

1. Obiect

Condițiile generale pentru furnizarea energiei electrice la clienții finali (CGF) completează prevederile contractului de furnizare energie electrică încheiat de către Client și Furnizorul NOVA P&G (**Contractul**), stabilind cadrul general aplicabil în relațiile dintre Client, care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice, SC NOVA P&G, în calitate de Furnizor, 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 la dispoziția Clientului, la cererea acestuia, pe suport hârtie.
- (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, Furnizorul informează Clientul, la cererea acestuia, referitor la denumirea reglementărilor/actelor normative în cauză precum și la conținutul aplicabil.

3. Notificări/Solicitări/Comunicări

- (1) Orice solicitare/comunicare din partea Clientului către Furnizor se transmite utilizând una din următoarele modalități:
 - a. prin poștă, pe adresa : str. Calea Turzii nr. 217, Cluj Napoca, jud. Cluj, cod postal 400495;
 - b. în scris, la sediul Furnizorului, din str. Calea Turzii nr. 217, Cluj Napoca, jud. Cluj, cod postal 400495;
 - c. prin email, la adresa **office@novapg.ro**
- (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 0264450401 sau accesând pagina web a Furnizorului **www.novapg.ro**
- (3) Indexul autocitit al contorului se poate transmite de către Client:
 - a. prin intermediul paginii web a Furnizorului: **www.novapg.ro**
 - b. prin email: **office@novapg.ro**
- (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 (0264450401).
- (5) Orice notificare/comunicare din partea Furnizor către Client se transmite la adresa de corespondență/domiciliu/sediu și/sau adresa de e-mail menționate în Contract.

4. Condiții contractuale de furnizare

4.1 Tarife

- (1) Valorile preturilor aferente achiziției de energie electrică din piața concurențială sunt cele din oferta standard publicată pe pagina web a furnizorului: office@novapg.ro sau în oferta prezentată Clientului în momentul contactării acestuia de către agenții de vânzări ai Furnizorului.
- (2) Tarifele reglementate de transport, servicii de sistem, distribuție sunt cele aprobate/avizate de ANRE pot fi consultate accesând pagina web www.novapg.ro, secțiunea tarife reglementate precum și pe site-ul ANRE www.anre.ro.
- (3) Valorile tarifelor aprobate de ANRE conform prevederilor reglementărilor în vigoare, sunt obligatorii și se aplică de Furnizor de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea Clientului prin intermediul facturii, fără a mai fi necesară încheierea unui act adițional la Contract.

4.2 Facturare și condiții de plată

- (1) Contravaloarea consumului de energie electrică activă din factura emisă de Furnizor în temeiul **Contractului** se calculează pe baza pretului contractual.
- (2) Factura pentru energia electrică consumată de Client se emite de către Furnizor pentru fiecare perioadă de facturare stabilită conform Contractului (lunar). Orice modificare a perioadei de facturare se face prin act adițional la Contract.
- (3) Factura pentru energia electrică consumată de Client se emite 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 se emite de către Furnizor pe baza consumului de energie electrică măsurat (prin citirea indexului contorului) sau, pentru perioadele de facturare în care nu se citește indexul contorului, pe baza consumului de energie electrică determinat conform prevederilor contractuale (autocitire, convenție de consum sau consum istoric calculat de către Furnizor). Regularizarea consumului de energie electrică este inclusă în prima factură emisă după citirea indexului contorului.
- (5) Energia electrică reactivă se facturează Clientului non casnic, respectiv pentru locurile de consum cu putere maximă aprobată mai mare de 30 kW ale Clientului casnic, la prețul reglementat aprobat prin ordin al președintelui ANRE, conform reglementărilor în vigoare.
- (6) Factura emisă de Furnizor conform Contractului se achită de către Client până la data scadenței, stabilită conform Contractului și menționată pe factură. Plata se consideră efectuată la data înregistrării acesteia în extrasul de cont al Furnizorului.
- (7) Plata facturii se poate face prin oricare dintre următoarele modalități de plată:
 - Virament bancar în contul Furnizorului menționat pe factura.Modificarea modalităților de plată se notifică Clientului prin intermediul facturii.
- (8) Factura emisă de Furnizor poate fi contestată de către Client în termen de 15 de zile de la emitere. Contestațiile vor fi rezolvate de Furnizor în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (9) Transmiterea facturii către client se face electronic.

4.3 Răspunderea contractuală

- (1) În cazul în care Clientul achită în termen de 30 de zile de la data scadenței factura emisă de Furnizor, acesta nu datorează dobânzi penalizatoare.
- (2) Neachitarea facturii de către Client în termen de 30 de zile de la data scadenței, conduce la facturarea de către Furnizor și plata de către Client a unor dobânzi penalizatoare:

- a. egale cu un procent 0,04%/zi aplicat valoarea soldului restant;
 - 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 după 35 de zile de la data scadenței, Furnizorul transmite Clientului un preaviz de deconectare (document distinct de factură), iar după 50 de zile de la data scadenței, dar nu mai devreme de 15 zile de la data transmiterii preavizului de deconectare, poate solicita OR întreruperea alimentării cu energie electrică a locurilor de consum care fac obiectul Contractului.
- (4) Preavizul de deconectare se transmite Clientului de către Furnizor prin modalitatea utilizată la transmiterea facturii. Transmiterea preavizului prin poștă sau curier se face cu confirmare de primire.
- (5) Dacă, după primirea preavizului de deconectare, Clientul plătește integral sumele datorate până la data limită prevăzută în preavizul de deconectare, Clientul va transmite Furnizorului o copie a documentului prin care face dovada plății sumelor pentru care a fost emis preavizul de deconectare, cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare celei în care a efectuat plata, pe mail la adresa indicată la art. 3 litera c).
- (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 transmite OR solicitarea de întrerupere a alimentării cu energie electrică la locurile de consum pentru care nu au fost plătite sumele datorate.
- (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, urmând să recupereze sumele datorate de Client prin intermediul instanțelor judecătorești competente.
- (8) Nerespectarea Contractului de către Client poate avea 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 numai conform prevederilor actelor normative în vigoare, cu notificarea Clientului cu cel puțin 30 de zile înainte de data la care modificările ar urma să intre în vigoare. Prin excepție, în cazul în care modificarea clauzelor Contractului a fost generată de modificarea valorii tarifelor aprobate/avizate de ANRE, notificarea se consideră efectuată prin înscrierea acestor modificări pe prima factură emisă de FUI după intrarea în vigoare a respectivei modificări.
- (10) În cazul modificării clauzelor contractuale la inițiativa Furnizorului, acesta va informa Clientul cu privire la dreptul de a denunța Contractul sau de a refuza semnarea Contractului, în cazul în care nu este de acord cu modificarea clauzelor Contractului. Modificările clauzelor contractuale se consideră acceptate de către client în cazul în care acesta nu transmite în termen de 30 zile de la notificarea transmisă de Furnizor, o notificare privind denunțarea Contractului sau refuzul semnării acestuia.
- (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 transmise de către Client la Furnizor, în baza Contractului. Furnizorul are obligația preluării, transmiterii și urmării 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 **NOVA P&G**. 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 **NOVA P&G**.

4.4 Încetarea Contractului

- (1) Contractul încetează în oricare din următoarele situații:
 - a. la terminarea 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, din vina celeilalte părți.
- (2) Cu minimum 30 de zile înainte de terminarea perioadei de valabilitate a Contractului, Furnizorul notifică Clientului data încetării acestuia. În cazul în care Contractul a fost încheiat pentru o perioadă mai mică de 60 de zile, notificarea se face cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de încetare.
- (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;
- (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 facturilor, la termenele și în condițiile prevăzute în Contract;
 - c. refuzul Clientului de actualizare a Contractului pentru corelarea cu prevederile reglementărilor în vigoare, comunicat Furnizorului, de către Client, prin oricare din mijloacele prevăzute în Contract;
 - d. Clientul pierde dreptul de folosință (calitatea de deținător/chiriaș/concesionar) al locului/locurilor de consum care fac obiectul Contractului;
 - e. la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului este întreruptă alimentarea cu energie electrică, ca urmare a nerespectării de către Client a obligațiilor ce-i revin în baza Contractului;
 - f. Clientul a solicitat sistarea temporară a furnizării energiei electrice la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului, și după 3 luni de la finalul perioadei de sistare solicitată, nu a solicitat Furnizorului reconectarea sau prelungirea sistării furnizării pe o nouă perioadă;
 - g. alte situații prevăzute de actele normative în vigoare.
- (5) Cu excepția rezilierii pe motiv de sustragere de energie electrică, situație în care Contractul poate înceta în ziua constatării faptei prin hotărâre judecătorească definitivă, în toate celelalte situații prevăzute la alin. (4) rezilierea se face cu un preaviz de minim 15 zile și doar dacă, în perioada de preaviz, Clientul nu a rezolvat neconformitățile care au stat la baza emiterii preavizului.
- (6) În termen de maximum 50 de zile de la încetarea Contractului, Furnizorul are obligația de a transmite Clientului factura cu decontul final (mai puțin Certificatele Verzi ale caror obligație de recalculare este anuală în luna martie).
- (7) Dacă la încetarea Contractului Furnizorul datorează Clientului sume rezultate din derularea Contractului, acestea se returnează Clientului de către Furnizor în condițiile stabilite prin Contract, în termen de maxim 30 zile lucrătoare de la emiterea facturii cu decontul final.

4.5 Sistarea temporară a furnizării energiei electrice

- (1) Clientul poate conveni cu Furnizorul sistarea temporară a furnizării energiei electrice, fără denunțarea Contractului, pentru o perioadă de minimum o lună și de maximum 6 luni, cu posibilitatea prelungirii o singură dată a acestui termen.

- (2) Clientul va face în acest sens o solicitare în scris către Furnizorul cu minimum 10 zile lucrătoare înainte de data solicitată pentru sistare.
- (3) La finalul perioadei de sistare clientul final are obligația să solicite Furnizorului reconectarea locului/locurilor de consum sau prelungirea sistării furnizării pe o nouă perioadă, cu cel puțin 10 zile lucrătoare înainte.
- (4) În lipsa solicitării menționate la alin (3), Furnizorul prelungește perioada de sistare până la primirea notificării, dar nu mai mult de 3 luni, moment din care Furnizorul are dreptul sa rezilieze Contractul.
- (5) Clientul care a solicitat sistarea temporara a furnizării energiei electrice plătește Furnizorului contravaloarea lucrărilor efectuate în acest scop de către OR.
- (6) Pentru perioada în care este sistată furnizarea energiei electrice, Clientul nu are obligații de plată aferente activității de furnizare si nici aferente serviciilor de rețea.

5. Taxe și impozite

- (1) În factura emisă Clientului, suplimentar față de contravaloarea consumului de energie electrică calculată pe baza valorii 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 lit. a), noile valori se aplică în factură de la data intrării lor în vigoare, cu notificarea Clientului prin intermediul facturii.
- (3) La data intrării în vigoare a unei noi taxe / unui nou impozit, respectiv la data anularii unei taxe existente / unui impozit existent, modificarea se reflectă în factură de la aceeași dată, cu notificarea Clientului prin intermediul facturii.

6. Drepturi si obligatii

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 contractuale;
- (3) Sa solicite Furnizorului modificarea adresei de primire a facturilor/comunicărilor/notificărilor;
- (4) Să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii, puse la dispoziție de Furnizor și să utilizeze oricare dintre aceste modalități de plată.
- (5) 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 cu cel puțin 20 de zile înainte de începerea perioadei de facturare pentru care urmează a fi aplicate;
- (6) Să solicite Furnizorului, și să primească de la acesta în mod gratuit, explicații privind valorile facturate;
- (7) Să schimbe furnizorul de energie electrică în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare;
- (8) Să solicite facturarea pe baza indexului autocitit.
- (9) Să solicite Furnizorului reeșalonarea la plata a sumelor datorate, pentru care a primit preaviz de deconectare;

- (10) 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;
- (11) Să solicite Furnizorului datele de consum proprii;
- (12) Să supună soluționării ANRE divergențele rezultate între părți din derularea Contractului, în baza procedurii specifice emise de ANRE;
- (13) Să fie anunțat, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, asupra întreruperilor în alimentare programate;
- (14) Să informeze și să fie informat, prin intermediul Furnizorului sau utilizând datele de contact ale OR puse la dispoziție de către Furnizor, 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 și ale Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.

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) Să comunice în scris Furnizorului, în termen de 30 de zile, orice modificare a elementelor care au stat la baza încheierii Contractului;
- (3) 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;
- (4) Să sesizeze imediat Furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupurilor de măsurare de la locurile de consum care fac obiectul Contractului;
- (5) Să achite contravaloarea serviciilor de înlocuire și verificare metrologică a grupurilor de măsurare, dacă aceste servicii au fost efectuate din culpa sau la cererea sa;
- (6) 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;
- (7) Clientul noncasnic cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de cel puțin 1 MVA trebuie să transmită Furnizorului prognoze orare de consum, conform prevederilor reglementărilor în vigoare;
- (8) Clientul noncasnic trebuie să asigure prin soluții proprii, tehnologice și/sau energetice, evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică;
- (9) Pentru exploatarea sigură și economică a instalațiilor electrice proprii în cazul funcționării automatice din instalațiile OR, Clientul noncasnic trebuie să ia măsurile necesare din punct de vedere al schemelor interne de alimentare a instalațiilor și echipamentelor tehnologice, inclusiv din punct de vedere al instalațiilor de protecție și automatizare, în vederea asigurării funcționării receptoarelor importante.

6.3 Drepturile Furnizurului

- (1) Să factureze și să recupereze de la Client costurile aferente penalizarilor de neplata 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 neplata 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 contractuale;
- (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, iar Clientul nu a transmis indexul autocitit în intervalul de timp stabilit prin Contract. 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 3 ani, pe care o transmite Clientului. Noua Convenție de consum se consideră încheiată după 30 de zile de la transmitere, 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 transmitere, o modificare a cantităților de energie electrică propuse de Furnizor, noua Convenție de consum se consideră încheiată odată cu preluarea de către FUI a modificărilor solicitate de Client;
- (5) Să emită facturi pe baza istoricului de consum, pentru perioadele de facturare în care indexul contorului nu a fost citit iar Clientul nu a transmis indexul autocitit în intervalul de timp stabilit prin Contract, 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 în acest sens 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.

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 real de energie electrică;

- (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 pe ultimele 12 luni calendaristice;
- (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, 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 investigheze reclamațiile primite de la Client referitoare la calitatea serviciilor prestate în baza Contractului;
- (11) 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 condițiilor contractuale care nu necesită încheierea unui act adițional la Contract;
- (12) Să pună la dispoziția Clientului mai multe modalități de plată a facturilor;
- (13) Să asigure transmiterea facturilor la Client cu cel puțin 5 zile înaintea datei scadenței;
- (14) 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;
- (15) Să pună la dispoziția Clientului numărul de telefon pentru clienți (cu funcționare minim 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;
- (16) Să informeze Clientul, prin intermediul facturii, cu privire la orice modificare a numărului de telefon pentru clienți 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);
- (17) Să verifice în cel mai scurt timp 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;
- (18) 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). În cazul solicitărilor ce se dovedesc a fi nejustificate, costul verificărilor va fi suportat de Client, conform tarifelor aplicate de OR;
- (19) Să nu utilizeze datele personale ale Clientului în scop de marketing sau să le cedeze către terți fără notificarea prealabilă și obținerea acordului acestuia;
- (20) Să transmită OR orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la Client care vizează activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul Contractului și să transmită Clientului răspunsul primit de la OR, în termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

7.Înteruperea 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 următoarele situații:
 - a. neplata facturilor emise de Furnizor conform prevederilor Contractului;
 - b. neconstituirea de către Client a garanțiilor financiare solicitate de Furnizor conform Contractului și reglementarilor în vigoare.

(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 2 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 și reglementărilor în vigoare.

(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-i 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, cu informarea Furnizorului. În situația în care întreruperea alimentării se face cu preaviz de deconectare, Furnizorul transmite 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

(1) La solicitarea Furnizorului, Clientul trebuie să constituie garanții financiare, stabilite în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare, în următoarele situații:

- a. constatarea de către OR și notificarea Furnizorului referitor la acțiuni ale Clientului în scopul denaturării indicațiilor grupurilor de măsurare;
- b. neplata de către Client a facturilor emise de Furnizor conform prevederilor Contractului;
- c. Clientul nu este proprietarul locului de consum și nu are un contract de închiriere pentru acesta; în acest caz Clientul poate opta între constituirea garanției financiare sau plata anticipată a consumului estimat de energie electrică la locurile de consum care fac obiectul Contractului.

(2) În cazul încetării Contractului sau în cazul în care timp de doi ani consecutivi Clientul nu se află în situațiile prevăzute la lit. a) pct. i. sau ii., Furnizorul restituie Clientului garanția financiară neexecutată. În cazul încetării Contractului, suma care se restituie Clientului se stabilește scăzând din valoarea garanției toate debitele pe care Clientul le are față de Furnizor.

(3) Refuzul constituirii garanțiilor financiare conform prevederilor Contractului și reglementărilor în vigoare dă dreptul Furnizorului să solicite OR întreruperea alimentării cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului.

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, pentru aceeași întrerupere, Clientul este îndreptățit să primească și o compensație conform prevederilor standardelor de performanță și o despăgubire, el va primi fie despăgubirea, fie compensația, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

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

(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 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 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.

Anexa nr.

Model convenție de consum

Date de identificare furnizor **NOVA P&G** : _____

Date de identificare client: _____

Date de identificare loc consum: _____

Nr. contract: _____

Luna calendaristică	Consumul mediu lunar din ultimii 3 ani			Cantități lunare de energie electrică din Convenția consum [UM]
	An(*)	An(*)	An(*)	
	[UM]	[UM]	[UM]	
ianuarie				
februarie				
martie				
aprilie				
mai				
iunie				
iulie				
august				
septembrie				
octombrie				

noiembrie				
decembrie				
Total an				

Semnături

Furnizor,
(Prin împuternicit)

Client,
(Nume în clar și semnătura)

NOTĂ: Cantitățile lunare de energie electrică din Convenția de consum se stabilesc de comun acord între furnizor și client. Pentru facturare, se utilizează consumul mediu zilnic aferent cantităților lunare de energie electrică din Convenția de consum.

Consumul mediu lunar din ultimii 3 ani se determină pentru fiecare lună ca produs între consumul mediu zilnic și numărul de zile din luna respectivă. Consumul mediu zilnic aferent unei luni se determină pe baza cantităților din facturile care cuprind toate perioadele din luna respectivă.

(de exemplu, în cazul în care consumul lunii ianuarie a fost cuprins în două perioade de facturare, 1-18 ianuarie pe factura emisă în luna ianuarie, respectiv 19-31 ianuarie pe factura emisă în luna februarie, consumul mediu zilnic din luna ianuarie se determină ca medie ponderată între consumul mediu zilnic din perioada 1-18 ianuarie și consumul mediu zilnic din perioada 19-31 ianuarie).

(*) Se completează în măsura în care există date disponibile.