

**CONDIȚII GENERALE**  
**pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali ai Transformer Energy Supply**  
în vigoare din data de 01.01.2017

**1. Obiect**

Condițiile generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali ai Transformer Energy Supply (CGF) completează prevederile contractului de furnizare energie electrică încheiat de către Client cu Furnizorul (contractul), stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre Client, care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice, S.C. Transformer Energy Supply S.R.L., în calitate de furnizor licențiat de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE), și operatorul de rețea/operatorul de măsurare (OR), 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 și care sunt racordate la rețeaua electrică a OR.

**2. Dispoziții generale**

(1) Furnizorul publică pe site-ul propriu forma actualizată a CGF și le pune în mod gratuit la dispoziția Clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre următoarele mijloace, dar fără a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin poștă pe suport hârtie, conform solicitării Clientului.

(2) În cuprinsul CGF, termenul "Client" se referă atât la Clientul casnic, cât și la Clientul noncasnic al Furnizorului. În cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clienților casnici sau numai clienților noncasnici se utilizează, după caz, termenul de "Client casnic", respectiv "Client noncasnic".

(3) În cazul aplicării unei/unor clauze din contract (inclusiv dintre cele prevăzute în CGF) care conțin referiri la reglementări/acte normative în vigoare, informează Clientul, la cererea acestuia, referitor la denumirea reglementărilor /actelor normative în cauză, precum și la conținutul aplicabil.

(4) Termenii utilizați în contractul de furnizare a energiei electrice și în anexele sale 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. 64/2014, denumit în continuare Regulament de furnizare;

d) Contractul-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice încheiat între operatorul de distribuție și furnizor, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 90/2015 privind aprobarea contractelor cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

(5) Clientul își exprimă acordul expres cu privire la colectarea, consultarea, prelucrarea și/sau transferarea de

către operatorul de distribuție, Furnizor și/sau împuterniciții acestora a datelor sale cu caracter personal. Clientul înțelege că beneficiază de drepturile prevăzute de legislația în vigoare privind protecția datelor cu caracter personal.

(6) Clientul își exprimă acordul expres cu privire la exercitarea cu titlu gratuit de către operatorul de distribuție a drepturilor legale de uz și servitute conform prevederilor legislației din domeniul energiei asupra imobilului proprietate a sa pe/în care este amplasată instalația de racordare edificată în vederea alimentării locurilor sale de consum.

(7) În cazul în care în contractul de furnizare a energiei electrice există prevederi contrare unor clauze din prezentele CGF, prevederile din contractul de furnizare a energiei electrice prevalează.

**3. Notificări/Solicitări/Comunicări**

(1) Orice solicitare/comunicare din partea Clientului către Furnizor se transmite utilizând una dintre următoarele modalități:

a) prin poștă, pe adresa Orasul Ghimbav, DN1, km. 174+507, corp B, etaj 1, județul Brașov, cod poștal 507 075;

b) în scris, la sediul Furnizorului din Orasul Ghimbav, DN1, km. 174+507, corp B, etaj 1, județul Brașov, cod poștal 507 075;

c) prin e-mail, la adresa [relatiiclienti@tesenergie.ro](mailto:relatiiclienti@tesenergie.ro);

d) prin fax la numărul 0268 408 878.

(2) Informațiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestate de către Furnizor pot fi obținute de către Client la numărul de telefon 0268 408 824 sau accesând pagina web a Furnizorului: [www.tesenergie.ro](http://www.tesenergie.ro)

(3) Până la implementarea, de către OR, a unei proceduri de transmitere de către Client, prin intermediul Furnizorului, a indexului autocitit al contorului, acesta nu se poate lua în considerare de către Furnizor la facturarea energiei electrice către Client.

(4) Sesizările referitoare la deranjamente/întreruperi în alimentarea cu energie electrică se comunică telefonic de către Client la numărul de telefon dedicat, înscris pe factura emisă de Furnizor. La data semnării contractului, acest număr Call Center Deranjamente este 0723 600 000.

(5) Orice notificare/comunicare din partea Furnizorului către Client se comunică la adresa de corespondență/domiciliu/sediu și/sau adresa de e-mail/nr. fax menționate în contract sau comunicate ulterior de Client în cazul modificării acesteia.

**4. Condiții contractuale de furnizare**

**4.1. Tarife**

(1) Încheierea contractelor de transport și distribuție se face de către Furnizor cu operatorul de transport, respectiv cu operatorii de distribuție.

(2) Prețul de contract este compus din prețul de bază al energiei electrice și tarifele reglementate (transport, sistem, piață energie, distribuție etc.). Tarifele reglementate se stabilesc și se actualizează periodic de către ANRE.

(3) Valorile tarifelor reglementate de ANRE pot fi consultate accesând pagina web [www.tesenergie.ro](http://www.tesenergie.ro), secțiunea *INFORMAȚII UTILE* → *INFORMAȚII PENTRU CONSUMATORI* → *Tarife reglementate energie electrică*, precum și pe site-ul ANRE [www.anre.ro](http://www.anre.ro)

(4) Schimbarea prețului de bază se face în situația renegocierii acestuia, la solicitarea uneia dintre Părți, prin încheierea unui act adițional la contract.

(5) Valorile tarifelor reglementate de ANRE sunt obligatorii și se aplică de Furnizor de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea Clientului prin intermediul facturii, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

#### **4.2. Facturare și condiții de plată**

(1) Contravaloarea cantităților de energie electrică activă din factura emisă de Furnizor, în temeiul contractului, se calculează pe baza valorilor în vigoare ale prețului de contract, conform prin înmulțirea cantităților de energie electrică cu prețul de contract.

(2) Facturile pentru energia electrică de facturat către Client se emite de către Furnizor pentru fiecare perioadă de facturare stabilită conform contractului. Orice modificare a perioadei de facturare se face prin act adițional la contract.

(3) Facturile pentru energia electrică de facturat către Client se emit de către Furnizor în intervalul de timp stabilit prin contract. Orice modificare a intervalului de timp în care se emite factura se va notifica Clientului de către Furnizor odată cu prima factură emisă după aplicarea modificării, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(4) Factura de regularizare se emite de către Furnizor pe baza consumului de energie electrică măsurat (prin citirea indexului contorului de către reprezentantul OR). Dacă este cazul, pentru facturile de avans, prezumat sau pentru perioadele de facturare în care nu se citește indexul contorului, facturile se emit pe baza cantităților de energie electrică determinate conform prevederilor contractului. Regularizarea consumului de energie electrică este inclusă în prima factură emisă după citirea indexului contorului.

(5) Energia electrică reactivă se facturează Clientului casnic pentru locurile de consum cu putere maximă aprobată mai mare de 30 kW/Clientului noncasnic la prețul reglementat aprobat prin ordin al președintelui ANRE, conform reglementărilor în vigoare.

(6) Factura emisă de Furnizor se transmite Clientului în conformitate cu prevederile contractuale. Orice modificare a modalității de comunicare a facturilor se notifică Furnizorului de către Client, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(7) Factura emisă de Furnizor în temeiul contractului se achită de către Client până la data scadenței, stabilită prin contract și menționată pe factură. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al Furnizorului.

(8) Plata facturii se poate face prin oricare dintre următoarele modalități de plată: în lei, prin virament bancar (prin ordin de plată) în contul Furnizorului precizat în contract sau în numerar la sediul social al Furnizorului.

Modificarea modalităților de plată se notifică Clientului de către Furnizor prin intermediul facturii.

(9) Factura emisă de Furnizor poate fi contestată de către Client în termen de 30 de zile de la data emiterii, Clientul trebuind să plătească suma rambursată necontestată până la data scadenței. Contestațiile vor fi soluționate de Furnizor în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE. Pentru sumele contestate, dar stabilite ulterior pe cale amiabilă sau hotărâre judecătorească a fi datorate de Client, acesta va plăti suma datorată, fiind obligat la plata de penalități conform Art. 4.3, alin. (2).

#### **4.3. Răspunderea contractuală**

(1) Dacă este prevăzut astfel în contract, în cazul în care Clientul achită în termenul de grație după data scadenței factura emisă de Furnizor, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.

(2) Neachitarea facturii de către Client în termenul de scadență sau, dacă este prevăzut astfel în contract, în termenul de grație după data scadenței, conduce la facturarea de către Furnizor și plata de către Client a unor dobânzi penalizatoare:

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

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

c) a căror valoare nu poate depăși valoarea facturii.

(3) Dacă sumele datorate de Client nu au fost achitate în termen de 5 de zile de la data scadenței sau de la expirarea termenului de grație, dacă în contract este prevăzut un termen de grație, Furnizorul comunică Clientului un preaviz de deconectare (document distinct de factură), iar după 10 zile de la data scadenței sau de la expirarea termenului de grație, dacă în contract este prevăzut un termen de grație, dar nu mai devreme de 15 zile de la data comunicării preavizului de deconectare, poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locurilor de consum care fac obiectul contractului/pentru care nu a fost plătită energia electrică.

(4) Preavizul de deconectare se comunică Clientului de către Furnizor prin fax, postă sau curier, cu confirmare de primire. În cazul în care Clientul nu are fax declarat prin contract, preavizul de deconectare se comunică Clientului prin e-mail la adresa la care se transmit facturile de energie electrică, cu confirmare de primire. Neconfirmarea primirii preavizului transmis prin e-mail în acest caz nu exonerează Clientul de suportarea consecințelor nefectuării plăților la termenele prevăzute în contract.

(5) Dacă, după primirea preavizului de deconectare, Clientul plătește integral, până la data-limită prevăzută în preavizul de deconectare, sumele datorate, acesta va comunica Furnizorului o copie a documentului prin care face dovada plății, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata, prin fax sau e-mail, la adresa de la care primește facturile de energie electrică.

(6) Dacă Clientul nu a plătit sumele datorate până la data-limită prevăzută în preavizul de deconectare, după 4 zile lucrătoare de la expirarea acestui termen, Furnizorul poate comunica OR solicitarea de întrerupere a alimentării cu energie electrică la locurile de consum respective.

(7) În cazul în care Clientul nu efectuează plata integrală a sumelor datorate în termen de 15 zile de la data întreruperii alimentării cu energie electrică, Furnizorul are dreptul să rezilieze contractul, sumele datorate de Client urmând a fi recuperate de către Furnizor conform actelor normative în vigoare.

(8) Nerespectarea contractului de către Client atrage următoarele consecințe:

- a) plata unor dobânzi penalizatoare;
- b) obligația de a constitui garanții financiare;
- c) întreruperea alimentării cu energie electrică;
- d) rezilierea contractului.

(9) Modificarea clauzelor din contract la inițiativa Furnizorului se poate face cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare. Prin excepție, în cazul modificării valorii tarifelor aprobate/avizate de ANRE, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe prima factură emisă de Furnizor după intrarea în vigoare a respectivei modificări.

(10) În cazul modificării clauzelor din contract la inițiativa Furnizorului, acesta va notifica Clientul cu privire la aceste modificări. Împreună cu notificarea, Furnizorul aduce la cunoștința Clientului posibilitatea de a denunța contractul sau de a refuza semnarea actului adițional la acesta, în cazul în care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor. Modificările se consideră acceptate de către Client în cazul în care acesta nu comunică, în termen de 30 zile de la notificarea transmisă de Furnizor, denunțarea contractului sau refuzul semnării actului adițional la acesta.

(11) Sesizările/Reclamațiile/Plângerile/Solicitările care vizează/necesită explicații/intervenții ale OR în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare și contractului de rețea încheiat de OR cu Furnizorul pot fi comunicate Furnizorului de către Client, în baza contractului. Furnizorul are obligația preluării, transmiterii și urmăririi rezolvării acestora de către OR, în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și contractul de rețea încheiat de OR cu Furnizorul. Furnizorul nu este responsabil de nerespectarea de către OR a obligațiilor sale stabilite în conformitate cu reglementările în vigoare și contractul de rețea încheiat de OR cu Furnizorul.

#### **4.4. Încetarea contractului**

(1) Contractul încetează în oricare din următoarele situații:

- a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
- b) prin acordul de voință al părților contractante;
- c) prin denunțarea unilaterală de către Client, cu respectarea clauzelor contractuale și în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare;
- d) prin reziliere de către una din părțile contractante cu un preaviz de cel puțin 21 de zile anterior datei notificate, Furnizorul având obligația informării OR cu privire la încetarea contractului.

(2) Cu minimum 5 de zile înainte de terminarea perioadei de valabilitate a contractului, Furnizorul informează Clientul privind data încetării acestuia.

(3) Contractul poate fi reziliat de Client, cu notificarea Furnizorului cu cel puțin 15 zile înainte de încetare, în următoarele situații:

- a) asupra Furnizorului s-a declanșat procedura de suspendare sau retragere a licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;

b) contractul nu respectă prevederile actelor normative în vigoare.

(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;
- c) refuzul Clientului de modificare a contractului pentru actualizarea acestuia conform reglementărilor în vigoare, comunicat Furnizorului, de către Client, prin oricare din modalitățile prevăzute în contract;
- d) încetarea dreptului de folosință al Clientului (calitatea de deținător/chiriaș/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului;
- e) întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, ca urmare a nerespectării de către Client a obligațiilor ce îi revin în baza contractului;
- f) după 3 luni de la finalul perioadei de sistare temporară a furnizării energiei electrice la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului solicitată de Client și dacă până la finalul perioadei Clientul nu a comunicat Furnizorului solicitarea de reluare a alimentării cu energie electrică sau de prelungire a sistării temporare pentru o nouă perioadă;
- g) alte situații prevăzute de actele normative în vigoare.

(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), c), d), e) și f), rezilierea se face cu o notificare de reziliere de minimum 15 zile și doar dacă, în această perioadă, Clientul nu a remediat cauzele care au stat la baza notificării de reziliere.

(7) În termen de maximum 42 de zile de la încetarea contractului, Furnizorul are obligația de a comunica Clientului factura de decontul final aferent consumului de energie electrică. În cazul în care Clientul nu a asigurat reprezentantului OR accesul pentru citirea contorului la încetarea contractului, Furnizorul are obligația de a comunica Clientului factura pentru ultimul consum estimat. Clientul are obligația să plătească contravaloarea acestei facturi până la data scadenței.

(8) După încetarea contractului, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi se comunică de către Furnizor Clientului în termenele și condițiile prevăzute de actele normative în vigoare. Clientul se obligă să plătească factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi în termenele și condițiile precizate la Art. 4.2 și 4.3.

(9) Dacă, la încetarea contractului, Furnizorul datorează Clientului sume rezultate din derularea contractului, acestea se returnează Clientului de către Furnizor în condițiile stabilite prin contract.

#### **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 va comunica 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 menționate la alin. (3), perioada de sistare se prelungește automat până la primirea acesteia, dar nu mai mult de 3 luni, după care Furnizorul poate rezilia contractul în condițiile prevăzute la pct. 4 subpct. 4.4 alin. (5).

(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 OR.

(6) Pe perioada de sistare, Clientul nu are obligații de plată aferente activității de furnizare a energiei electrice și/sau serviciilor de rețea.

## 5. Taxe și impozite

(1) În factura emisă Clientului de către Furnizor conform contractului, suplimentar față de contravaloarea consumului de energie electrică calculată pe baza valorilor în vigoare ale tarifelor stabilite prin contract se adaugă și contravaloarea certificatelor verzi, a contribuției pentru cogenerare de înaltă eficiență, a accizei, a TVA, precum și a altor taxe și impozite prezente sau viitoare, stabilite în conformitate cu prevederile actelor normative în vigoare.

(2) În cazul apariției unui act normativ de modificare a valorii taxelor/impozitelor prevăzute la alin. (1), noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea Clientului de către Furnizor prin intermediul facturii.

(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.

## 6. Drepturi și obligații

### 6.1. Drepturile Clientului

(1) Să aibă acces la rețelele electrice de interes public și să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului.

(2) Să solicite Furnizorului modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract.

(3) Să solicite Furnizorului modificarea adresei de corespondență pentru primirea facturilor/comunicărilor/notificărilor.

(4) Să beneficieze de tarifele reglementate aprobate/avizate de ANRE aplicabile serviciilor de care beneficiază, corespunzătoare zonelor de distribuție în care consumă energia electrică.

(5) Să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de Furnizor, și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată. Sistemele de plată anticipată trebuie să fie echitabile și să reflecte în mod adecvat consumul probabil.

(6) Să solicite Furnizorului modificarea cantităților de energie electrică prevăzute în Convenția de consum

încheiată, oricând consideră că acestea nu mai corespund consumului actual, cu condiția ca noile cantități să fie comunicate Furnizorului cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare la care se referă. Noua Convenție de consum se consideră încheiată numai după agreerea cantităților și semnarea acesteia de către părți.

(7) Să solicite Furnizorului și să primească de la acesta în mod gratuit informații privind conținutul facturilor de energie electrică.

(8) Să beneficieze în mod gratuit de consultanță din partea Furnizorului, în vederea alegerii tipului de tarif și în vederea eficientizării consumului de energie electrică.

(9) Să beneficieze de servicii energetice cu valoare adăugată, la cererea Clientului, pe baza ofertei Furnizorului, separat de contractul de furnizare a energiei electrice.

(10) Să schimbe furnizorul de energie electrică în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare.

(11) Să solicite facturarea pe baza indexului autocitit, dacă OR a implementat o procedură de transmitere a acestui index de către Client către OR, prin intermediul Furnizorului și/sau a cantităților de energie electrică din Convenția de consum.

(12) Să beneficieze, la cerere, de facilitățile specifice prevăzute de actele normative în vigoare, dacă se încadrează în categoria Clienților vulnerabili.

(13) Să solicite Furnizorului reșalonarea la plată a sumelor datorate, pentru care a primit preaviz de deconectare, după predarea către Furnizor a documentelor de garantare a plăților, acceptate de Furnizor.

(14) Să beneficieze, la cerere, de plata în mai multe rate a contravalorii consumului de energie electrică recalculat ca urmare a înregistrării unui consum măsurat mai mic decât cel real, în cazul în care recalcularea nu a fost efectuată din culpa sa.

(15) Să solicite Furnizorului datele de consum proprii.

(16) Să supună soluționării ANRE divergențele rezultate între părți din derularea contractului, în baza procedurii specifice emise de ANRE.

(17) Să fie informat, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la Clienții finali, asupra întreruperilor în alimentare programate. Furnizorul a pus la dispoziția Clientului legături către paginile de web ale operatorilor de distribuție care conțin aceste informații, acestea putând fi accesate prin pagina web a Furnizorului [www.tesenergie.ro](http://www.tesenergie.ro), secțiunea *INFORMAȚII UTILE* → *ÎNTRERUPERI PROGRAMATE*, unde Clientul selectează județul pentru care dorește să se informeze.

(18) Să sesizeze, utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către Furnizor, și să fie informat de către OR cu privire la deranjamentele/întreruperile în alimentarea cu energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului.

(19) Să sesizeze Furnizorul și să fie informat de către acesta, la cerere, cu privire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, precum și cu privire la orice alte probleme care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

(20) 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:

a) date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 3 ani sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 3 ani;

b) 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 ori de la data montării contorului inteligent, dacă acestea din urmă sunt mai mici de 24 de luni.

## **6.2. Obligațiile Clientului**

(1) Să respecte clauzele contractului, 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, aprobate prin ordin al președintelui ANRE.

(2) Clientul trebuie să aducă la cunoștința Furnizorului, în scris, orice majorare sau reducere cu mai mult de 20% a consumului de energie electrică la locurile de consum care fac obiectul contractului, cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de data modificării.

(3) Să comunice în scris Furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii contractului, în termen de 30 de zile de la modificare.

(4) Să achite integral și la termen facturile emise de Furnizor în baza contractului, inclusiv facturile aferente dobânzilor penalizatoare, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, serviciilor de preavizare, în cazul întreruperii alimentării pentru neplată și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa sa.

(5) Să achite contravaloarea serviciilor de demontare și remontare efectuate de OR în scopul mutării, la cererea Clientului, a unui grup de măsurare a energiei electrice.

(6) Să sesizeze imediat Furnizorul sau OR în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului.

(7) Să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a grupurilor de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa Clientului sau ca urmare a unei reclamații din partea Clientului care s-a dovedit neîntemeiată.

(8) Să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculat pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor în vigoare, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică.

(9) Clientul noncasnic cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de cel puțin 1 MVA trebuie să comunice Furnizorului, la adresa de e-mail [notificari@tesenergie.ro](mailto:notificari@tesenergie.ro), prognoze orare de consum, conform prevederilor reglementărilor în vigoare.

(10) Clientul noncasnic trebuie să asigure prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică.

(11) Pentru exploatarea sigură și economică a instalațiilor electrice proprii în cazul funcționării automatice din instalațiile OR, Clientul noncasnic trebuie să ia măsurile

necesare din punctul de vedere al schemelor interne de alimentare a instalațiilor și echipamentelor tehnologice, inclusiv din punctul de vedere al instalațiilor de protecție și automatizare, în vederea asigurării funcționării receptoarelor importante.

## **6.3. Drepturile Furnizorului**

(1) Să factureze și să recupereze de la Client costurile aferente dobânzilor penalizatoare, precum și cele aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, serviciilor de preavizare efectuate în vederea evitării întreruperii alimentării cu energie electrică pentru neplată și altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa Clientului.

(2) Să inițieze modificarea și/sau completarea prin acte adiționale a contractului, atunci când apar elemente noi care necesită modificarea ori completarea prin act adițional a unor clauze din contract.

(3) Să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului.

(4) Să emită facturi pe baza cantităților de energie electrică prevăzute în Convenția de consum, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OR, iar Clientul nu a comunicat indexul autocitit în intervalul de timp stabilit conform contractului/cu acceptul Furnizorului. În cazul în care Furnizorul constată diferențe semnificative între consumul de energie electrică prevăzut în Convenția de consum și cel realizat, acesta poate emite, cel mult o dată pe an, o nouă convenție de consum cu cantități de energie electrică propuse pe baza realizărilor din ultimii 1-3 ani, pe care o comunică Clientului. Noua convenție de consum se consideră încheiată începând cu data de 1 a lunii care urmează după 30 de zile de la comunicare, dacă Clientul nu comunică Furnizorului în acest interval de timp o solicitare de modificare a cantităților de energie electrică propuse. În cazul în care Clientul solicită, în intervalul de timp de 30 de zile de la comunicare, o modificare a cantităților de energie electrică propuse de Furnizor, noua convenție de consum se consideră încheiată numai după agrearea cantităților și semnarea de către părți.

(5) Să emită facturi pe baza unui consum estimat conform reglementărilor în vigoare, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OR, iar Clientul nu a comunicat indexul autocitit în intervalul de timp stabilit conform contractului/cu acceptul Furnizorului, dacă nu a fost încheiată convenția de consum.

(6) Să solicite Clientului refacerea autocitirii sau să solicite OR citiri de verificare a indexului contorului, atunci când consideră eronată autocitirea.

(7) Să notifice Clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicității de citire și/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR, fără a fi necesară încheierea unui act adițional la contract.

(8) Să modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabilă a Clientului prin intermediul facturii, nefiind necesară încheierea unui act adițional în acest sens la contract.

(9) Să analizeze și să decidă oportunitatea de a acorda reeșalonarea la plată a datoriei Clientului.

#### 6.4. Obligațiile Furnizorului

- (1) Să dețină licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia.
- (2) Să respecte clauzele contractului, prevederile Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, precum și orice alte reglementări în vigoare aplicabile.
- (3) Să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, să asigure puterea și energia electrică contractată la locurile de consum care fac obiectul contractului.
- (4) Să asigure indicatorii de performanță privind calitatea comercială a serviciilor prestate Clientului în baza contractului, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (5) Să asigure preluarea de la OR a valorilor de consum înregistrate de grupurile de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului, la intervalul de timp stabilit prin contract, în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat.
- (6) Să factureze Clientului energia electrică consumată și, după caz, puterea electrică contractată la tarifele stabilite prin contract.
- (7) Să furnizeze Clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum cel puțin pe ultimele 12 luni calendaristice, dacă în această perioadă a fost Client al Furnizorului.
- (8) Să pună la dispoziția Clientului, la cererea acestuia, informații privind sumele de bani aferente facturilor emise în ultimul an calendaristic.
- (9) Să pună la dispoziția Clientului, cel puțin o dată pe an, la cererea acestuia și dacă în această perioadă a fost Client al Furnizorului, într-o anexă la factură, date comparative privind consumul actual de energie electrică al Clientului și consumul din anul anterior, precum și datele de contact ale unor instituții cu atribuții în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice.
- (10) 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.
- (11) Să solicite OR, în baza contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, dacă Clientul este încadrat în categoria Clientilor vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile în vigoare.
- (12) Să investigheze reclamațiile primite de la Client referitoare la calitatea serviciilor prestate în baza contractului.
- (13) Să notifice Clientul, prin intermediul facturii, cu privire la modificarea valorii tarifelor prevăzute în contract ca urmare a intrării în vigoare a unui nou ordin/aviz emis de ANRE, precum și cu privire la orice altă modificare a clauzelor din contract care nu necesită încheierea unui act adițional la contract.
- (14) Să pună la dispoziția Clientului mai multe modalități de plată a facturilor, dintre care cel puțin una gratuită (încasare fără comision de plată).
- (15) Să pună la dispoziția Clientului mai multe modalități de comunicare a facturilor și a informărilor/notificărilor/comunicărilor, printre care și comunicarea pe cale electronică.

- (16) Să asigure comunicarea facturilor la Client cu cel puțin 5 zile înainte de data scadenței.
- (17) Să pună la dispoziția Clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, reglementările/actele normative în vigoare aplicabile, căile de soluționare a litigiilor/plângerilor.
- (18) Să pună la dispoziția Clientului numărul de telefon pentru serviciul de relații cu Clienții (cu funcționare minimum 8 ore în zilele lucrătoare), precum și următoarele informații cu privire la punctele unice de contact: adresa, numărul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet.
- (19) Să informeze Clientul, prin intermediul facturii, cu privire la orice modificare a numărului de telefon pentru serviciul de relații cu Clienții și a programului de funcționare a acestuia, precum și asupra numărului de telefon pentru preluarea de către OR a reclamațiilor privind deranjamentele (call center cu funcționare permanentă).
- (20) Să verifice situațiile deosebite sesizate de Client și să răspundă în termenul legal la toate solicitările/sesizările/reclamațiile/plângerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (21) Să solicite OR, la sesizarea scrisă a Clientului sau ori de câte ori consideră necesar, verificarea grupului/grupurilor de măsurare, cu eliberarea unui buletin de verificare metrologică vizat (semnat și ștampilat).
- (22) Să nu utilizeze datele personale ale Clientului în scop de marketing sau să le cedeze către terți fără notificarea prealabilă și obținerea acordului acestuia.
- (23) Să comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la Client care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, să solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de Client, să primească și să comunice Clientului răspunsul OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (24) Să comunice Clientului, la cererea acestuia, date comparative privind costul actual al energiei electrice furnizate în baza contractului și cel estimat pentru perioada/perioadele următoare.
- (25) Să faciliteze accesul Clientului la datele prevăzute la pct. 6 subpct. 6.1 alin. (20), dacă acesta are montat un contor inteligent.

#### 7. Întreruperea alimentării cu energie electrică

- (1) Furnizorul poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, cu un preaviz de deconectare de cel puțin 15 zile în cazul Clienților casnici, respectiv de cel puțin 5 zile lucrătoare în cazul Clienților noncasnici, în următoarele situații:
  - a) neplata facturilor emise de Furnizor conform prevederilor contractului;
  - b) neconstituirea de către Client a garanțiilor financiare solicitate de Furnizor conform contractului.
- (2) După întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplata facturilor, reluarea alimentării la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizează în cel târziu două zile lucrătoare de la data la



care Furnizorul a primit de la Client dovada efectuării plății integrale a facturilor restante, a dobânzilor penalizatoare și a costurilor aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, precum și dovada constituirii garanțiilor financiare solicitate conform prevederilor contractului.

(3) Întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului poate fi efectuată de către OR, pentru nerespectarea de către Client a obligațiilor ce îi revin în calitate de utilizator al rețelei electrice, conform Condițiilor generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice în situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între operatorul de distribuție și furnizor aprobate prin ordin al președintelui ANRE, cu informarea Furnizorului. În situația în care întreruperea alimentării se face cu preaviz de deconectare, Furnizorul comunică preavizul Clientului după primirea informării de la OR.

(4) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică are loc din culpa dovedită a Clientului, costurile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi achitate OR de către Furnizor în baza contractului de rețea și vor fi recuperate de acesta de la Client în baza contractului.

(5) În toate cazurile în care întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului are loc la solicitarea nejustificată a Furnizorului, costurile OR aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării vor fi suportate de Furnizor.

## **8. Garanții financiare**

Clientul constituie garanții financiare în situațiile și condițiile prevăzute mai jos:

### **8.1 Constituirea garanțiilor**

(1) Furnizorul solicită constituirea în favoarea sa a unei garanții financiare de către Client în următoarele cazuri:

a) constatarea, conform prevederilor legale în vigoare, a unor acțiuni ale Clientului menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare sau să sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare din partea acestuia;

b) în 12 luni consecutive, Clientul se află cumulativ în următoarele situații:

i) de a i se întrerupe alimentarea cu energie electrică pentru neplata serviciului de furnizare a energiei electrice, cel puțin o dată;

ii) de a fi întârziat de cel puțin de două ori consecutiv plata facturilor după termenul de scadență sau după expirarea termenului de grație, dacă în contract este prevăzut un termen de grație

c) Clientul titular al contractului de furnizare nu este proprietarul locului de consum;

d) Clientul titular al contractului de furnizare este un Client temporar, durata contractului fiind mai mică de 6 luni;

e) scoringul financiar al Clientului evaluat de Furnizor este considerat nesatisfăcător de către Furnizor.

(2) În cazurile prevăzute la alin. (1), Furnizorul notifică Clientului solicitarea constituirii garanției financiare în cuantumul stabilit conform prezentului articol. Termenul de constituire a garanției financiare în favoarea

Furnizorului este de 10 zile financiare de la data notificării transmise Clientului.

(3) În cazurile prevăzute la alin. (1) lit. b), c), d) și e), la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, Clientul poate opta între constituirea garanției financiare sau plata anticipată a contravalorii energiei electrice furnizate, în condițiile art. 8.2 alin. (3).

(4) Refuzul constituirii/actualizării garanției financiare, respectiv neefectuarea plății anticipate a contravalorii energiei electrice furnizate, în condițiile prezentelor prevederi, dă dreptul Furnizorului să solicite operatorului de rețea deconectarea Clientului de la rețea.

(5) Garanțiile financiare care se pot utiliza în vederea garantării obligațiilor comerciale asumate de Client în contractele de furnizare a energiei electrice încheiate cu Furnizorul sunt:

a) depozit bancar de tip escrow, deschis în favoarea Furnizorului;

b) scrisoare de garanție de plată emisă de o bancă în favoarea Furnizorului;

c) plată prin virament în contul/în numerar la sediul Furnizorului, cu titlu de garanție;

d) alte forme legale de garanție propuse de Client și acceptate de Furnizor.

(6) Clientul are dreptul să opteze asupra formei în care este constituită garanția, dintre tipurile de garanții prevăzute la alin. (5).

(7) Toate tipurile de garanții financiare pentru care se încheie un contract de asigurări/servicii financiare trebuie să cuprindă o clauză potrivit căreia garanția constituită va fi:

a) executată de către Furnizor, în situațiile prevăzute la art. 8.3 alin. (1);

b) restituită Clientului, dacă sunt îndeplinite condițiile prevăzute la art. 8.3 alin. (4).

### **8.2 Stabilirea și actualizarea valorii garanției financiare**

(1) În cazurile prevăzute la art. 8.1 alin. (1) lit. a), valoarea garanției financiare constituite de către Client se stabilește astfel încât să acopere o perioadă de consum echivalent pentru 6 luni la Clienții casnici, respectiv pentru 1 an la Clienții noncasnici, la prețul de contract, la care se adaugă și taxele și impozitele aferente, precizate la pct. 5 din prezentele Condiții generale, la nivelul cuantumurilor/valorilor valabile la data constituirii.

(2) În cazurile prevăzute la art. 8.1 alin. (1) lit. b), c), d) și e), valoarea garanției financiare este egală cu contravaloarea consumului de energie electrică estimat a se realiza de către Client pe durata a 90 de zile, la prețul de contract, la care se adaugă și taxele și impozitele aferente, precizate la pct. 5 din prezentele Condiții generale, la nivelul cuantumurilor/valorilor valabile la data constituirii. Consumul de energie electrică estimat se determină de către Furnizor pe baza consumului realizat de Client în ultimele 12 luni, iar în situația când acest lucru nu este posibil, pe baza consumului convenit de către părți la încheierea contractului de furnizare a energiei electrice.

(3) Prin derogare de la prevederile alin. (2), în cazurile prevăzute la art. 8.1 alin. (1) lit. b), c), d) și e) în care Clientul nu constituie garanție financiară deoarece optează pentru plata anticipată a serviciului contractat, factura pentru intervalul de facturare următor trebuie să cuprindă regularizarea pentru intervalul de facturare anterior, precum și valoarea unui consum viitor echivalent, estimat a fi egal cu consumul mediu al

intervalului de facturare următor, determinat pe baza consumului mediu pe ultimele 6 luni, sau, în lipsa acestor valori, cu cantitatea de energie contractată sau prevăzută în convenția de consum.

(4) Valoarea garanției financiare se actualizează anual pe baza consumului mediu lunar al anului precedent și al tarifelor/prețurilor valabile la data actualizării. În cazul în care, pe durata a cel puțin 3 luni consecutive, Clientul are un consum mai mare cu peste 30% față de consumul care a stat la baza calculului valorii garanției financiare, Furnizorul este îndreptățit să solicite Clientului actualizarea garanției financiare.

(5) În situația în care valoarea actualizată a garanției financiare este mai mare decât valoarea garanției financiare deja constituite, Furnizorul notifică Clientului noua valoare. Notificarea va preciza clar obligația Clientului de a actualiza garanția financiară în termen de 10 zile financiare de la data notificării.

(6) În situația în care valoarea actualizată a garanției financiare este mai mică decât valoarea garanției financiare deja constituite, Furnizorul comunică Clientului noua valoare în termen de 10 zile financiare de la modificarea datelor. Clientul are dreptul să actualizeze garanția financiară la noua valoare comunicată.

### **8.3 Executarea și restituirea garanției financiare**

(1) Garanția financiară devine exigibilă în următoarele situații:

a) Clienții noncasnici nu achită facturile aferente serviciului de furnizare a energiei electrice în termen de 10 zile de la întreruperea alimentării cu energie electrică;

b) Clienții casnici nu achită facturile aferente serviciului de furnizare a energiei electrice în termen de 15 zile de la întreruperea alimentării cu energie electrică.

(2) Furnizorul este îndreptățit să execute garanția financiară în limita valorii facturilor emise și neîncasate, aferente energiei electrice și a serviciului contractat de către Client.

(3) Furnizorul execută garanția financiară, cu notificare transmisă Clientului cu cel puțin 5 zile financiare înainte.

(4) Garanția financiară se restituie Clientului, astfel:

a) în termen de 42 de zile de la încetarea contractului de furnizare a energiei electrice, în măsura în care nu a fost executată;

b) la solicitarea Clientului, în termen de 5 zile de la solicitare, dacă timp de 24 de luni consecutive Clientul nu s-a aflat în situațiile prevăzute la art. 8.1 alin. (1) lit. a) și b).

(5) În cazul încetării contractului de furnizare a energiei electrice, la determinarea sumei care se restituie

Clientului, Furnizorul ia în considerare debitele la zi ale acestuia, după emiterea ultimei facturi de regularizare a energiei electrice furnizate și a ultimei facturi de regularizare a certificatelor verzi.

### **9. Despăgubiri/Compensații**

(1) Clientul are dreptul să primească despăgubiri de la Furnizor, în cazul în care OR întrerupe alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, ca urmare a unei solicitări nejustificate a Furnizorului.

(2) În situația în care, conform actelor normative în vigoare, Clientul este îndreptățit să primească pentru aceeași întrerupere și compensație și despăgubire, acesta va primi fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

(3) Clientul casnic are dreptul să primească de la OR, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, despăgubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR.

(4) Clientul noncasnic plătește despăgubiri OR pentru daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele produse altor utilizatori racordați la aceeași rețea, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu.

(5) Clientul are dreptul să solicite Furnizorului compensații pentru nerespectarea de către acesta a indicatorilor de calitate prevăzuți în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

(6) În toate cazurile în care Clientul are dreptul să primească despăgubiri de la OR, acestea sunt plătite Clientului de către Furnizor în baza contractului, după însușirea de către OR a obligației de plată a despăgubirii și vor fi recuperate de acesta de la OR în baza contractului de rețea.

(7) În toate cazurile în care OR are dreptul să primească despăgubiri de la Clientul care are calitatea de utilizator al rețelei electrice, acestea sunt plătite OR de către Furnizor în baza contractului de rețea, după însușirea de către Client a obligației de plată a despăgubirii și vor fi recuperate de acesta de la Client în baza contractului.

(8) Despăgubirile/Compensațiile solicitate de Client se plătesc de către Furnizor dacă, în urma investigației efectuate de către Furnizor și/sau OR, se constată existența prejudiciului și culpa Furnizorului/OR.

Furnizor,

**S.C. TRANSFORMER ENERGY SUPPLY S.R.L.**

