

CYEB SRLNr. inregistrareGR 05/07Data 02/05/2018

CONDITII GENERALE

pentru furnizarea energiei electrice la clientii finali

(denumit in continuare: CGF)

1. Obiect

Condițiile generale pentru furnizarea energiei electrice la clientii finali (CGF) se aplica in cazul fiecarui loc de consum pentru care consumatorul de energie electrica a semnat Conventia-Contract de Furnizare (CCF) si Anexa - Cantitati Contractate (ACC), stabilind cadrul general aplicabil in relatiile dintre client, care are si calitatea de utilizator al rețelei electrice, CYEB SRL, in calitate de furnizor (furnizor), autorizat de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei (ANRE), si operatorul de rețea/operator de masurare (OR) prin rețeaua caruia este alimentat locul de consum, in vederea asigurării alimentării cu energie electrica a locului de consum utilizat de client pentru care furnizorul presteaza activitatea de furnizare a energiei electrice si care este racordat la rețeaua electrica a OR. Furnizarea energiei electrice la Locurile de consum (POD) se va face in conditiile stabilite in avizele tehnice de racordare/certificatele de racordare aferente locului de consum.

2. Dispozitii generale

(1). Furnizorul publica pe site-ul propriu forma actualizata a CGF si le pune in mod gratuit la dispozitia clientului, la cererea acestuia, prin unul dintre urmatoarele mijloace, dar fara a se limita la acestea: fax, e-mail, direct sau prin posta pe suport hartie, conform solicitarii clientului.

(2). Prin semnarea contractului de furnizare, clientul declara ca a citit, a inteles, este de acord si accepta in mod expres clauzele asa cum sunt stipulate in prezentele conditii generale, parte a contractului de furnizare.

(3) In cuprinsul CGF, termenul "client" se refera atat la clientul casnic, cat si la clientul noncasnic al furnizorului. In cazul prevederilor care sunt aplicabile numai clientilor casnici sau numai clientilor noncasnici se utilizeaza, dupa caz, termenul de "client casnic", respectiv "client noncasnic".

(4) In cazul aplicarii unei/unor clauze care contin referiri la reglementari/acte normative in vigoare, furnizorul informeaza clientul, la cererea acestuia, referitor la denumirea reglementarilor/actelor normative in cauza, precum si la continutul aplicabil.

3. Notificari/Solicitari/Comunicari

(1) Orice solicitare/comunicare din partea clientului catre furnizor se transmite utilizand una dintre urmatoarele modalitati:

Nr. crt.	Modalitate	Indicatii
1	Posta/Curier	Romania, Cluj-Napoca, Calea Turzii 111B, cod postal 400501
2	La sediu	Romania, Cluj-Napoca, Calea Turzii 111B, cod postal 400501
3	Email	info@cyeb.ro
4	Fax	0364-710833
5	TelVerde	0800 080133

- (2) Informatiile comerciale legate de activitatea de furnizare a energiei electrice prestate de catre furnizor pot fi obtinute de catre client la numarul de telefon 0264-443330 sau accesand pagina web a furnizorului: <http://clienti.cyeb.ro/energie>
- (3) Indexul autocitit al contorului se comunica de catre client:
 - a) prin telefon 0264-443330, sau tel-verde: 0800080133
 - b) prin e-mail autocitire@cyeb.ro
 - c) online prin portalul CYEB, la adresa: <http://clienti.cyeb.ro/autocitiri>
- (4) Sesizarile referitoare la deranjamente/intreruperi in alimentarea cu energie electrica se comunica:
 - a) telefonic de catre client la numarul de telefon dedicat, in scris pe factura emisa de furnizor.
 - b) folosind formularul online dedicat judetului in care este situat locul de consum, accesand: <http://clienti.cyeb.ro/reclamatii>
- (5) Orice notificare / comunicare din partea furnizorului catre client se comunica la adresa de corespondenta / domiciliu /sediul si / sau adresa de e-mail / nr. fax mentionate in CCF sau comunicate ulterior de client in cazul modificarii acesteia.

4. Conditii contractuale de furnizare

4.1 Serviciul prestat si durata acestuia

- 1) Furnizorul va presta serviciul de furnizare a energiei electrice pentru locul de consum prevazut in CCF, cu respectarea conditiilor stabilite prin documentele tehnice de racordare prezentate de consumator (aviz tehnic sau certificat de racordare).
- 2) Perioada de prestare a serviciului este specificata in CCF. Dupa incetarea perioadei, partile nu vor mai fi tinute de termenii si conditiile din CGF decat pentru punerea in executare a drepturilor si obligatiilor care iau nastere din derularea contractului, pana la data incetarii acestuia.
- 3) In cazul in care niciuna dintre Parti nu notifica, in scris, celeilalte Parti faptul ca nu doreste prelungirea prezentului Contract, cu minim 30 de zile calendaristice inainte de data expirarii Duratei contractuale, prezentul Contract va fi prelungit automat, pentru o perioada egala cu cea convenita initial, dar maxim 1 an.
- 4) Termenul limita minim convenit de parti pentru a ramâne titulari de drepturi si obligatii in baza acestui contract este de 90 de zile, termen ce se calculeaza de la data la care incep livrarile catre Consumator.

4.2. Preturi si tarife

- 1) Pretul componentei de energie electrica activa este cel specificat in CCF incheiat pentru fiecare loc de consum.
- 2) Valorile tarifelor reglementate de transport si distributie a energiei electrice sunt cele aprobate prin ordin al presedintelui ANRE si se aplica de furnizor conform prevederilor CCF si reglementarilor in vigoare. Acestea se vor putea consulta online accesand: <http://clienti.cyeb.ro/energie/pret>
- 3) Valorile tarifelor aprobate/avizate de ANRE sau stabilite de furnizor conform prevederilor reglementarilor in vigoare sunt obligatorii si se aplica de furnizor de la data intrarii lor in vigoare, cu notificarea clientului prin intermediul facturii, fara a fi necesara incheierea unui act aditional la contract.

4.3. Facturare si conditii de plata

- 1) Contravaloarea consumului de energie electrica activa din factura emisa de furnizor, in temeiul CCF, se calculeaza pe baza preturilor componentei de energie electrica activa stabilite prin contract, conform algoritmului prevazut de reglementarile in vigoare, aplicabil corespunzator perioadei de consum facturate.
- 2) Factura pentru energia electrica consumata de client se emite de catre furnizor pentru fiecare luna calendaristica. Orice modificare a perioadei de facturare se face prin act aditional la contract.

- 3) Factura pentru energia electrica consumata de client se emite de catre furnizor in primele 10 zile lucratoare ale lunii urmatoare perioadei de consum.
- 4) Factura se emite de catre furnizor pe baza consumului de energie electrica masurat (prin citirea indexului contorului de catre reprezentantul OR), pe baza indexului autocitit de consumator, in cazul in care operatorul de masurare NU se prezinta lunar pentru efectuarea citirii, sau in baza consumului estimat in anexa la Conventia Contract (ACC).
- 5) Energia electrica reactiva se factureaza la pretul reglementat aprobat prin ordin al presedintelui ANRE, conform reglementarilor in vigoare.
- 6) Factura emisa de furnizor se transmite clientului numai prin email la adresa mentionata de acesta in Contractul de furnizare. In cazul in care adresa de email devine nefunctionala sau indisponibila, consumatorul are obligatia de a anunta furnizorului noua adresa de email la care urmeaza sa fie trimise facturile. Lipsa unei adrese de email functionale nu exonereaza consumatorul de la plata facturilor emise. La cererea expres a consumatorului, factura poate fi transmisa si prin fax sau serviciul postal.
- 7) Factura emisa de furnizor in temeiul contractului se achita de catre client pana la data scadentei, stabilita prin contract si mentionata pe factura. Plata se considera efectuata la data inregistrarii acesteia in extrasul de cont al furnizor.
- 8) Plata facturii se poate face prin oricare dintre modalitatile de plata inscrise pe fiecare factura.
- 9) Factura emisa de furnizor poate fi contestata de catre client in termen de 10 de zile calendaristice de la data emiterii. Contestatiile vor fi solutionate de furnizor in termenele si conditiile prevazute de Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice in vigoare, aprobat prin ordin al presedintelui ANRE, cu modificarile si completarile ulterioare.
- 10) Chiar daca exista obiectiuni, divergente, nelamuriri partiale, Consumatorul este obligat sa achite cuantumul necontestat in termenul prevazut la pct. (7) din acest capitol.
- 11) In cazul refacerii facturii lunare, daca se depaseste scadenta prevazuta contractual, termenul scadentei acestei facturi se prelungeste cu 2 zile calendaristice. In cazul in care Vanzatorul constata ca obiectiunile Cumparatorului nu au fost justificate, scadenta facturii lunare ramane cea prevazuta contractual, clauzele privitoare la penalitati devenind incidente.
- 12) Orice plata in plus se va considera avans pentru livrarile de energie aferente lunii urmatoare.
- 13) Furnizorul va emite o factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi facturate pentru anul anterior, emisa in termen de 25 (douazecisicinci) zile de la comunicarea de catre ANRE a cotei obligatorii de achizitie de certificate verzi. Calculul valorii de regularizare se realizeaza conform formulelor de calcul stabilite prin prevederile legale.
- 14) Incetarea contractului de furnizare inainte de stabilirea contravalorii certificatelor verzi de catre ANRE si emiterea facturii aferente regularizarii nu exonereaza partile contractante de obligatiile financiare generate de regularizarea acestora.
- 15) Factura de regularizare a certificatelor verzi are acelasi regim cu facturile de energie electrica si aceleasi termene de plata.
- 16) Furnizorul va putea emite facturi conexe serviciului de furnizare a energiei electrice in cazul prestarii unor servicii complementare, solicitate expres de consumator, la tarifele reglementate de ANRE (ex: citiri/deconectari/reconectari la cererea consumatorului etc.).
- 17) Daca, la incetarea contractului, furnizorul datoreaza clientului sume rezultate din derularea contractului, acestea se returneaza clientului de catre furnizor in termen de maximum 20 zile lucratoare de la emiterea facturii cu decontul final
- 18) Energia electrica reactiva inregistrata in punctul de delimitare se va plati de catre client in conformitate cu prevederile Ordinul ANRE nr. 33/2014 modificat prin Ordinul ANRE nr. 76/2016.

4.4. Raspunderea contractuala

- 1) In cazul in care clientul achita in termen de 30 de zile de la data ultimului consum inregistrat factura emisa de furnizor, acesta nu datoreaza dobanzi penalizatoare.
- 2) Neachitarea facturii de catre client in termen de 30 de zile de la data ultimului consum inregistrat conduce la facturarea de catre furnizor si plata de catre client a unor dobanzi penalizatoare:
 - a) egale cu nivelul dobanzii datorate pentru neplata la termen a obligatiilor bugetare, stabilit conform prevederilor actelor normative in vigoare;

- b) datorate incepand cu prima zi dupa data scadentei si pana in ziua platii (exclusiv);
 - c) a caror valoare nu poate depasi valoarea facturii.
- 3) Daca sumele datorate de client nu au fost achitate in termen de 5 (cinci) de zile de la data scadentei, furnizorul comunica clientului un preaviz de deconectare (document distinct de factura), iar dupa 20 de zile calendaristice de la data scadentei, dar nu mai devreme de 15 zile calendaristice de la data primirii preavizului de deconectare, poate solicita OR intreruperea alimentarii cu energie electrica a locurilor de consum pentru care nu a fost achitata factura.
- 4) Preavizul de deconectare se comunica clientului de catre furnizor prin posta sau curier, cu confirmare de primire.
- 5) Daca, dupa primirea preavizului de deconectare, clientul plateste integral, pana la data-limita prevazuta in preavizul de deconectare, sumele datorate, acesta va comunica furnizor o copie a documentului prin care face dovada platii, cel mai tarziu in ziua lucratoare urmatoare celei in care a efectuat plata.
- 6) Daca clientul nu a platit sumele datorate pana la data-limita prevazuta in preavizul de deconectare, dupa 4 zile lucratoare de la expirarea acestui termen, furnizorul poate comunica OR solicitarea de intrerupere a alimentarii cu energie electrica la locurile de consum respective.
- 7) In cazul in care clientul nu efectueaza plata integrala a sumelor datorate in termen de 15 zile calendaristice de la data intreruperii alimentarii cu energie electrica, furnizorul are dreptul sa rezilieze de drept contractul, sumele datorate de client urmand a fi recuperate de catre furnizor conform actelor normative in vigoare.
- 8) Nerespectarea contractului de catre client poate atrage oricare dintre urmatoarele consecinte:
- a) plata dobanzilor penalizatoare;
 - b) obligatia de a constitui garantii financiare;
 - c) intreruperea alimentarii cu energie electrica;
 - d) rezilierea de drept a contractului
 - e) majorarea pretului componentei de energie activa
- 9) Modificarea clauzelor din contract la initiativa furnizorului se poate face numai conform prevederilor actelor normative in vigoare, cu notificarea clientului cu cel putin 30 de zile calendaristice inainte de data la care modificarile ar urma sa intre in vigoare. Prin exceptie, in cazul modificarii valorii tarifelor aprobate/avizate de ANRE, notificarea se considera efectuata prin inscrierea acestor modificari pe prima factura emisa de furnizor dupa intrarea in vigoare a respectivei modificari.
- 10) In cazul modificarii clauzelor din contract la initiativa furnizorului, acesta va notifica clientul cu privire la aceste modificari. Impreuna cu notificarea, furnizorul aduce la cunostinta clientului posibilitatea de a denunta contractul sau de a refuza semnarea actului aditional la acesta, in cazul in care nu este de acord cu propunerea de modificare a clauzelor. Modificarile se considera acceptate in mod tacit de catre client in cazul in care acesta nu comunica, in termen de 10 zile de la notificarea transmisa de furnizor, denuntarea contractului sau refuzul semnarii actului aditional la acesta.
- 11) Sesizarile/Reclamatii/Plangerile/Solicitarile care vizeaza sau necesita explicatii/interventii ale OR in conformitate cu prevederile reglementarilor in vigoare si contractului de retea incheiat de OR cu furnizor pot fi comunicate furnizorului de catre client, in baza contractului. Furnizorul are obligatia preluarii, transmiterii si urmaririi rezolvarii acestora de catre OR, in termenele si conditiile prevazute de Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice si contractul de distributie (retea) incheiat de OR cu furnizorul. Furnizorul nu este responsabil de nerespectarea de catre OR a obligatiilor sale stabilite in conformitate cu reglementarile in vigoare si contractul de distributie (retea) incheiat de OR cu furnizorul.

4.5. Incetarea contractului

- (1) Contractul inceteaza in oricare din urmatoarele situatii:
- a) la incetarea perioadei de valabilitate a contractului;
 - b) prin acordul de vointa al partilor contractante;
 - c) prin denuntarea unilaterala de catre oricare parte, cu un preaviz de 21 de zile si cu respectarea clauzelor contractuale si in conformitate cu prevederile actelor normative in vigoare;

- d) prin reziliere de catre una din partile contractante, furnizorul avand obligatia informarii OR cu privire la incetarea alimentarii locului de consum .
- (2) Cu minimum 30 de zile inainte de terminarea perioadei de valabilitate a contractului, furnizorul va notifica clientului data incetarii acestuia.
- (3) Contractul poate fi reziliat de drept de furnizor, in urmatoarele situatii:
- a) sustragerea de energie electrica de catre client, constatata prin hotarare judecatoreasca definitiva;
 - b) neplata de catre client a facturilor emise conform contractului, la termenele si in conditiile prevazute in contract;
 - c) refuzul clientului de modificare a contractului, comunicat de furnizor conform reglementarilor in vigoare, prin oricare din modalitatile prevazute in contract;
 - d) incetarea dreptului de folosinta al clientului (calitatea de detinator/chirias/concesionar) aferent locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului;
 - e) intreruperea alimentarii cu energie electrica la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, ca urmare a nerespectarii de catre client a obligatiilor ce ii revin in baza contractului;
 - f) dupa 3 luni de la finalul perioadei de sistare temporara a furnizarii energiei electrice la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului solicitata de client si daca pana la finalul perioadei clientul nu a comunicat furnizor solicitarea de reluare a alimentarii cu energie electrica sau de prelungire a sistarii temporare pentru o noua perioada;
 - g) neconstituirea de catre client a garantiilor financiare solicitate de furnizor conform contractului si reglementarilor in vigoare.
 - h) alte situatii prevazute de actele normative in vigoare.
- (4) In situatia prevazuta la alin. (3) lit. a) contractul inceteaza la data constatarii faptei prin hotarare judecatoreasca definitiva.
- (5) In situatiile prevazute la alin. (3) lit. b), c), d), e) si f), rezilierea se face cu o notificare de reziliere de minimum 15 zile si doar daca, in aceasta perioada, clientul nu a remediat cauzele care au stat la baza notificarii de reziliere.
- (6) In termen de maximum 42 de zile calendaristice de la incetarea contractului, furnizorul are obligatia de a comunica clientului factura cu decontul final. In cazul in care clientul nu a asigurat reprezentantului OR accesul pentru citirea contorului la incetarea contractului, furnizorul are obligatia de a comunica clientului factura pentru ultimul consum estimat. Clientul are obligatia sa plateasca contravaloarea acestei facturi pana la data scadentei care nu poate fi mai mica de 10 zile bancare de la data primirii facturii.

4.6. Sistarea temporara a furnizarii energiei electrice

- (1) Clientul poate conveni cu furnizorul sistarea temporara a furnizarii energiei electrice, fara incetarea contractului, pentru o perioada determinata de minimum o luna si de maximum 12 luni, cu posibilitatea prelungirii acesteia.
- (2) Pentru sistarea temporara a furnizarii energiei electrice, clientul va comunica furnizorului o solicitare in scris, cu minimum 10 zile lucratoare inainte de inceputul perioadei de sistare solicitate.
- (3) Cu cel putin 10 zile lucratoare inainte de sfarsitul perioadei de sistare solicitate, clientul trebuie sa comunice furnizorului solicitarea de reluare a alimentarii cu energie electrica sau de prelungire a sistarii temporare pentru o noua perioada.
- (4) In lipsa solicitarii mentionate la alin. (3), perioada de sistare se prelungeste automat pana la primirea acesteia, dar nu mai mult de 3 luni, dupa care furnizorul poate rezilia contractul in conditiile prevazute la pct. 4.5.3 lit. (f).
- (5) Clientul care a solicitat sistarea temporara a furnizarii energiei electrice plateste in avans furnizorului contravaloarea lucrarilor de intrerupere a alimentarii cu energie electrica efectuate in acest scop de catre OR.
- (6) Pe perioada de sistare, clientul nu are obligatii de plata aferente activitatii de furnizare a energiei electrice si/sau serviciilor de retea.

5. Taxe si impozite

- (1) In factura emisa clientului de catre furnizor conform contractului, suplimentar fata de contravaloarea consumului de energie electrica calculata pe baza valorilor in vigoare ale tarifelor stabilite prin contract se adauga si contravaloarea certificatelor verzi, a contributiei pentru cogenerare de inalta eficienta, a accizei, a TVA, precum si a altor taxe si impozite prezente sau viitoare, stabilite in conformitate cu prevederile actelor normative in vigoare.
- (2) In cazul aparitiei unui act normativ de modificare a valorii taxelor / impozitelor prevazute la alin. (1), noile valori se aplica in factura de la data intrarii lor in vigoare, cu notificarea clientului de catre furnizor prin intermediul facturii.
- (3) La data intrarii in vigoare a prevederilor legale ce instituie o noua taxa/un nou impozit, respectiv la data abrogarii prevederilor legale ce instituie o taxa existenta/un impozit existent, modificarea se reflecta in factura de la aceeasi data, cu notificarea clientului de catre furnizor prin intermediul facturii.

6. Drepturi si obligatii

6.1. Drepturile clientului

- (1) Sa aiba acces la retelele electrice de interes public si sa consume energie electrica in conformitate cu prevederile contractului.
- (2) Sa solicite furnizorului modificarea si/sau completarea prin acte aditionale a contractului, atunci cand apar elemente noi care necesita modificarea ori completarea prin act aditional a unor clauze din contract.
- (3) Sa solicite furnizorului modificarea modalitatilor agreeate pentru primirea facturilor/comunicarilor/notificarilor.
- (4) Sa beneficieze de tarifele aprobate/avizate de ANRE aplicabile categoriei de consumator din care face parte.
- (5) Sa beneficieze de mai multe modalitati de plata a facturii, puse la dispozitie de furnizor, si sa utilizeze oricare dintre aceste modalitati de plata. Sistemele de plata anticipata trebuie sa fie echitabile si sa reflecte in mod adecvat consumul probabil.
- (6) Sa solicite furnizorului modificarea cantitatilor de energie electrica prevazute in Conventia de consum incheiata, oricand considera ca acestea nu mai corespund consumului actual, cu conditia ca noile cantitati sa fie comunicate furnizor cu cel putin 20 de zile calendaristice inainte de inceperea perioadei de facturare la care se refera. Noua Conventie de consum se considera incheiata numai dupa agreeerea cantitatilor si semnarea acesteia de catre parti.
- (7) Sa solicite furnizorului si sa primeasca de la acesta in mod gratuit toate informatiile privind continutul facturilor de energie electrica.
- (8) Sa beneficieze in mod gratuit de consultanta din partea furnizorului in vederea eficientizarii consumului de energie electrica.
- (9) Sa schimbe furnizorul de energie electrica in conditiile prevazute de reglementarile in vigoare.
- (10) Sa solicite facturarea pe baza indexului autocitit si/sau a cantitatilor de energie electrica din Conventia de consum.
- (11) Sa beneficieze, la cerere, de facilitatile specifice prevazute de actele normative in vigoare, daca se incadreaza in categoria clientilor vulnerabili.
- (12) Sa solicite furnizorului reesalonarea la plata a sumelor datorate, pentru care a primit preaviz de deconectare.
- (13) Sa beneficieze, la cerere, de plata in mai multe rate a contravalorii consumului de energie electrica recalculat ca urmare a inregistrarii unui consum masurat mai mic decat cel real, in cazul in care recalcularea nu a fost efectuata din culpa sa.
- (14) Sa solicite furnizorului si sa primeasca de la acesta datele de consum proprii pentru 12 luni calendaristice anterioare.
- (15) Sa supuna solutionarii ANRE divergentele rezultate intre parti din derularea contractului, in baza procedurii specifice emise de ANRE.
- (16) Sa fie informat, conform prevederilor Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali, asupra intreruperilor in alimentare programate.

- (17) Sa sesizeze, utilizand datele de contact ale OR puse la dispozitie de catre furnizor, si sa fie informat de catre OR cu privire la deranjamentele / intreruperile in alimentarea cu energie electrica la locurile de consum care fac obiectul contractului.
- (18) Sa sesizeze furnizorul si sa fie informat de catre acesta, la cerere, cu privire la intreruperile in alimentarea cu energie electrica, precum si cu privire la orice alte probleme care vizeaza activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, in conformitate cu prevederile Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (19) In cazul in care are montat un contor inteligent, care permite stocarea si furnizarea de informatii exacte privind consumurile utilizate la facturare, sa aiba posibilitatea de a accesa cu usurinta urmatoarele tipuri de informatii suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrica:
- a) date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 1 an sau pentru perioada scursa de la inceputul contractului de furnizare sau de la data montarii contorului inteligent, daca acestea din urma sunt mai mici de 1 an;
 - b) date detaliate in functie de perioada de utilizare pentru fiecare zi, saptamana, luna si an pentru o perioada de cel putin 12 de luni anterioare sau pentru perioada scursa de la inceputul contractului de furnizare ori de la data montarii contorului inteligent, daca acestea din urma sunt mai mici de 12 de luni.

6.2. Obligatiile clientului

- (1) Sa respecte clauzele contractului, precum si obligatiile care ii revin in calitate de utilizator al retelei electrice, conform Conditiei generale de prestare a serviciului de distributie a energiei electrice, aprobate prin ordin al presedintelui ANRE (care se poate consulta pe site-ul ANRE la adresa www.anre.ro)
- (2) Clientul casnic trebuie sa aduca la cunostinta furnizorului, in scris, orice schimbare a destinatiei consumului de energie electrica la locurile de consum care fac obiectul contractului, in sensul utilizarii acesteia pentru activitati comerciale sau profesionale, cu minimum 3 zile lucratoare inainte de data schimbarii. Neanuntarea schimbarii destinatiei consumului de energie electrica da dreptul furnizor de a recalcula contravaloarea acestuia corespunzator noii categorii in care se incadreaza si de a solicita plata de catre client a diferentei fata de sumele efectiv platite de acesta.
- (3) Sa comunice in scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza incheierii contractului, in termen de 5 (cinci) de zile lucratoare de la modificare. (Exemplu: modificari ale instalatiilor de alimentare cu energie electrica, modificari de ordin administrativ, etc)
- (4) Sa achite integral si la termen facturile emise de furnizor in baza contractului, inclusiv facturile aferente dobanzilor penalizatoare, precum si facturile aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii cu energie electrica, serviciilor de preavizare, in cazul intreruperii alimentarii pentru neplata si altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, daca aceste servicii au fost efectuate din culpa sa.
- (5) Sa consituie, la solicitarea furnizorului o garantie financiara de plata sau de buna executie, in conditiile stabilite la art. 8.
- (6) Sa achite contravaloarea serviciilor de demontare si remontare efectuate de OR in scopul mutarii, la cererea clientului, a unui grup de masurare a energiei electrice.
- (7) Sa sesizeze imediat furnizorul si OR in legatura cu orice defectiune pe care o constata in functionarea grupurilor de masurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului.
- (8) Sa achite contravaloarea serviciilor de inlocuire si verificare metrologica a grupurilor de masurare, daca aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului sau ca urmare a unei reclamatii din partea clientului care s-a dovedit neintemeiata.
- (9) Sa achite contravaloarea consumului de energie electrica recalculat pentru o perioada anterioara stabilita conform reglementarilor in vigoare, atunci cand se constata inregistrarea eronata a consumului de energie electrica.
- (10) Clientul noncasnic cu o putere aprobata prin avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare de cel putin 1 MVA trebuie sa comunice furnizor prognoze orare de consum, conform prevederilor reglementarilor in vigoare.

- (11) Consumatorul noncasnic are obligatia sa anunte furnizorul in scris la adresa nominalizari@cyeb.ro despre orice variatie a consumului care depaseste cu cel putin 15 % prognoza initiala (zilnica sau lunara). De ex. in situatia cand se sisteaza productia, se porneste o noua linie de productie, se extinde suprafata de lucru etc. Aceasta notificare trebuie sa ajunga la Furnizor cu cel putin 5 zile inainte de data modificarii semnificante a consumului. In cazul in care consumatorul nu-si indeplineste aceasta obligatie, furnizorul ii poate imputa consumatorului cheltuielile suplimentare rezultate (de ex. datorita costurilor ridicate de echilibrare).
- (12) De asemenea, consumatorul are obligatia de a anunta Furnizorul imediat, pe orice cale de comunicare, despre schimbarea radicala a prognozei de consum, chiar si in situatia când aceasta schimbare nu este una prevazuta/programata, ci apare accidental, de ex. datorita unei situatii de forta majora.
- (13) Clientul noncasnic trebuie sa asigure prin solutii proprii, tehnologice si/sau energetice evitarea unor efecte deosebite la intreruperea alimentarii cu energie electrica.
- (14) Pentru exploatarea sigura si economica a instalatiilor electrice proprii in cazul functionarii automatizate din instalatiile OR, clientul noncasnic trebuie sa ia masurile necesare din punctul de vedere al schemelor interne de alimentare a instalatiilor si echipamentelor tehnologice, inclusiv din punctul de vedere al instalatiilor de protectie si automatizare, in vederea asigurarii functionarii receptoarelor importante.

6.3. Drepturile furnizorului

- (1) Sa factureze si sa recupereze de la client costurile aferente dobanzilor penalizatoare, precum si cele aferente serviciilor de intrerupere/rezare a alimentarii cu energie electrica, serviciilor de preavizare efectuate in vederea evitarii intreruperii alimentarii cu energie electrica pentru neplata si altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului, daca aceste servicii au fost efectuate din culpa clientului
- (2) Sa initieze modificarea si/sau completarea prin acte aditionale a contractului, atunci cand apar elemente noi care necesita modificarea ori completarea prin act aditional a unor clauze din contract.
- (3) Sa factureze consumul recalculat de energie electrica pentru o perioada anterioara, atunci cand se constata inregistrarea eronata a consumului de energie electrica la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului.
- (4) In cazul clientului casnic sa factureze contravaloarea recalculata a consumului de energie electrica inregistrat pe o perioada anterioara la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, atunci cand constata utilizarea energiei electrice pentru activitati comerciale sau profesionale.
- (5) Sa emita facturi pe baza cantitatilor de energie electrica prevazute in Anexa – Cantitati Contractate (ACC) pentru perioadele de facturare in care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OR, iar clientul nu a comunicat indexul autocitit in intervalul de timp stabilit conform contractului. In cazul in care furnizorul constata diferente semnificative intre consumul de energie electrica prevazut in ACC si consumul realizat, acesta poate emite, cel mult o data pe an, o noua ACC, pe care o comunica clientului. Noua conventie de consum se considera incheiata incepand cu data de 1 a lunii care urmeaza dupa 30 de zile de la comunicare. Sa emita facturi pe baza unui consum estimat conform reglementarilor in vigoare, pentru perioadele de facturare in care indexul contorului nu a fost citit de reprezentantul OR, iar clientul nu a comunicat indexul autocitit in intervalul de timp stabilit conform contractului, daca nu a fost incheiata ACC.
- (6) Sa solicite clientului refacerea autocitirii sau sa solicite OR citiri de verificare a indexului contorului, atunci cand considera eronata autocitirea.
- (7) Sa notifice clientul, prin intermediul facturii, referitor la modificarea periodicitatii de citire si/sau a intervalului de timp pentru citirea indexului contorului de catre reprezentantul OR, fara a fi necesara incheierea unui act aditional la contract.
- (8) Sa modifice intervalul de timp pentru preluarea indexului autocitit, cu notificarea prealabila a clientului prin intermediul facturii, nefiind necesara incheierea unui act aditional in acest sens la contract.
- (9) Sa analizeze si sa decida oportunitatea de a acorda reesalonarea la plata a datoriilor clientului.

6.4. Obligatiile furnizorului

- (1) Sa detina licenta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice si sa respecte prevederile acesteia.

- (2) Sa respecte clauzele contractului, prevederile Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, precum si orice alte reglementari in vigoare aplicabile.
- (3) Sa solicite OR, in baza contractului de retea incheiat cu acesta, sa asigure puterea si energia electrica contractata la locurile de consum care fac obiectul contractului.
- (4) Sa asigure indicatorii de performanta privind calitatea comerciala a serviciilor prestate clientului in baza contractului, conform prevederilor Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (5) Sa asigure preluarea de la OR a valorilor de consum inregistrate de grupurile de masurare de la locurile de consum care fac obiectul contractului, la intervalul de timp stabilit prin contract, in vederea facturarii pe baza consumului de energie electrica masurat.
- (6) Sa factureze clientului pe durata contractului energia electrica consumata si, dupa caz, puterea electrica contractata la pretul componentei de energie electrica activa stabilit prin contract.
- (7) Sa furnizeze clientului, la cererea acestuia, informatii privind istoricul de consum cel putin pe ultimele 12 luni calendaristice.
- (8) Sa puna la dispozitia clientului, la cererea acestuia, informatii privind sumele de bani aferente facturilor emise in ultimul an calendaristic.
- (9) Sa puna la dispozitia clientului, cel putin o data pe an, intr-o anexa la factura, date comparative privind consumul actual de energie electrica al clientului si consumul din anul anterior, precum si datele de contact ale unor institutii cu atributii in domeniul imbunatatirii eficientei energetice.
- (10) Sa puna la dispozitia furnizorului de servicii energetice desemnat de client, printr-un acord scris, informatii privind consumurile facturate anterior acestuia, in masura in care aceste informatii sunt disponibile.
- (11) Sa solicite OR, in baza contractului de retea incheiat cu acesta, evitarea intreruperilor in alimentarea cu energie electrica la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, daca clientul este incadrat in categoria clientilor vulnerabili conform prevederilor actelor normative aplicabile in vigoare.
- (12) Sa investigheze reclamatii primite de la client referitoare la calitatea serviciilor prestate in baza contractului.
- (13) Sa notifice clientul, prin intermediul facturii, cu privire la modificarea valorii tarifelor prevazute in contract ca urmare a intrarii in vigoare a unui nou ordin/aviz emis de ANRE, precum si cu privire la orice alta modificare a clauzelor din contract care nu necesita incheierea unui act additional la contract.
- (14) Sa puna la dispozitia clientului mai multe modalitati de plata a facturilor, dintre care cel putin una gratuita (incasare fara comision de plata).
- (15) Sa puna la dispozitia clientului mai multe modalitati de comunicare a facturilor si a informarilor/notificarilor/comunicarilor, printre care si comunicarea pe cale electronica.
- (16) Sa asigure comunicarea facturilor la client cu cel putin 5 zile inainte de data scadentei.
- (17) Sa puna la dispozitia clientului informatii cu privire la drepturile de care beneficiaza, reglementarile / actele normative in vigoare aplicabile, caile de solutionare a litigiilor/plangerilor.
- (18) Sa puna la dispozitia clientului numarul de telefon pentru serviciul de relatii cu clientii (cu functionare minimum 8 ore in zilele lucratoare), precum si urmatoarele informatii cu privire la punctele unice de contact: adresa, numarul de telefon, adresa de e-mail, pagina de internet.
- (19) Sa informeze clientul, prin intermediul facturii, cu privire la orice modificare a numarului de telefon pentru serviciul de relatii cu clientii si a programului de functionare a acestuia, precum si asupra numarului de telefon pentru preluarea de catre OR a reclamiilor privind deranjamentele (call center cu functionare permanenta).
- (20) Sa verifice situatiile deosebite sesizate de client si sa raspunda in termenul legal la toate solicitarile/sesizarile/ reclamiile/plangerile scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (21) Sa solicite OR, la sesizarea scrisa a clientului sau ori de cate ori considera necesar, verificarea grupului/grupurilor de masurare, cu eliberarea unui buletin de verificare metrologica vizat (semnat si stampilat)
- (22) Sa nu utilizeze datele personale ale clientului in scop de marketing sau sa le cedeze catre terti fara notificarea prealabila si obtinerea acordului acestuia.

- (23) Sa comunice OR orice solicitare/sesizare/reclamatie/plangere primita de la client care vizeaza activitatea OR la locurile de consum care fac obiectul contractului, sa solicite OR rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de client, sa primeasca si sa comunice clientului raspunsul OR, in termenele prevazute in Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (24) Sa comunice clientului, la cererea acestuia, date comparative privind costul actual al energiei electrice furnizate in baza contractului si cel estimat pentru perioada/perioadele urmatoare.
- (25) Sa faciliteze accesul clientului la datele prevazute la pct. 6.1 alin. (20), daca acesta are montat un contor inteligent.

7. Intreruperea alimentarii cu energie electrica

- (1) Furnizorul poate solicita OR intreruperea alimentarii cu energie electrica a locului/locurilor de consum care fac obiectul contractului, cu un preaviz de deconectare de cel putin 15 zile in cazul clientilor casnici, respectiv de cel putin 5 zile in cazul clientilor noncasnici, in urmatoarele situatii:
- a) neplata facturilor emise de furnizor conform prevederilor contractului;
 - b) neconstituirea de catre client a garantiilor financiare solicitate de furnizor conform contractului si reglementarilor in vigoare.
- (2) Dupa intreruperea alimentarii cu energie electrica pentru neplata facturilor, reluarea alimentarii la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului se realizeaza in cel mult 2 (doua) zile lucratoare de la data la care furnizorul a primit de la client dovada efectuarii platii integrale a facturilor restante, a dobanzilor penalizatoare si a costurilor aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii cu energie electrica, precum si dovada constituirii garantiilor financiare solicitate conform prevederilor contractului si reglementarilor in vigoare.
- (3) Intreruperea alimentarii cu energie electrica la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului poate fi efectuata de catre OR, pentru nerespectarea de catre client a obligatiilor ce ii revin in calitate de utilizator al retelei electrice, conform Conditiiilor generale pentru prestarea serviciului de distributie a energiei electrice in situatia in care contractul de distributie pentru locul de consum este incheiat intre operatorul de distributie si furnizor aprobate prin ordin al presedintelui ANRE, cu informarea furnizorului. In situatia in care intreruperea alimentarii se face cu preaviz de deconectare, furnizor comunica preavizul clientului dupa primirea informarii de la OR.
- (4) In toate cazurile in care intreruperea alimentarii cu energie electrica are loc din culpa dovedita a clientului, costurile aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii vor fi achitate OR de catre furnizor in baza contractului de retea si vor fi recuperate de acesta de la client in baza contractului.
- (5) In toate cazurile in care intreruperea alimentarii cu energie electrica la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului are loc la solicitarea nejustificata a furnizorului, costurile OR aferente serviciilor de intrerupere/reluare a alimentarii vor fi suportate de furnizor.

8. Garantii financiare

- (1) In cazul nerespectarii contractului de furnizare de catre consumator, furnizorul poate solicita constituirea unei garantii de buna plata sau de buna executie.
- (2) Cuantumul garantiei nu poate depasi valoarea a 3 luni de consum.
- (3) Garantia se constituie in cel mult 15 zile calendaristice de la primirea solicitarii emise de furnizor.
- (4) Modul de constituire a garantiei (depunere in numerar, scrisoare de garantie de bancara sau alte modalitati agreate de parti) se va stabili prin acordul partilor.

9. Despagubiri/Compensatii

- (1) Clientul are dreptul sa primeasca despagubiri de la furnizor, in cazul in care OR intrerupe alimentarea cu energie electrica la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului, ca urmare a unei solicitari nejustificate a furnizorului.

- (2) In situatia in care, conform actelor normative in vigoare, clientul este indreptatit sa primeasca pentru aceeasi intrerupere si compensatie si despagubire, acesta va primi fie compensatia, fie despagubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.
- (3) Clientul casnic are dreptul sa primeasca de la OR, conform prevederilor reglementarilor in vigoare, despagubiri pentru deteriorarea unor obiecte electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa OR.
- (4) Clientul noncasnic plateste despagubiri OR pentru daunele materiale dovedite produse acestuia, inclusiv pentru daunele produse altor utilizatori racordati la aceeași rețea, ca urmare a functionarii necorespunzatoare a echipamentelor sau a instalatiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu.
- (5) Clientul are dreptul sa solicite furnizorului compensatii pentru nerespectarea de catre acesta a indicatorilor de calitate prevazuti in Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.
- (6) In toate cazurile in care clientul are dreptul sa primeasca despagubiri de la OR, acestea sunt platite clientului de catre furnizor in baza contractului si vor fi recuperate de acesta de la OR in baza contractului de rețea.
- (7) In toate cazurile in care OR are dreptul sa primeasca despagubiri de la clientul care are calitatea de utilizator al rețelei electrice, acestea sunt platite OR de catre furnizor in baza contractului de rețea si vor fi recuperate de acesta de la client in baza contractului.
- (8) Despagubirile/Compensatiile solicitate de client se platesc de catre furnizor daca, in urma investigatiei efectuate de catre furnizor si/sau OR, se constata existenta prejudiciului si culpa furnizor/OR.

10. MODIFICAREA CIRCUMSTANTELOR

- (1). In sensul contractului de furnizare a energiei electrice si a prezentelor Conditii generale de furnizare, prin "modificare de circumstante" se intelege aparitia unor evenimente saucircumstante (care includ, fara a se limita la: evenimente de natura economica, tehnica, de reglementare , intrarea in vigoare a unor legi/reglementari sau stari/situatii care nu au fost avute in vedere la incheierea contractului, precum si modificarea/abrogarea celor existente, ulterior incheierii prezentului contract) cu efecte economice sau juridice care se afla in afara controlului partilor si nu pot fi anticipate rezonabil la data incheierii contractului de furnizare.
- (2) In urma aparitiei unor evenimente sau circumstante, conform alin 1, partile vor modifica prezentul contract astfel incat sa se restabileasca echilibrul initial al relatiilor contractuale, dupa cum urmeaza:
 - a) partea care invoca modificarea trimite celeilalte parti o notificare in scris, cu confirmare de primire, care sa contina o descriere a circumstanzelor, evenimentelor respective si a consecintelor acestora;
 - b) partile pot sa renegocieze prestatiile afectate in termen de 10 (zece) zile de la notificarea intentiei de renegociere de catre partea interesata;
 - c) in cazul in care partea notificata nu uzeaza de dreptul de a negocia in termen de 10 zile de la primirea notificarii, se va considera ca partea notificata a acceptat tacit noile prevederi contractuale;
 - d) daca nu se ajunge la un acord, in termen de 10 (zece) zile de la primirea notificarii, fiecare parte are dreptul sa rezilieze prezentul contract cu un preaviz de 21 (douazecisunu) de zile.

11. Dispozitii finale

- (1) In cazul in care prevederile stipulate in contract (CCF) sunt diferite de cele stipulate in CGF, sunt aplicabile prevederile din contract.
- (2) Furnizorul se obliga sa informeze Consumatorul asupra CGF, precum si a oricaror modificari si completari ale acestora, dispuse de Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei sau efectuate de catre Vanzator, si, la cererea Consumatorului, sa puna la dispozitia acestuia un exemplar prin remitere/transmitere, la momentul solicitarii (solicitarea poate fi facuta prin oricare dintre mijloacele: telefon, fax, email, scrisoare, s.a.).
- (3) CGF pot fi modificate oricând de catre Vanzator cu conditia notificarii Consumatorului prin e-mail cu cel puțin 30 zile inainte de intrarea in vigoare a modificarilor. CGF pot fi accesate oricând la adresa: www.cyeb.ro/repository
- (4) Consumatorul nu are dreptul sa vânda energie electrica.

- (5) Consumatorul se obliga sa respecte obligatia de confidentialitate si sa nu divulge niciunei terte persoane prevederile prezentului contract, in caz contrar fiind obligata la plata prejudiciului pe care l-a cauzat.
- (6) Vazând dispozitiile art. 14 si ale art. 1170 din Noul Cod civil si acceptând ca intre perioada precontractuala si momentul la care contractul incepe sa produca efecte, partile trebuie sa manifeste buna credinta si sunt de acord ca in urma ofertei comerciale a CYEB in patrimoniul Consumatorului va exista un beneficiu. Prin aceasta clauza se intelege ca oferta Vanzatorului reprezinta un avantaj economic. Pe cale de consecinta, activitatile de consultanta, ofertare, etc trebuie protejate contractual, fara a se interpreta ca se impiedica posibilitatea de a schimba furnizorul energie electrica.
- (7) Fara a aduce atingere dreptului Consumatorului de a schimba furnizorul, in urma negocierilor si a conventiei partilor, in calitatea lor de profesionisti, care au reprezentarea actiunilor si deciziilor de afaceri, hotarasc ca perioada minima de contract este de 90 de zile. Acest articol se coroboreaza cu art. 10.8 din CGF.
- (8) Pe cale de consecinta, daca oricare dintre parti intelege sa rezilieze prezentul contract inaintea acestui termen de 90 de zile, cealalta parte va fi indreptatita sa primeasca o suma egala cu valoarea medie a consumului previzionat/estimate pe 3 luni de contract, inmultit cu 2. Partile se vor raporta la consumul previzionat/estimat in prima, a 4-a si a 9-a luna de contract.

12. Data intrarii in vigoare

Prezentele Conditii Generale de Furnizare se vor aplica incepand cu data de 01.06.2018 pentru toate Conventiile-Contract de furnizare aflate in perioada de valabilitate. Conditiiile General de Furnizare anterioare isi inceteaza efectele odata cu 31.05.2018.

Cluj-Napoca, 02/05/2018.

Semnatura si stampila



CYEB SRL