANRE conform prevederilor reglementărilor în vigoare, se soluționează de instanța judecătorească competentă.

(2) Procedurile prealabile nu sunt obligatorii, Utilizatorul se poate adresa direct instanței de judecată competente.

11. Forța majoră

Art. 26. (1) În situații de forță majoră conform art. 1.351 alin. (2) din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicată, cu modificările ulterioare, părțile sunt exonerate de răspundere pentru neîndeplinirea obligațiilor asumate prin prezentul contract, pe toată perioada în care aceasta acționează.

(2) Partea care invocă forța majoră va lua toate măsurile care îi stau la dispoziție în vederea minimizării efectelor acesteia și va oferi celeilalte părți informații actualizate în mod rezonabil, atunci când și dacă acestea sunt disponibile, cu privire la perioada în care nu își poate îndeplini obligațiile.

12. Comunicări

Art. 27. (1) În accepțiunea părților, orice notificare/solicitare/comunicare adresată de una dintre părți este valabil îndeplinită dacă este transmisă celeilalte părți în scris la adresa/sediul, numerele de fax sau adresa e-mail menționate în preambulul prezentului contract, cu condiția existenței unei confirmări de primire.

(2) În cazul în care notificarea/solicitarea/comunicarea se face prin poștă, ea va fi transmisă cu confirmare de primire și se consideră primită de destinatar la data menționată de oficiul poștal primitor pe această confirmare.

(3) Dacă notificarea/solicitarea/comunicarea se trimite prin fax sau e-mail, ea se consideră primită cel târziu în prima zi lucrătoare după cea în care a fost expediată, dacă primirea a avut loc după ora 15:00 a zilei de primire.

(4) Notificările/Solicitările/Comunicările verbale nu se iau în considerare de niciuna dintre părți, dacă nu sunt confirmate prin intermediul uneia dintre modalitățile prevăzute la alineatele precedente.

13. Dispoziții finale

Art. 28. Părțile se obligă una față de cealaltă să obțină și să păstreze, pe toată durata contractului, toate aprobările necesare fiecăreia pentru exercitarea obligațiilor cuprinse în acest contract, conformându-se în același timp tuturor cerințelor legale.

Art. 29. Anexele nr. 1A, 1B, 2 și 3 fac parte integrantă din prezentul contract.

Art. 30. Prezentul contract poate fi modificat numai prin Act adițional semnat de ambele părți, cu excepția situațiilor prevăzute la art. 3 alin. (4) și art. 31.

Art. 31. (1) Prevederile contractuale întemeiate pe dispoziții ale actelor normative se modifică de drept la data intrării în vigoare a modificării actelor normative respective.

(2) În situația prevăzută la alin. (1), Operatorul de distribuție are obligația să notifice Utilizatorul în scris cu privire la orice modificare ca urmare a prevederilor contractuale referitoare la valoarea dobânzilor, comisioanelor, penalităților sau oricăror altor costuri, cu cel puțin 30 de zile înainte de aplicarea noilor valori;

(3) Operatorul nu are dreptul să modifice unilateral clauzele contractuale fără încheierea unui act adițional, acceptat de Utilizator; orice notificare cu privire la modificarea conținutului clauzelor contractuale referitoare la costuri va fi transmisă Utilizatorului cu cel puțin 30 de zile înainte de

intrarea acesteia în vigoare. Utilizatorul are la dispoziție un termen de 15 zile de la primirea notificării pentru a comunica opțiunea sa de acceptare sau de neacceptare a noilor condiții. Neprimirea unui răspuns din partea consumatorului în termenul menționat anterior este considerată acceptare tacită.

14. Alte clauze

PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL

Art.32 În scopul încheierii și EXECUTĂRII prezentului Contract, fiecare Parte poate prelucra date cu caracter personal ale celeilalte Parti ("Date cu caracter personal").

Art.33 Partile se angajează cu buna-credință să respecte cu strictețe toate dispozițiile cuprinse în Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 ("GDPR").

Art.34 Partile înțeleg că, în scopul încheierii și / sau executării Contractului, au un interes legitim în dezvaluirea reciprocă și prelucrarea unei serii de date cu caracter personal, și anume:

i.datele de contact ale angajaților, colaboratorilor, reprezentanților legali sau convenționali ai partilor sau, după caz, ai partenerilor comerciali ai partilor implicați în activități legate de îndeplinirea Contractului, respectiv: numele, prenumele, funcția, e-mail, număr de telefon;

ii.Partile vor putea, de asemenea, să prelucreze datele personale ale persoanelor menționate mai sus în scopul respectării obligațiilor lor legale (cum ar fi obligațiile de păstrare a datelor pentru o anumită perioadă), precum și pentru desfășurarea normală a propriei afaceri. În sensul Contractului, fiecare Parte acționează ca un "operator independent". Partile sunt conștiente de faptul că regulile GDPR se aplică oricărui operator de date sau imputernicit situat în Uniunea Europeană și oricărei persoane care prelucrează date cu caracter personal ale persoanelor vizate, aflate în Uniunea Europeană sau care le oferă servicii. Prin urmare, Partile confirmă respectarea deplină a următoarelor dispoziții, inclusiv, dar fără a se limita la:

a. capacitatea de a respecta drepturile persoanelor vizate legate de ștergerea, corectarea sau transferul informațiilor personale;

b. informarea în cazul unei încălcări a datelor tuturor destinatarilor relevanți, într-o perioadă maximă de 72 de ore și, în cazul furnizorului de servicii, nu mai târziu de 24 de ore din momentul în care o astfel de încălcare a securității datelor i-a atras atenția;

c. îndeplinirea tuturor obligațiilor obligatorii privind documentația de conformitate cu GDPR.

Art.35 Partile pot utiliza datele personale ale semnatarilor și ale persoanelor implicate în executarea Contractului, acesta fiind baza legală a prelucrării; orice prelucrare ulterioară sau în alt scop va face obiectul unui acord separat de prelucrare a datelor încheiat între Parti.

Art.36 Datele personale schimbate între Parti nu pot deveni accesibile sau comunicate unor terțe parti neautorizate sau puse la dispoziție pentru utilizare în orice alt mod. Prin urmare, Partile vor lua toate măsurile tehnice și, în special, organizatorice necesare cu privire la obligațiile asumate prin prezenta clauză și vor:

- a. impiedica accesul persoanelor neautorizate la sistemele de prelucrare a datelor cu care sunt prelucrate sau utilizate datele cu caracter personal;
- b. preveni utilizarea neautorizata a sistemelor de prelucrare a datelor;
- c. asigura ca persoanele care au dreptul de a utiliza un sistem de prelucrare a datelor au acces doar la datele la care au acces si ca datele personale nu pot fi citite, copiate, modificate sau sterse fara autorizatie in timpul procesarii sau utilizarii si dupa stocare;
- d. asigura ca Datele cu Caracter Personal nu pot fi citite, copiate, modificate sau sterse fara autorizatie in timpul transmiterii electronice sau al transportului si ca este posibil sa se verifice si sa se stabileasca catre ce organisme datele personale vor fi transferate prin intermediul transmiterii de date;
- e. asigura ca pot verifica si stabili daca si de catre cine au fost introduse, modificate sau sterse datele cu caracter personal in / din sistemele de prelucrare a datelor;
- f. asigura ca, in cazul unei actiuni pentru prelucrarea Datelor cu Caracter Personal, datele sunt prelucrate strict in conformitate cu prezentul Comanda incheiat intre parti;
- g. asigura ca Datele Personale sunt protejate impotriva distrugerii sau pierderii accidentale;
- h. asigura ca datele colectate in diferite scopuri pot fi procesate separat.

Art. 37. Prestarea serviciului de distributie se face cu respectarea cerintelor legale si reglementarilor privind protectia mediului si SSM.

Urmatoarele anexe fac parte integranta din contract:

1. Anexa 1A - Tabel centralizator cu locurile de consum
2. Anexa 1B – Caracteristicile locului de consum, conform fiecărei poziții din tabelul centralizator din anexa nr. 1A la contract
3. Anexa 2 - CONDIȚII GENERALE pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice
4. Anexa 3– CONVENȚIE DE EXPLOATARE

Prezentul contract a fost încheiat în două (2) exemplare deopotrivă originale, câte unul pentru fiecare parte contractantă.

Operator de distributie

LIBERTY GALATI S.A.

Utilizator

.....

la Contractul pentru serviciul de distribuție a energiei electrice
nr. /.....

CONDIȚII GENERALE

pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice

1. Obligațiile Operatorului de distribuție

Operatorul de distribuție are următoarele obligații:

- a) să asigure indicatorii de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică, calitatea tehnică a energiei electrice distribuite și calitatea comercială a serviciului de distribuție, conform prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumit în continuare Standard de performanță;
- b) să asigure măsurarea energiei electrice, verificarea grupurilor de măsurare, citirea contoarelor și transmiterea valorilor măsurate către entitățile autorizate să primească aceste date, conform reglementărilor în vigoare;
- c) să înlocuiască grupul de măsurare existent ca urmare a solicitării Utilizatorului de schimbare a tipului de tarif;
- d) să reconsidere mărimile de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție, la cererea justificată a Utilizatorului;
- e) 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;
- f) să depună toate eforturile pentru reducerea duratei întreruperilor și pentru a le programa, pe cât posibil, la date și ore care afectează cât mai puțin Utilizatorul;
- g) să anunțe Utilizatorul cu privire la întreruperile planificate pentru executarea lucrărilor de mentenanță sau de modernizare a rețelelor electrice de distribuție, comunicând durata estimată a acestora conform prevederilor Standardului de performanță;
- h) să anunțe Utilizatorul, pe orice cale și în cel mai scurt timp, cu privire la data, ora și durata întreruperilor necesare remedierii defecțiunilor instalațiilor în urma unor evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;
- i) să informeze Utilizatorul, la cererea acestuia, asupra duratei estimate a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică;
- j) să ia măsuri de întrerupere a energiei electrice și de separare vizibilă a instalației de utilizare față de rețeaua sa de distribuție, în cazul unor defecțiuni în instalația Utilizatorului, la cererea acestuia;
- k) să permită accesul delegatului Utilizatorului la grupurile de măsurare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de Operatorul de distribuție;
- l) să permită montarea grupurilor de măsurare martor de către Utilizator, la solicitarea acestuia;
- m) să verifice în cel mai scurt timp sesizările Utilizatorului și să răspundă în termen legal tuturor solicitărilor, reclamațiilor și sesizărilor acestuia, conform reglementărilor în vigoare;

- n) să asigure puterea minimă tehnologică în regim de limitare sau de restricții;
- o) să achite compensații sau despăgubiri Utilizatorului, conform reglementărilor în vigoare;
- p) să inițieze întocmirea convenției de exploatare, acolo unde este cazul;
- q) să transmită datele de măsurare pentru decontare conform art. 8 din contract;
- r) să asigure accesul Utilizatorului la datele prevăzute la pct. 4 lit. k), dacă acesta are montat un contor inteligent;
- s) să asigure Utilizatorului puterea și energia electrică în termenii prezentului contract.

2. Drepturile Operatorului de distribuție

2.1. Operatorul de distribuție are următoarele drepturi:

- a) să stabilească împreună cu Utilizatorul, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, condițiile privind deconectarea manuală și limitarea consumului, aplicate în situații excepționale apărute în funcționarea Sistemului electroenergetic național (SEN); condițiile convenite se precizează în convenția de exploatare;
- b) să aplice tranșele de limitare convenite cu Utilizatorul, după caz și cu notificare prealabilă, la cererea operatorului de transport și de sistem, atunci când apar situații excepționale în funcționarea SEN care impun acest lucru;
- c) să ia măsuri de deconectare a instalațiilor Utilizatorului la dispoziția operatorului de transport și de sistem, în scopul prevenirii sau lichidării unor avarii în SEN;
- d) să aibă acces în incinta unde este amplasat locul de consum al Utilizatorului, pentru verificarea grupurilor de măsurare, pentru verificarea instalației de racordare, precum și pentru verificarea respectării prevederilor contractuale;
- e) să aibă acces, conform programării stabilite de comun acord cu Utilizatorul, în incinta unde este amplasat locul de consum al Utilizatorului, pentru citirea grupului de măsurare și pentru efectuarea lucrărilor de operare, mentenanță, dezvoltare a propriilor instalații electrice în folosul Utilizatorului;
- f) să solicite Utilizatorului constituirea de garanții financiare conform art. 17 din contract;
- g) să solicite Utilizatorului plata serviciilor de deconectare/reconectare a instalațiilor utilizatorilor, atunci când acestea se efectuează la solicitarea sau din culpa Utilizatorului;
- h) să solicite Utilizatorului plata contravalorii verificării grupului de măsurare a energiei electrice, atunci când suportarea costurilor revine acestuia în conformitate cu prevederile pct. 6.13;
- i) să întrerupă alimentarea cu energie electrică a Utilizatorului în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare;
- j) să inițieze modificarea și/sau completarea prezentului contract prin acte adiționale, atunci când apar elemente noi sau când consideră necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale.

NOTE:

1. Calitatea energiei electrice distribuite este influențată de consumatorii de tip siderurgic prezenți pe platforma industrială (consumatori cu socuri). Operatorul de Distribuție nu poate îmbunătăți această calitate, deoarece alimentarea consumatorilor siderurgici reprezintă principala motivație a existenței rețele de distribuție și nu realizarea de profit din activitatea de distribuție a energiei electrice către alți consumatori ai platformei siderurgice;
2. Utilizatorul și Operatorul de Distribuție pot conveni asupra unor soluții de alimentare care să asigure nivelul de siguranță în alimentare solicitat de Utilizator. Costurile soluțiilor de alimentare

solicitate de Utilizator vor fi suportate de acesta. Realizarea bransamentelor se va face de catre executanti, avand nivelul corespunzator de autorizare ANRE.

2.2. Plata serviciilor prevăzute la pct. 2.1 lit. g) și h) se realizează de Utilizator în baza facturilor emise si incarcate in Sistemul national **RO e-Factura** de Operatorul de distribuție.

3. Obligațiile Utilizatorului

Utilizatorul are următoarele obligații:

- a) să achite contravaloarea facturilor emise si incarcate in Sistemul national **RO e-Factura** de către Operatorul de distribuție în condițiile prevăzute în contract;
- b) să plătească Operatorului de distribuție despăgubiri pentru daunele provocate din culpa sa, conform contractului;
- c) să achite Operatorului de distribuție 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;
- d) să constituie garanția financiară conform art. 17 din contract;
- e) să nu depășească puterea aprobată prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;
- f) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice de utilizare, în conformitate cu normele în vigoare;
- g) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, inclusiv a elementelor de securizare, atunci când acestea sunt montate în incinta sa;
- h) să respecte normele tehnice în vigoare și să nu intervină asupra instalației de racordare;
- i) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare, dacă este cazul;
- j) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj din instalațiile electrice de utilizare;
- k) să anunțe Operatorul de distribuție în cazul în care constată că grupul de măsurare a energiei electrice înregistrează eronat;
- l) 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;
- m) să comunice Operatorului de distribuție orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului, inclusiv a datelor comunicate Operatorului de distribuție pentru completarea anexei nr. 1B la contract, în termen de 30 de zile de la data producerii modificării, cu excepția modificării datelor de intrare în vigoare și de încetare a contractului de furnizare, care se notifică în conformitate cu prevederile art. 3 alin. (3) din contract;
- n) 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;
- o) 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;
- p) 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;

- q) 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;
- r) să notifice Operatorul de distribuție cu privire la încetarea contractului de furnizare la un loc de consum, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de data încetării;
- s) să notifice Operatorul de distribuție cu privire la schimbarea furnizorului, cu cel puțin 21 de zile anterior datei schimbării;
- t) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive.

4. Drepturile Utilizatorului

Utilizatorul are următoarele drepturi:

- a) să inițieze modificarea și/sau completarea contractului prin acte adiționale, atunci când apar elemente noi sau când consideră necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale;
- b) să anunțe Operatorul de distribuție cu privire la întreruperea alimentării cu energie electrică sau cu privire la defecțiunile din instalațiile de distribuție care afectează calitatea tehnică a energiei electrice;
- c) să fie anunțat de către Operatorul de distribuție cu privire la întreruperile planificate, conform prevederilor Standardului de performanță;
- d) 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 defecțiunilor instalațiilor în urma unor evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;
- e) să fie informat, la cerere, de către Operatorul de distribuție, în cazul întreruperii în alimentarea cu energie electrică, asupra duratei estimate a acesteia;
- f) să primească, la cerere, despăgubiri pentru daunele provocate din vina Operatorului de distribuție, inclusiv ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;
- g) 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;
- h) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de Operatorul de distribuție;
- i) să monteze grupuri de măsurare martor pentru măsurarea energiei electrice consumate;
- j) să primească datele de măsurare pentru decontare conform prevederilor art. 8 din contract;
- k) 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.

5. Despăgubiri și compensații

5.1. Pentru nerespectarea de către Operatorul de distribuție a termenelor impuse de Standardul de performanță, Operatorul de distribuție plătește Utilizatorului o compensație, conform prevederilor Standardului de performanță.

5.2. Utilizatorul 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 produse ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelelor electrice ale Operatorului de distribuție. Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.

5.3. În situația în care, pentru aceeași întrerupere, Utilizatorul este îndreptățit să primească și o compensație conform Standardului de performanță, și o despăgubire, el primește fie despăgubirea, fie compensația.

5.4. Utilizatorul transmite Operatorului de distribuție cererea de despăgubire în termen de maximum 10 zile lucrătoare de la data producerii evenimentului care a generat prejudiciul.

5.5. Despăgubirea prevăzută la pct. 5.2 este plătită Utilizatorului de Operatorul de distribuție dacă în urma investigației efectuate de către Operatorul de distribuție și Utilizator 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 Utilizator.

5.6. Compensația prevăzută la pct. 5.1 sau despăgubirea prevăzută la pct. 5.2 se achită Utilizatorului de către Operatorul de distribuție conform modalității stabilite de parti de comun acord. Valoarea compensației sau despăgubirii se notifică de către Operatorul de distribuție Utilizatorului printr-o adresă anexată primei facturi emise după data depășirii termenului impus de Standardul de performanță sau după finalizarea investigației prevăzute la pct. 5.5.

5.7. În cazul în care între părți există divergențe privind rezultatul investigației prevăzute la pct. 5.5 referitoare la culpa Operatorului de distribuție și/sau valoarea despăgubirii, acestea se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

5.8. Utilizatorul client final noncasnic plătește despăgubiri Operatorului de distribuție pentru daunele materiale produse, inclusiv pentru daunele produse altor utilizatori racordați la aceeași rețea, în cazul funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu al Utilizatorului.

5.9. Despăgubirile prevăzute la pct. 5.8 se calculează până la nivelul prejudiciului suferit și se plătesc la cererea Operatorului de distribuție dacă în urma investigației efectuate de către Operatorul de distribuție și Utilizator se constată existența prejudiciului și culpa Utilizatorului.

5.10. În cazul în care între părți există divergențe privind rezultatul investigației prevăzute la pct. 5.9 referitoare la culpa Utilizatorului și/sau valoarea despăgubirii, acestea se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

6. Condiții de măsurare a energiei electrice

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

6.2. Grupurile de măsurare se montează și se sigilează de către Operatorul de distribuție în condițiile prevăzute de Regulamentul 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.

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

6.4. În cazul înlocuirii grupului de măsurare existent ca urmare a solicitării Utilizatorului de schimbare a tipului de tarif, pretul aplicat costului lucrărilor de înlocuire/reprogramare a echipamentului de măsurare și contravaloarea noului grup de măsurare sunt suportate de Operatorul de distribuție.

6.5. La constatarea oricărei defecțiuni în funcționarea grupurilor de măsurare de către una dintre părțile contractante, aceasta are obligația să anunțe imediat cealaltă parte contractantă, iar Operatorul de distribuție asigură remedierea defecțiunilor la echipamentele pe care le deține și recalcularea consumului, conform reglementărilor aprobate de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

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

6.7. În cazul în care grupul de măsurare se află în incinta Utilizatorului și are loc deteriorarea acestuia din vina Utilizatorului, Utilizatorul suportă costul reparației echipamentului deteriorat și al lucrărilor de demontare, verificare și remontare.

6.8. În situația în care grupurile de măsurare sunt amplasate în spații comune sau pe domeniul public, Operatorul de distribuție are obligația să ia măsuri pentru protejarea grupurilor de măsurare.

6.9. Se interzice Utilizatorului să intervină sub orice formă asupra grupurilor de măsurare.

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

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

b) în termen de maximum 10 zile lucrătoare, în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW.

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

6.12. Dacă Utilizatorul sesizează în scris ori prin alte mijloace puse la dispoziție de Operatorul de distribuție că grupul de măsurare este defect sau suspect de înregistrări eronate, Operatorul de distribuție efectuează, în termenul prevăzut la pct. 6.10, o verificare la locul funcționării, cu acceptul și în prezența Utilizatorului, iar constatările se înscriu într-un proces-verbal semnat de părți. Echipamentul de măsurare demontat se verifică la un laborator metrologic autorizat, care stabilește eroarea de înregistrare.

6.13. În situația prevăzută la pct. 6.12, Operatorul de distribuție suportă costul lucrărilor de verificare metrologica, demontare și remontare a grupului de măsurare.

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

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

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

6.17. Operatorul de distribuție pune la dispoziția Utilizatorului sau a furnizorului, în condițiile prevăzute la pct. 6.15 și 6.16, profilul specific de consum și profilul rezidual de consum în formă editabilă, care permite descărcarea acestora în baza de date a furnizorului.

7. Întreruperea alimentării cu energie electrică

7.1. Operatorul de distribuție deconectează un loc de consum al Utilizatorului după transmiterea unui preaviz, în următoarele cazuri:

- a) depășirea puterii aprobate prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;
- b) neplata contravalorii serviciului de distribuție în termen de 40 de zile de la data scadenței facturii, în situația în care Utilizatorul este client final noncasnic, și în termen de 50 de zile de la data scadenței facturii, în situația în care Utilizatorul este client final casnic, reluarea alimentării făcându-se în termen de cel mult două zile lucrătoare de la achitarea facturii, a penalităților datorate și a cheltuielilor ocazionate de deconectarea/reconectarea locului de consum;
- c) împiedicarea accesului delegatului împuternicit al Operatorului de distribuție de a verifica sau înlocui grupurile de măsurare sau de a citi înregistrările acestora, de a verifica și efectua lucrări de mentenanță sau modernizare asupra instalațiilor proprii, atunci când acestea se află în incinta/pe proprietatea Utilizatorului, ori 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 Utilizator a termenelor convenite cu Operatorul de distribuție privind îndeplinirea măsurilor de limitare a perturbațiilor până la valorile normate;
- e) nerespectarea de către Utilizator 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) neconstituirea garanțiilor financiare conform art. 17 din contract;
- h) neplata de către Utilizator a prejudiciului stabilit prin hotărâre judecătorească definitivă, în cazul sustragerii de energie electrică.

7.2. În situațiile prevăzute la pct. 7.1, preavizul se transmite de către Operatorul de distribuție Utilizatorului cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare, în situația în care Utilizatorul este client final noncasnic, și cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare, în situația în care Utilizatorul este client final casnic.

7.3. În situațiile prevăzute la pct. 7.1, Operatorul de distribuție are obligația să asigure Utilizatorului condiții pentru eliminarea cauzei ce a determinat transmiterea preavizului, astfel încât să se evite deconectarea instalațiilor Utilizatorului.

7.4. Operatorul de distribuție întrerupe fără preaviz alimentarea cu energie electrică la un loc de consum al Utilizatorului, 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 Utilizatorului, stabilite cu Operatorul de distribuție și prevăzute în convenția de exploatare anexată prezentului contract;
- 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.

7.5. Cheltuielile Operatorului de distribuție pentru deconectarea și reconectarea la rețea vor fi suportate de Utilizator, cu excepția cazurilor de la pct. 7.4 lit. c) și d), în aceste situații costurile fiind suportate de Operatorul de distribuție.

7.6. Întreruperile prevăzute la pct. 7.4 lit. c) și d) vor fi ulterior justificate Utilizatorului cu documente, care se transmit Utilizatorului de către Operatorul de distribuție în termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la producerea evenimentului.

7.7. În cazul în care Utilizatorul nu efectuează, în termen de 12 luni de la data încetării contractului sau a contractului de furnizare pentru un loc de consum, plata integrală a sumelor datorate către Operatorul de distribuție sau către furnizor corespunzătoare respectivului loc de consum, Operatorul de distribuție are dreptul să demonteze elemente ale instalației de racordare.

7.8. În condițiile prevăzute la pct. 7.7, Operatorul de distribuție realimentează cu energie electrică locul de consum după ce Utilizatorul 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.

7.9. Reluarea alimentării 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.

Operator de distribuție

Utilizator

LIBERTY GALATI S.A.

.....

Cum schimbi furnizorul de ENERGIE ELECTRICĂ?

1. Care sunt furnizorii activi de energie electrică?

Lista furnizorilor activi de energie electrică poate fi consultată pe pagina de internet a ANRE: <https://anre.ro/wp-content/uploads/2023/05/Lista-titulari-licenta-31.01.2023.pdf>

Cum pot denunța contractul și să schimb furnizorul de energie electrică?

În conformitate cu legislația secundară elaborată de ANRE, clientul final de energie electrică are dreptul să denunțe unilateral contractul încheiat cu furnizorul său înainte de ajungerea la termen, cu respectarea condițiilor contractuale.

Încetarea contractului de furnizare prin denunțare unilaterală de către client **nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.**

În ceea ce privește **schimbarea furnizorului de energie electrică, amintim că acest proces este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia.** Clientul final are dreptul să schimbe furnizorul de energie electrică ori de câte ori dorește, fără ca vreunul dintre operatorii economici implicați să aibă dreptul să se opună. În acest scop, clientul final are dreptul să denunțe contractul încheiat cu furnizorul actual.

De asemenea amintim faptul că schimbarea furnizorului de energie electrică se va face cu respectarea condițiilor contractuale și ale *Regulamentului 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 **Ordinul președintelui ANRE nr. 3/2022**, cu modificările și completările ulterioare.

3. Care sunt condițiile generale minime pentru denunțarea contractului în cazul schimbării furnizorului?

Trebuie să verificați condițiile contractuale sau vă puteți adresa furnizorului dvs. pentru clarificare.

4. Am găsit o ofertă mai bună pentru furnizarea energiei electrice și am decis să schimb furnizorul. Cine întreprinde demersurile necesare schimbării?

Pe baza contractului de furnizare a energiei electrice încheiat cu clientul final, noul furnizor are obligația de a întreprinde demersurile în vederea inițierii și derulării procesului de schimbare a furnizorului de energie electrică.

5. La schimbarea furnizorului, există vreun risc de deconectare?

Nu, pe durata derulării procesului de schimbare a furnizorului este asigurată continuitatea în furnizare cu energie electrică a locului de consum.

6. Care sunt motivele care ar putea să mă împiedice să schimb furnizorul?

Odată cu liberalizarea piețelor de energie, a fost implementat cadrul legal care să permită tuturor clienților finali de energie electrică, indiferent de natura consumului (casnic sau noncasnic), să își aleagă furnizorul dorit și să încheie cu acesta contracte pentru furnizarea energiei electrice pentru locul sau locurile sale de consum.

7. Pot schimba furnizorul fără să platesc penalități?

Toți clienții finali de energie electrică au dreptul să își schimbe furnizorul, cu respectarea condițiilor contractuale și ale *Regulamentului 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 **Ordinul președintelui ANRE nr. 3/2022**, cu modificările și completările ulterioare. **Procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia.**

-

De asemenea, clienții casnici, întreprinderile mici și microîntreprinderile au dreptul să schimbe furnizorul de energie electrică sau participantul la piață implicat în agregare, fără niciun comision de schimbare. Prin derogare de la această prevedere, furnizorii de energie electrică sau participanții la piață implicați în agregare pot percepe clienților finali comisioane pentru încetarea contractelor de furnizare a energiei electrice încheiate pe o durată determinată și cu prețuri fixe, în cazul rezilierii lor anticipate de către clientul final.

8. Cât mă costă schimbarea furnizorului?

Procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia.

9. **Care este perioada maximă de valabilitate pentru care se poate încheia un contract de furnizare?**

Contractul de furnizare a energiei electrice poate fi încheiat pe perioadă determinată sau nedeterminată.

10. **Pe cine aş putea contacta în cazul în care cred că mi s-au perceput taxe pentru schimbarea furnizorului?**

Contactaţi furnizorul dvs. de energie electrică. Dacă nu sunteţi mulţumit de răspunsul primit, vă puteţi adresa ANRE, accesând pagina de internet www.anre.ro.

*Procesul tehnic de schimbare al furnizorului se desfăşoară în **24 de ore prin [POSF](#)**.*

Ce informații conține factura ta de energie electrică și din ce este compus prețul?

Pe prima pagină:

- **datele de identificare și de contact ale furnizorului, inclusiv o linie telefonică de asistență pentru clienți, adresă de e-mail și un formular electronic online care să permită înregistrarea automată a solicitării** – sunt informații utile clienților finali pe care furnizorii au obligația de a le pune la dispoziție inclusiv pe factura de energie electrică;
- **cod client** – este un cod unic pentru fiecare client, acesta fiind necesar atunci când vă creați un cont online;
- **cod (furnizor)** – este un cod opțional pe care un furnizor îl poate avea asociat;
- **loc de consum** – este un teren, o incintă, clădire în care consuma energie electrică. Un loc de consum are o singură instalație de utilizare, dar poate avea mai multe instalații de racordare;
- **datele de identificare ale clientului, adresa locului de consum și adresa de corespondență, în cazul în care aceasta este diferită de adresa locului de consum, cod client și cod furnizor** – sunt datele asociate fiecărui client pentru identificare, de către furnizor;
- **data de încetare a contractului, dacă contractul este încheiat pe perioadă determinată** – este data până la care energia electrică vă este furnizată conform condițiilor agreeate cu furnizorul dumneavoastră;
- **numărul și data emiterii facturii** – sunt datele specifice facturii emise, acestea fiind necesare la plata facturii respective;
- **perioada de facturare** – este perioada pentru care vă este facturat consumul de energie electrică;
- **cantitatea de energie electrică facturată** – reprezintă consumul de energie electrică realizat la locul dumneavoastră de consum în perioada de facturare (kWh);
- **data scadentă a plății** – este data calendaristică până la care trebuie achitată suma aferentă facturii de energie electrică;
- **obligații de plată neachitate, dacă este cazul** – se referă la sumele restante către furnizor ale clientului, pentru facturi neachitate spre exemplu;
- **valoarea totală de plată, inclusiv TVA** – reprezintă valoarea totală asociată facturii și pe care clientul trebuie să o achite furnizorului (lei/ kWh);
- **numărul de telefon pus la dispoziție de către operatorul de distribuție (OD) la care este racordat locul de consum** – este numărul de telefon la care

clientul poate sesiza direct OD întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și alte probleme în alimentarea cu energie electrică;

- **datele de contact ale punctului unic de contact/punctelor de informare generală ale furnizorului** – acestea sunt utile clienților care doresc să obțină informații de la furnizorii lor, altfel decât prin intermediul liniilor de call-center ale acestora sau prin corespondența electronică;
- **intervalul de timp în care clientul poate transmite indexul autocitit** – este intervalul de timp comunicat de către furnizor clientului, în care acesta poate transmite indexul autocitit. Acest interval nu poate fi mai mic de 5 zile;
- **modalitatea de transmitere a indexului autocitit** – se referă la mijloacele de comunicare a indexului puse la dispoziție de către furnizor. Linia telefonică dedicată și gratuită, care înregistrează atât data transmiterii indexului autocitit, cât și conținutul mesajului; suplimentar, se pot pune la dispoziția clientului și alte mijloace de transmitere a indexului, ca, de exemplu, dar fără a se limita la acestea, mijloace electronice;
- **intervalul de citire** – este intervalul de timp între două citiri consecutive ale contorului de către operatorul de distribuție;
- **energie activă** – reprezintă cantitatea de energie electrică facturată de către furnizorul dumneavoastră. Energia activă cuprinde costul de achiziție și costurile de furnizare (Kwh);
- **prețul final facturat exprimat în lei/kWh sau lei/MWh** – este prețul per kWh/MWh pe care clientul final îl plătește către furnizor.

Pe a doua pagină – Anexa facturii de energie electrică conține următoarele informații:

- **denumirea produsului contractat** – reprezintă energia electrică furnizată;
- **codul de identificare a locului de consum** – este codul unic este atribuit de operator fiecărui loc de consum din zona proprie de licență de operare, și asigură identificarea acestuia. Dacă aveți mai multe locuri de consum aceasta reprezintă modalitatea prin care le puteți distinge pe factură;
- **codul de identificare a punctului de masurare (POD) și seria contorului** – **POD** este codul unic pentru a vă identifica locul de consum în sistemul computerizat. POD este abrevierea „punct de livrare” și atribuie

un cod unic fiecărui punct de măsurare. Seria contorului reprezintă codul de cifre asociat contorului dumneavoastră de energie electrică, care ajută la identificarea acestuia;

- **indexul grupului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de energie electrică și modul prin care a fost determinat indexul, respectiv: citire de către OD, citire de către client, estimare conform convenției de consum;**
- **dobânzi penalizatoare pentru întârziere la plata facturii, conform contractului, dacă este cazul** – reprezintă sumele stabilite prin contract datorate furnizorului de către client, pentru situațiile în care este depășită data scadentă pentru plata sumei asociată facturii de energie electrică;
- **unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat;**
- **intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către OD** – este intervalul de timp între două citiri consecutive ale contorului efectuate de către OD;
- **componentele incluse în prețul final de facturat, cu precizarea celor care sunt reglementate, și o referință cu privire la locul unde poate fi găsită o descriere detaliată a acestora** – până să ajungă în casa dumneavoastră, energia este produsă, achiziționată și transportată printr-o infrastructură de rețele. Astfel, factura de energie electrică mai cuprinde și **valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat**, după cum urmează:
 - **tariful de transport**
 - **tariful de distribuție**
 - **tariful aferent serviciului de sistem**
 - **contravaloarea certificatelor verzi**
 - **contribuția pentru cogenerarea de înaltă eficiență**
 - **acciza**
 - **TVA.**
- ***Tarifele pentru serviciile de transport, de sistem și de distribuție ale energiei electrice necesare pentru alimentarea locului de consum al clientului casnic rămân în continuare reglementate de ANRE și nu pot fi negociate.***

Următoarele pagini – documente anexate facturii: Informații suplimentare referitoare la consumul de energie electrică:

- informații referitoare la temeiul legal privind schimbarea furnizorului;
 - un link sau o trimitere la aplicația „*Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice*”;
 - modalitățile de plată a facturii;
-
- informații privind drepturile clientului în ceea ce privește soluționarea alternativă a disputelor, inclusiv datele de contact ale entității responsabile;
 - notificare apariție act normativ de modificare impozite/comisioane/taxe și contribuții stabilite prin dispozițiile legale în vigoare;
 - comparații între consumul actual de energie electrică al clientului și consumul clientului pentru aceeași perioadă a anului anterior, sub formă grafică, în cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către OD;
 - informații de contact ale organizațiilor consumatorilor, ale agențiilor pentru energie sau ale organismelor similare, inclusiv adrese de site-uri internet, de unde se pot obține informații cu privire la măsurile disponibile de îmbunătățire a eficienței energetice pentru echipamentele care utilizează energie, în cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către OD;
 - comparații cu un client mediu de energie normalizat sau etalonat, din aceeași categorie de consum, în cazul în care facturile au la bază consumul real sau o citire de la distanță de către OD;
-
- date cumulative cel puțin pentru ultimii trei ani sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă aceasta din urmă este mai mică, în cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către OD. Datele trebuie să corespundă intervalelor pentru care au fost emise informațiile de facturare frecvente;
 - date detaliate în funcție de ora utilizării, pentru orice zi, săptămână, lună și an, care se pun la dispoziție clienților finali neîntârziat, prin internet sau prin interfața contorului, cel puțin pentru ultimele 24 de luni sau pentru perioada calculată de la începutul contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această perioadă este mai mică, în cazul în care clientul final dispune de un contor care permite citirea de la distanță de către OD;
 - contribuția fiecărei surse de energie la mixul de energie al furnizorului în anul precedent, în mod inteligibil și ușor de comparat;
 - informații despre impactul asupra mediului, cel puțin în ceea ce privește emisiile de CO₂ și deșeurile radioactive rezultate din producerea de energie electrică pe baza mixului de energie global al furnizorului din anul precedent;
 - notificare modificare tarife reglementate servicii rețea.

ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN

pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

Având în vedere prevederile art. 62 alin. (1) lit. h⁶) și art. 145 alin. (4) lit. j) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) și alin. (5) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

Art. 1. — Se aprobă Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, prevăzută în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — (1) În termen de 60 de zile de la data intrării în vigoare a prezentului ordin, furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a-și armoniza propriile proceduri interne cu Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali.

(2) Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a face publice Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali și propria procedură internă, prin următoarele mijloace, în mod cumulativ:

a) prin afișare pe paginile proprii de internet;

b) prin afișare la toate punctele unice de contact ale furnizorilor;

c) prin oferirea în mod gratuit la toate punctele unice de contact ale furnizorilor, la cerere, a unui exemplar tipărit;

d) prin informarea clienților finali, pe factură sau pe documentele anexate acesteia, cu privire la intrarea în vigoare a prezentului ordin de aprobare a Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali și a existenței procedurii interne.

Art. 3. — Furnizorii de energie electrică și gaze naturale duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea acestora.

Art. 4. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,

Niculae Havrileț

București, 18 martie 2015.

Nr. 16.

ANEXĂ

PROCEDURĂ-CADRU

privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

CAPITOLUL I

Scopul și domeniul de aplicare

Art. 1. — (1) Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor.

(2) Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, denumită în continuare *Procedura-cadru*, stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

(3) Întră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorilor de energie electrică și gaze naturale,

referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție.

Art. 2. — (1) Procedura-cadru se aplică de către furnizorii de energie electrică și gaze naturale, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, în legătură cu:

a) contractarea energiei;
b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
c) ofertarea de prețuri și tarife;
d) continuitatea în alimentarea cu energie;
e) asigurarea calității energiei furnizate;
f) funcționarea grupurilor de măsurare;
g) schimbarea furnizorului;
h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;

i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.

(2) Prevederile alin. (1) nu sunt limitative.

CAPITOLUL II

Etapele procesului

SECȚIUNEA 1

Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 3. — Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a organiza și desfășura activități privind soluționarea plângerilor primite de la clienții finali, prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărindu-se aplicarea corectă a prevederilor legale, inclusiv comunicarea în scris către aceștia, în termenele legale, a concluziei rezultate în urma analizării plângerii.

Art. 4. — Limba oficială utilizată în aplicarea prevederilor Procedurii-cadru este limba română, iar documentele adresate furnizorilor, redactate într-o limbă străină, vor fi însoțite de traducere legalizată; în caz contrar, acestea nu vor fi luate în considerare.

Art. 5. — Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali, furnizorii au obligația de a-și asigura resursele financiare necesare.

SECȚIUNEA a 2-a

Preluarea plângerilor de la clienții finali

Art. 6. — Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- prin punctele unice de contact ale furnizorilor, la depunerea în scris;
- prin intermediul unui centru de telefonie;
- prin intermediul unei adrese de e-mail;
- prin intermediul formularului on-line;
- prin fax;
- prin poștă.

Art. 7. — În aplicarea art. 6, furnizorii sunt obligați să facă publice pe paginile proprii de internet și la toate punctele unice de contact, următoarele:

- denumirea, adresa și programul de lucru ale compartimentului responsabil cu primirea și înregistrarea plângerilor;
- numere de telefon/fax, adrese de e-mail dedicate primirii plângerilor;
- programul audiențelor, prezentat sub forma: nume, prenume, funcție, zi și interval orar;
- Procedura-cadru elaborată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru soluționarea plângerilor clienților finali;
- procedura internă a furnizorului privind soluționarea plângerilor de la clienții finali armonizată cu prezenta procedură-cadru;
- categoriile de plângeri, prevăzute la art. 2, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
 - termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;
 - termenului legal de soluționare;
- dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE;
- dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente.

Art. 8. — Informațiile de la art. 7 lit. a), b), c), f)—i) se vor regăsi obligatoriu pe factură sau documentele anexate acesteia.

SECȚIUNEA a 3-a

Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 9. — Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, furnizorii sunt obligați să pună la dispoziția clienților finali, la toate punctele unice de contact, respectiv pe pagina proprie de internet, „Formularul de înregistrare a plângerii” — secțiunile A și B, conform modelului din anexa nr. 1, pe suport hârtie și în format electronic.

Art. 10. — În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, furnizorii vor proceda la consilierea clientului final.

Art. 11. — Clientul final completează formularul menționat la art. 9 cu datele de identificare, cel puțin datele indicate la secțiunea A, punctele A1—A6, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexa, dacă este cazul.

Art. 12. — Formularul menționat la art. 9 completat de clientul final este înaintat furnizorului pentru înregistrare în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, conform modelului din anexa nr. 2.

Art. 13. — Furnizorul transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

Art. 14. — Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

SECȚIUNEA a 4-a

Analizarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 15. — Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.

Art. 16. — Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/date or cu caracter personal ale clienților finali.

Art. 17. — În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, la rubrica „Concluzii” se va înscrie „Plângere nesoluționabilă”, cu precizarea în secțiunea C din „Formularul de înregistrare a plângerii” a cauzelor și informarea corespunzătoare a clientului final.

SECȚIUNEA a 5-a

Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

Art. 18. — Furnizorul informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din „Formularul de înregistrare a plângerii” și „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”.

Art. 19. — În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

a) în situația în care plângerea este întemeiată (în favoarea clientului final), își însușește concluzia analizării plângerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;

b) în cazul în care plângerea este neîntemeiată (în defavoarea clientului final) sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

Art. 20. — În cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de furnizor sau nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, acesta poate face demersurile prevăzute la art. 7 lit. g).

Art. 21. — Semnarea răspunsului menționat la art. 18 se face de persoanele desemnate din cadrul furnizorului în vederea soluționării plângerii.

Art. 22. — Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, cu menționarea numărului și datei la care s-a răspuns.

CAPITOLUL III

Dispoziții finale

Art. 23. — (1) Semestrial, managementul furnizorilor de energie electrică și gaze naturale analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

(2) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet și transmite ANRE rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor, care conțin cel puțin următoarele informații: numărul de plângeri primite, total și defalcat după modalitățile de preluare prevăzute la art. 6, respectiv după tipul clientului final (casnic, respectiv, non-casnic), total și defalcat pe categoriile de plângeri stabilite la art. 2, respectiv, pentru fiecare categorie stabilită la art. 2, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite, respectiv, conform anexelor nr. 3—5.

(3) Pentru fiecare categorie stabilită la art. 2 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate, neîntemeiate și nesoluționabile, conform anexei nr. 4.

(4) Perioada analizată în rapoartele menționate la alin. (2) este de un semestru și respectiv un an calendaristic, iar publicarea și transmiterea la ANRE a acestora se face în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate.

Art. 24. — (1) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii.

(2) Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor.

Art. 25. — Furnizorii au obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

Art. 26. — Anexele nr. 1—5 fac parte integrantă din prezenta procedură-cadru.

*ANEXA Nr. 1
la procedura-cadru*

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. / Data

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. crt.	Client final		Furnizor energie electrică/gaze naturale
1.	Nume:		Nume:
2.a	Cod client final		
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum		
3.	Adresa de corespondență:		Adresa:
4.	Localitate:		Localitate:
5.	Cod poștal:		Cod poștal:
6.	Tel./Fax		Tel./Fax
7.	E-mail		E-mail
Reprezentant legal:			Alte detalii:
B. PLÂNGERE CLIENT FINAL			
I. Probleme reclamate			
Data la care a apărut problema: / / (zi/lună/an)			
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:			
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ	
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică	
	2.	Modalitate de facturare energie electrică	
	3.	Consumul și valoarea facturii de energie electrică	
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat	
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife	

	6.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	
	7.	Calitatea energiei electrice furnizate	
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clienților finali	
	11.	Standarde de performanță furnizare energie electrică	
	12.	Altele	
	FURNIZARE GAZE NATURALE		
	1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale	
	2.	Modalitate de facturare gaze naturale	
	3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale	
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale	
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife	
	6.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	
	7.	Calitatea gazelor furnizate	
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clienților finali	
	11.	Standarde de performanță furnizare gaze naturale	
	12.	Altele	
	Informații suplimentare:		
	Alte tipuri de probleme:		
	II. Detalii cu privire la plângere		
	III. Cerințe client final		
	Solicitare:	1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. 5.	
		1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4. 5.	
Alte tipuri de solicitări:			
IV. Documente anexate			
Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.		
Data	Semnătură client final		

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr.:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri:	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura:

ANEXA Nr. 2
la procedura-cadru

Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali

Nr. crt.	Nr. și data înregistrării plângerii	Modul de preluare Sediul/Tel./ E-mail/ Formular on-line/Fax/Poștă	Cient final	Tip client final casnic/ noncasnic	Categorie plângere	Obiectul plângerii	Persoana desemnată pentru răspuns	Termen legal pentru răspuns	Concluziile analizării plângerii: Întemeiată/ Neîntemeiată/ Nesoluționabilă	Măsurile stabilite	Nr. și data răspuns	Răspuns în termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

ANEXA Nr. 3
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

Perioada:

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Cient final casnic	Cient final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poștă			
TOTAL:				

ANEXA Nr. 4
la procedura-cadru

Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3.	Ofertarea de prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calității energiei furnizate				
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;				
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL:					
din care: întemeiate					
neîntemeiate					
nesoluționabile					

ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		

Facilități pentru clienți vulnerabili

Potrivit prevederilor Ordinului ANRE nr. 235/2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

- are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ cele două condiții, acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii. În măsura în care autoritățile/instituțiile relevante/abilitate au stabilit criterii și reguli privind clienții vulnerabili pe motive de venituri reduse, precum și încadrarea clienților vulnerabili pe criterii de sănătate/vârstă, furnizorul trebuie să țină seama de acestea.

Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:

- acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relația sa cu furnizorul se poate desfășura prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de acesta să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum;
- la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

În cazul în care titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică, operatorul de rețea ia următoarele măsuri:

- reduce la minim întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului;

- rezolvă cu prioritate întreruperile neplanificate apărute într-o zonă de rețea în care sunt clienți vulnerabili din această categorie;
- asigură o sursă suplimentară de alimentare a locului de consum în cel mai scurt timp de la momentul în care primește informația de la furnizor privind încadrarea clientului în această categorie.

Clienții vulnerabili nu se deconectează de la rețeaua electrică, inclusiv în situații de criză de energie electrică.

Întreruperi planificate

1.1. Operatorul de distribuție deconectează un loc de consum al Utilizatorului după transmiterea unui preaviz, în următoarele cazuri:

- a) depășirea puterii aprobate prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;
- b) neplata contravalorii serviciului de distribuție în termen de 40 de zile de la data scadenței facturii, în situația în care Utilizatorul este client final noncasnic, și în termen de 50 de zile de la data scadenței facturii, în situația în care Utilizatorul este client final casnic, reluarea alimentării făcându-se în termen de cel mult două zile lucrătoare de la achitarea facturii, a penalităților datorate și a cheltuielilor ocazionate de deconectarea/reconectarea locului de consum;
- c) împiedicarea accesului delegatului împuternicit al Operatorului de distribuție de a verifica sau înlocui grupurile de măsurare sau de a citi înregistrările acestora, de a verifica și efectua lucrări de mentenanță sau modernizare asupra instalațiilor proprii, atunci când acestea se află în incinta/pe proprietatea Utilizatorului, ori 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 Utilizator a termenelor convenite cu Operatorul de distribuție privind îndeplinirea măsurilor de limitare a perturbațiilor până la valorile normate;
- e) nerespectarea de către Utilizator 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) neconstituirea garanțiilor financiare conform art. 17 din contract;
- h) neplata de către Utilizator a prejudiciului stabilit prin hotărâre judecătorească definitivă, în cazul sustragerii de energie electrică.

1.2. În situațiile prevăzute la pct. 7.1, preavizul se transmite de către Operatorul de distribuție Utilizatorului cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare, în situația în care Utilizatorul este client final noncasnic, și cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare, în situația în care Utilizatorul este client final casnic.

1.3. În situațiile prevăzute la pct. 7.1, Operatorul de distribuție are obligația să asigure Utilizatorului condiții pentru eliminarea cauzei ce a determinat transmiterea preavizului, astfel încât să se evite deconectarea instalațiilor Utilizatorului.

1.4. Operatorul de distribuție întrerupe fără preaviz alimentarea cu energie electrică la un loc de consum al Utilizatorului, 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 Utilizatorului, stabilite cu Operatorul de distribuție și prevăzute în convenția de exploatare anexată prezentului contract;
- 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.

1.5. Cheltuielile Operatorului de distribuție pentru deconectarea și reconectarea la rețea vor fi suportate de Utilizator, cu excepția cazurilor de la pct. 7.4 lit. c) și d), în aceste situații costurile fiind suportate de Operatorul de distribuție.

1.6. Întreruperile prevăzute la pct. 7.4 lit. c) și d) vor fi ulterior justificate Utilizatorului cu documente, care se transmit Utilizatorului de către Operatorul de distribuție în termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la producerea evenimentului.

1.7. În cazul în care Utilizatorul nu efectuează, în termen de 12 luni de la data încetării contractului sau a contractului de furnizare pentru un loc de consum, plata integrală a sumelor datorate către Operatorul de distribuție sau către furnizor corespunzătoare respectivului loc de consum, Operatorul de distribuție are dreptul să demonteze elemente ale instalației de racordare.

1.8. În condițiile prevăzute la pct. 7.7, Operatorul de distribuție realimentează cu energie electrică locul de consum după ce Utilizatorul 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.

1.9. Reluarea alimentării 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.

Drepturile Clientului:

Utilizatorul are următoarele drepturi:

- a) să inițieze modificarea și/sau completarea contractului prin acte adiționale, atunci când apar elemente noi sau când consideră necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale;
- b) să anunțe Operatorul de distribuție cu privire la întreruperea alimentării cu energie electrică sau cu privire la defecțiunile din instalațiile de distribuție care afectează calitatea tehnică a energiei electrice;
- c) să fie anunțat de către Operatorul de distribuție cu privire la întreruperile planificate, conform prevederilor Standardului de performanță;
- d) 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 defecțiunilor instalațiilor în urma unor evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;
- e) să fie informat, la cerere, de către Operatorul de distribuție, în cazul întreruperii în alimentarea cu energie electrică, asupra duratei estimate a acesteia;
- f) să primească, la cerere, despăgubiri pentru daunele provocate din vina Operatorului de distribuție, inclusiv ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;
- g) 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;
- h) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de Operatorul de distribuție;
- i) să monteze grupuri de măsurare martor pentru măsurarea energiei electrice consumate;
- j) să primească datele de măsurare pentru decontare conform prevederilor art. 8 din contract;
- k) 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.

Obligațiile Clientului:

Utilizatorul are următoarele obligații:

- a) să achite contravaloarea facturilor emise și încărcate în Sistemul național **RO e-Factura** de către Operatorul de distribuție în condițiile prevăzute în contract;
- b) să plătească Operatorului de distribuție despăgubiri pentru daunele provocate din culpa sa, conform contractului;
- c) să achite Operatorului de distribuție 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;

- d) să constituie garanția financiară conform art. 17 din contract;
- e) să nu depășească puterea aprobată prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;
- f) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice de utilizare, în conformitate cu normele în vigoare;
- g) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, inclusiv a elementelor de securizare, atunci când acestea sunt montate în incinta sa;
- h) să respecte normele tehnice în vigoare și să nu intervină asupra instalației de racordare;
- i) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare, dacă este cazul;
- j) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj din instalațiile electrice de utilizare;
- k) să anunțe Operatorul de distribuție în cazul în care constată că grupul de măsurare a energiei electrice înregistrează eronat;
- l) 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;
- m) să comunice Operatorului de distribuție orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului, inclusiv a datelor comunicate Operatorului de distribuție pentru completarea anexei nr. 1B la contract, în termen de 30 de zile de la data producerii modificării, cu excepția modificării datelor de intrare în vigoare și de încetare a contractului de furnizare, care se notifică în conformitate cu prevederile art. 3 alin. (3) din contract;
- n) 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;
- o) 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;
- p) 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;
- q) 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;
- r) să notifice Operatorul de distribuție cu privire la încetarea contractului de furnizare la un loc de consum, cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de data încetării;
- s) să notifice Operatorul de distribuție cu privire la schimbarea furnizorului, cu cel puțin 21 de zile anterior datei schimbării;
- t) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive.

Drepturile Operatorului de distribuție

1.1. Operatorul de distribuție are următoarele drepturi:

- a) să stabilească împreună cu Utilizatorul, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, condițiile privind deconectarea manuală și limitarea consumului, aplicate în situații excepționale apărute în funcționarea Sistemului electroenergetic național (SEN); condițiile convenite se precizează în convenția de exploatare;
- b) să aplice tranșele de limitare convenite cu Utilizatorul, după caz și cu notificare prealabilă, la cererea operatorului de transport și de sistem, atunci când apar situații excepționale în funcționarea SEN care impun acest lucru;
- c) să ia măsuri de deconectare a instalațiilor Utilizatorului la dispoziția operatorului de transport și de sistem, în scopul prevenirii sau lichidării unor avarii în SEN;
- d) să aibă acces în incinta unde este amplasat locul de consum al Utilizatorului, pentru verificarea grupurilor de măsurare, pentru verificarea instalației de racordare, precum și pentru verificarea respectării prevederilor contractuale;
- e) să aibă acces, conform programării stabilite de comun acord cu Utilizatorul, în incinta unde este amplasat locul de consum al Utilizatorului, pentru citirea grupului de măsurare și pentru efectuarea lucrărilor de operare, mentenanță, dezvoltare a propriilor instalații electrice în folosul Utilizatorului;
- f) să solicite Utilizatorului constituirea de garanții financiare conform art. 17 din contract;
- g) să solicite Utilizatorului plata serviciilor de deconectare/reconectare a instalațiilor utilizatorilor, atunci când acestea se efectuează la solicitarea sau din culpa Utilizatorului;
- h) să solicite Utilizatorului plata contravalorii verificării grupului de măsurare a energiei electrice, atunci când suportarea costurilor revine acestuia în conformitate cu prevederile pct. 6.13;
- i) să întrerupă alimentarea cu energie electrică a Utilizatorului în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare;
- j) să inițieze modificarea și/sau completarea prezentului contract prin acte adiționale, atunci când apar elemente noi sau când consideră necesară detalierea ori completarea unor clauze contractuale.

NOTE:

1. Calitatea energiei electrice distribuite este influențată de consumatorii de tip siderurgic prezenți pe platforma industrială (consumatori cu socuri). Operatorul de Distribuție nu poate îmbunătăți această calitate, deoarece alimentarea consumatorilor siderurgici reprezintă principala motivație a existenței rețelei de distribuție și nu realizarea de profit din activitatea de distribuție a energiei electrice către alți consumatori ai platformei siderurgice;
2. Utilizatorul și Operatorul de Distribuție pot conveni asupra unor soluții de alimentare care să asigure nivelul de siguranță în alimentare solicitat de Utilizator. Costurile soluțiilor de alimentare solicitate de Utilizator vor fi suportate de acesta. Realizarea bransamentelor se va face de către executanți, având nivelul corespunzător de autorizare ANRE.

1.2. Plata serviciilor prevăzute la pct. 2.1 lit. g) și h) se realizează de Utilizator în baza facturilor emise și încărcate în Sistemul național RO e-Factura de Operatorul de distribuție.

2. Obligațiile Operatorului de distribuție

Operatorul de distribuție are următoarele obligații:

- a) să asigure indicatorii de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică, calitatea tehnică a energiei electrice distribuite și calitatea comercială a serviciului de distribuție, conform prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumit în continuare Standard de performanță;
- b) să asigure măsurarea energiei electrice, verificarea grupurilor de măsurare, citirea contoarelor și transmiterea valorilor măsurate către entitățile autorizate să primească aceste date, conform reglementărilor în vigoare;
- c) să înlocuiască grupul de măsurare existent ca urmare a solicitării Utilizatorului de schimbare a tipului de tarif;
- d) să reconsidere mărimile de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție, la cererea justificată a Utilizatorului;
- e) 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;
- f) să depună toate eforturile pentru reducerea duratei întreruperilor și pentru a le programa, pe cât posibil, la date și ore care afectează cât mai puțin Utilizatorul;
- g) să anunțe Utilizatorul cu privire la întreruperile planificate pentru executarea lucrărilor de mentenanță sau de modernizare a rețelelor electrice de distribuție, comunicând durata estimată a acestora conform prevederilor Standardului de performanță;
- h) să anunțe Utilizatorul, pe orice cale și în cel mai scurt timp, cu privire la data, ora și durata întreruperilor necesare remedierii defecțiunilor instalațiilor în urma unor evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;
- i) să informeze Utilizatorul, la cererea acestuia, asupra duratei estimate a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică;
- j) să ia măsuri de întrerupere a energiei electrice și de separare vizibilă a instalației de utilizare față de rețeaua sa de distribuție, în cazul unor defecțiuni în instalația Utilizatorului, la cererea acestuia;
- k) să permită accesul delegatului Utilizatorului la grupurile de măsurare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de Operatorul de distribuție;
- l) să permită montarea grupurilor de măsurare martor de către Utilizator, la solicitarea acestuia;
- m) să verifice în cel mai scurt timp sesizările Utilizatorului și să răspundă în termen legal tuturor solicitărilor, reclamațiilor și sesizărilor acestuia, conform reglementărilor în vigoare;
- n) să asigure puterea minimă tehnologică în regim de limitare sau de restricții;
- o) să achite compensații sau despăgubiri Utilizatorului, conform reglementărilor în vigoare;
- p) să inițieze întocmirea convenției de exploatare, acolo unde este cazul;
- q) să transmită datele de măsurare pentru decontare conform art. 8 din contract;
- r) să asigure accesul Utilizatorului la datele prevăzute la pct. 4 lit. k), dacă acesta are montat un contor inteligent;
- s) să asigure Utilizatorului puterea și energia electrică în termenii prezentului contract.

Anexa nr. 2 la SPFEEGN

RAPORTARI AFERENTE INDICATORILOR DE CALITATE PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI

Trimestru	1
An	2025

Furnizor:	
Persoana de contact pentru date reprezentative	Soare Magdalin Stefan Popa Andreea Alina

Nr. crt.	Indicatori de calitate	Tip client final	Valoare IC	Observatii
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare				
1	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		Total	1	
2	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
3	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		Total	1	
4	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
5	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
6	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
7	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
8	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	5.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total		
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare				
9	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		Total	1	
10	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
11	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	1	
		Noncasnic	0	
		Total	1	
12	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
13	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
14	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
15	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
16	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	5.00	
		Noncasnic	0.00	

		Total	
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare			
17	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	2
		Noncasnic	17
		Total	19
18	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
19	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	2
		Noncasnic	17
		Total	19
20	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
21	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
22	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
23	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
24	Timpul mediu de raspuns la o solicitare (zile)	Casnic	2.00
		Noncasnic	17.00
		Total	5.00
IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa			
25	Numarul solicitarilor primite de furnizor (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a	Casnic	4
		Noncasnic	6
		Total	10
26	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate (acest indicator cuprinde doar solicitarile care nu au necesitat verificarea datelor de masurare a	Casnic	4
		Noncasnic	5
		Total	9
27	Numarul solicitarilor care au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR	Casnic	4
		Noncasnic	2
		Total	6
28	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au	Casnic	4
		Noncasnic	6
		Total	10
29	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde solicitarile privind factura care nu	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
30	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
31	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
32	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00
		Noncasnic	0.00
		Total	0.00
33	Timpul mediu de raspuns (acest indicator cuprinde doar acele solicitari care nu au necesitat verificarea datelor de masurare de catre OR) (zile)	Casnic	4.00
		Noncasnic	1.00
		Total	5.00
ICS - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor			
34	Numarul sesizarilor primite de furnizor	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
35	Numarul sesizarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
36	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0
37	Numarul sesizarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0
		Noncasnic	0
		Total	0

38	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
39	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
40	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
41	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total		
42	Numarul intreruperilor/limitarilor furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (aceasta valoare nu se insumeaza la TOTAL)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
43	Valoarea compensatiilor platite pentru intreruperile/limitarile furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispuse nejustificat de catre furnizor (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor				
44	Numarul de locuri de consum la care a fost dispusa de catre furnizor intreruperea/limitarea alimentarii	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
45	Numarul solicitarilor primite de furnizor pentru reluarea furnizarii la locul de consum	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
46	Numarul de locuri de consum la care a fost reluata furnizarea	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
47	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
48	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
49	Numarul solicitarilor transmise de furnizor catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
50	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
51	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
52	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
53	Timpul mediu de transmitere (ore)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total		
IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR				
54	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	0	
		Noncasnic	2	
		Total	2	
55	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	2	
		Total	2	
56	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR	Casnic	0	
		Noncasnic	2	
		Total	2	
57	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	2	
		Total	2	
58	Numarul solicitarilor primite de furnizor si transmise catre OR, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
59	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	

60	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
61	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
62	Timpul mediu de transmitere (zile)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	1.00	
		Total		
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR				
63	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
64	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
65	Numarul raspunsurilor primite de furnizor de la OR si transmise catre solicitant, pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
66	Numarul raspunsurilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
67	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
68	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
69	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
70	Timpul mediu de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR (zile)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total		
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului				
71	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		Total	1	
72	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		Total	1	
73	Numarul solicitarilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		Total	1	
74	Numarul solicitarilor pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
75	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
76	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
77	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
78	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	1.00	
		Total	4.00	
IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard				
79	Numarul solicitarilor primite de furnizor	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		Total	1	
80	Numarul solicitarilor primite de furnizor, care au fost clasate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care	Casnic	0	

81	a fost respectat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Noncasnic	1	
		Total	1	
82	Numarul solicitarilor primite de furnizor, pentru care a fost incalcat nivelul garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		Total	1	
83	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
84	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului de calitate (lei)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
85	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
86	Timpul mediu de raspuns (zile)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	1.00	
		Total		
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)				
87	Numarul de apeluri telefonice efectuate prin serviciul de telefonie (call-center)	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
88	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
89	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si care au fost preluate de catre un operator	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
90	Numarul de apeluri telefonice pentru care a fost selectata optiunea de preluare de catre un operator uman si au fost preluate de catre un operator uman,	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
91	Numarul de apeluri ale clientilor finali care au selectat optiunea de preluare si au fost preluate de catre un operator uman, pentru care a fost incalcat	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
92	Numarul compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
93	Valoarea compensatiilor platite pentru nerespectarea nivelului garantat al timpului de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
94	Valoarea dobanzilor penalizatoare platite pentru neindeplinirea obligatiilor de plata ale furnizorului ca urmare a nerespectarii nivelului garantat al	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
95	Timpul mediu de preluare de catre un operator uman a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) (minute)	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total		
TOTAL INDICATORI DE CALITATE				
96	Numarul total de incalcare ale nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	1	
		Total	1	
97	Numarul total al compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0	
		Noncasnic	0	
		Total	0	
98	Valoarea totala a compensatiilor acordate ca urmare a nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
99	Valoarea totala a dobanzilor penalizatoare acordate ca urmare a neindeplinirii obligatiilor de plata ale furnizorului	Casnic	0.00	
		Noncasnic	0.00	
		Total	0.00	
Raportare aferenta art. 28 din standard*				
1	Numarul de compensatii platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut in	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0	
2	Valoarea totala a compensatiilor platite de catre furnizorii de ultima instanta clientilor beneficiari de serviciu universal in cazul in care nu notifica noua oferta pentru serviciul universal in termenul prevazut	Casnic		
		Noncasnic		
		Total	0.00	

RAPORT

PRIVIND ACTIVITATEA DE INFORMARE A Clienților FINALI _ 2024

a) Domeniul și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor

Nr. crt.	Domeniu	Modalitate	Nr. acțiuni
1	Drepturile și obligațiile clienților finali	Scris/ Telefonic _ Anexa la factura, Nota de Informare, E-mailuri	71
2	Prețurile și tipurile de tarife practicate	Scris/ Telefonic _ Anexa la factura, Nota de Informare, E-mailuri	71
3	Modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată	Scris/ Telefonic _ Anexa la factura, Nota de Informare, E-mailuri	71
4	Principalele clauze ale contractului de furnizare/distributie-revanzare	Scris/ Telefonic _ Anexa la factura, Nota de Informare, E-mailuri	71
5	Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului.	Scris/ Telefonic _ Anexa la factura, Nota de Informare, E-mailuri	74
6	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali	Scris/ Telefonic _ Anexa la factura, Nota de Informare, E-mailuri	74
7	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului	Scris/ Telefonic _ Anexa la factura, Nota de Informare, E-mailuri	74
8	Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale	Scris/ Telefonic _ Anexa la factura, Nota de Informare, E-mailuri	74
9	Alte informații de interes pentru clienții finali	Scris/ Telefonic _ Anexa la factura, Nota de Informare, E-mailuri	74

b) Numărul solicitărilor de informații

Nr. crt.	Modalitate de Informare	Număr solicitări
1.	Compartimentul de Informare	*
2.	Postal	*
3.	Telefonic/ e-mail	74

c) Primele 5 subiecte întâlnite cel mai des în apelurile telefonice și sinteza a modului de rezolvare

Nr.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Date privind cantitatea din factura	s-a explicat cum este determinată cantitatea lunară, respectiv citirea lunară de către reprezentantul Liberty Galati și faptul că acesta poate transmite Indexul citit prin telefon/ email la adresele menționate în contract

2.	Date privind pretul din factura	a explicat din ce este format pretul si unde poate identifica structura pretului, tarifulor si celorlalte taxe in factura emisa lunar; s-au informat clientii asupra prelungirii perioadei in care pot beneficia de masurile aprobate prin Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 27/2022
3.	Modalitati de racordare la retea de energie electrica	cererile de racordare se pot depune, fizic, prin punctul unic de informare sau prin e-mail; procedura de schimbare a furnizorului.
4.	Modalitati de incetare a contractului inainte de termen	licitarile de deconectare se pot transmite, fizic, prin punctul unic de informare sau prin e-mail.

Sef Serviciu Achizitii Servicii Energetice



RAPORT PRIVIND INDICATORII SPECIFICI DE PERFORMANȚĂ AI ACTIVITĂȚII FURNIZORULUI DE ENERGIE ELECTRICA

Trimestru	1
An	2025

Nr. ctr.	Denumirea indicatorului de calitate (IC)	Nr. solicitari primite aferente IC	Nr. solicitari pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC	Gradul de indeplinire a IC determinat prin indicatorul specific de performanta (ISP) (%)	Punctaj
0	1	2	3	4 = (3 / 2)*100	
1	IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	1	1	100.00%	5
2	IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	1	1	100.00%	5
3	IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	19	19	100.00%	5
4	IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	10	10	100.00%	5
5	IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	0	0	0.00%	0
6	IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor	0	0	0.00%	0
7	IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	2	2	100.00%	5
8	IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	0	0	0.00%	0
9	IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	1	1	100.00%	5
10	IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	1	1	100.00%	5
11	IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	0	0	0.00%	0
				SCOR:	5

Timpul mediu de raspuns	U.M.
0.00	zile
0.00	zile
5.00	zile
5.00	zile
0.00	zile
0.00	ore
0.00	zile
0.00	zile
4.00	zile
0.00	zile
0.00	minute

Stimati clienti,

Va informam ca ne puteti transmite nemulțumirile dumneavoastra privitoare la:

1. Contractarea serviciului de distributie si revanzare energiei electrice
2. Solicitarea unei oferte de preț
3. Consultarea tarifelor reglementate
4. Facturarea contravalorii energiei electrice
5. Detalii despre continutul facturii
6. Schimbarea furnizorului
7. Informarea conform cerințelor legislației în vigoare
8. Continuitatea în alimentarea cu energie electrica
9. Asigurarea calitații energiei electrice
10. Funcționarea grupurilor de masurare
11. Alte probleme aparute in distributia si revanzare energiei electrice a societatii

Liberty Galati SA:

- online, la adresa de email: clientienergie.galati@libertysteelgroup.com
- prin formularul online de înregistrare a plangerilor;
- la numarul de telefon 0236802945 (apel taxabil, tarif normal, orele 8:00-16:00, program Luni-Vineri, exceptie zile libere legale), numar fax: 0236803040 – pentru nemultumiri mentionate la punctele 1-8 si 11
- la numarul de telefon 0236803361 – asistenta clienti, program Luni - Duminica, 24 h din 24 h, sau electronic la adresa de email: electro.galati@libertysteelgroup.com pentru nemultumirile mentionate la punctele 8-11
- prin poșta la adresa de corespondenta Liberty Galati SA, strada Calea Smirdan nr.1, cod postal 800698
- locatie Punct Unic de Informare clienti finali energie electrica: Liberty Galati SA, strada Calea Smirdan nr. 1, Birou Access Pietonal, Poarta Est

În cazul în care sunteți nemulțumit de modul de soluționare a plangerii, aveți dreptul de a apela la **Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei** (București, Sector 2, str. Constantin Nacu nr.3, telefon: 0213278174, 0213278100, fax: 0213124365 email: anre@anre.ro, website: www.anre.ro), la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor, sau de a vă adresa instanței judecătorești competente.