

CONDITII GENERALE PENTRU FURNIZAREA ENERGIEI ELECTRICE

la consumatori casnici

Terminologie

Art.1. Termenii utilizați în prezentul contract sunt definiți în Anexa nr.1.

Obiect

Art. 2. Condițiile generale pentru furnizarea energiei electrice la consumatori casnici 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 (consumator, client, cumparator), RESTART ENERGY ONE SA, în calitate de furnizor (furnizor, vânzător), autorizat de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) și operatorul de rețea/operatorul de măsură din zona locului de consum.

Art.3. Furnizorul publică pe site-ul propriu forma actualizată a condițiilor generale de furnizare a energiei electrice 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 poșta pe suport hârtie, conform solicitării clientului.

Condiții de derulare a contractului

Art. 4. - (1) Cantitatea de energie consumată se determină conform prevederilor din contractul de furnizare a energiei electrice.

(2) Consumatorul plătește furnizorului energia electrică consumată la prețul de contract definit și calculat conform contractului.

(3) Consumatorul plătește Furnizorului și energia electrică reactivă inductivă/capacitivă, calculată conform prevederilor legale în vigoare, dacă este cazul.

(4) Energia electrică furnizată conform prevederilor contractului este măsurată în conformitate cu prevederile în vigoare.

(5) Furnizorul prestează consumatorului serviciul de furnizare energie electrică la calitatea prevăzută în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în vigoare.

Art.5. - (1) Părțile vor respecta instrucțiunile și comenzile operative emise de către operatorul de sistem în baza Codului tehnic al rețelei de transport, în vigoare. Obligațiile ce revin fiecărei părți în baza prezentului contract nu pot fi invocate drept cauză a nerespectării Codului tehnic al rețelei de transport.

(2) Partile se obligă să respecte prevederile "Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali" în vigoare.

Modalități de plată

Art.6. - (1) Conținutul energiei electrice contractată/furnizată se determină în conformitate cu prevederile din contract.

(2) Modalitățile de efectuare a plăților sunt:

- prin ordin de plată, direct debit sau transfer în contul Furnizorului nr. RO78BTRLRONCRT0329369901, deschis la Banca Transilvania ;

- prin ordin de plată, direct debit sau transfer în contul Furnizorului nr. RO87BRDE360SV04300923600, deschis la B.R.D. ;

- prin ordin de plată, direct debit sau transfer în contul Furnizorului nr. RO81RNCB0249152861980001, deschis la BCR ;

- prin intermediul echipamentelor acceptatoare de numerar din agențiile bancii Transilvania;

- prin intermediul ghiseelor Posta Română, precum și la domiciliu, în mediul rural prin factorii postali;

- prin punctele de încasare PayPoint, PayZone, ZebraPay, UnDoi;

- prin alte mijloace puse la dispoziție de către Furnizor.

(3) Factura emisă de furnizor poate fi contestată de către consumator în termen de 30 de zile de la data emiterii. Contestatiile 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.

(4) La încetarea contractului, în situația în care consumatorul are debite față de furnizor, regularizarea se face prin emiterea unei facturi de către furnizor, în termen de 42 zile de la încetarea contractului, și plata acesteia de către consumator în termen de 15 (cincisprezece) zile calendaristice de la emiterea facturii.

(5) La încetarea contractului, în situația în care furnizorul are debite față de consumator, ca urmare a efectuării de către consumator a unor plăți în avans sau a unui consum de energie electrică mai mic decât cel prezumat, regularizarea se face prin emiterea unei facturi de stornare/regularizare de către furnizor, în termen de 42 zile de la încetarea contractului. Furnizorul va achita consumatorului sumele datorate în termen de maximum 15 (cincisprezece) zile de la emiterea facturii de regularizare, prin virament bancar sau mandat poștal, conform datelor furnizate de consumator la încheierea contractului sau actualizate pe durata executării contractului. În cazul în care clientul final încheie un nou contract de furnizare a energiei electrice cu furnizorul, regularizarea plăților ce decurg din vechiul contract se face în prima factură emisă în cadrul noului contract, inclusiv prin compensarea sumelor, cu respectarea prevederilor legale.

(6) Plata oricărei sume facturate va fi efectuată în lei, prin intermediul modalităților de plată puse la dispoziție de către furnizor. Se consideră drept dată de efectuare a plății data la care suma plătită apare în contul bancar al furnizorului.

(7) Dacă o factură emisă conform prezentului contract nu este onorată în termenul scadent, atunci consumatorul va plăti o penalitate la suma datorată în lei în condițiile stabilite prin contract.

(8) În lipsa indicării de către consumator a facturii pe care o plătește, plata efectuată de consumator va fi alocată stingerii facturilor scadente în ordinea vechimii lor, cu începere de la cea mai veche.

Obligații și garanții

Art.7. - (1) Părțile se obligă una față de cealaltă să dețină, pe parcursul derulării contractului, toate aprobările necesare fiecăreia pentru executarea obligațiilor cuprinse în prezentul contract, conformându-se în același timp tuturor cerințelor legale.

(2) Părțile garantează una celeilalte că prezentul contract reprezintă o obligație validă, legală, opozabilă în justiție în termenii acestui contract.

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

(4) Prin semnarea prezentului contract, consumatorul împuternicește pe furnizor să obțină acces integral la baza de date a Operatorului de Transport și de Sistem / Operatorului de Rețea pentru locurile de consum care fac obiectul prezentului contract.

Drepturile și obligațiile părților

Art. 8. Obligațiile furnizorului

- a) să dețină licența de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia privind alimentarea consumatorilor;
- b) să asigure consumatorului energia electrică în termenii prezentelor condiții și ale contractului și în conformitate cu reglementările în vigoare și cu prevederile contractelor de transport și distribuție;
- c) furnizorul este responsabil direct doar pentru întreruperile în alimentarea cu energie electrică a consumatorului din cauze care s-au identificat a fi din culpa sa;
- d) să informeze consumatorul despre întreruperile în furnizarea energiei electrice programate și comunicate de către operatorii de transport și distribuție;
- e) să asigure prin citire sau preluare de la operatorul de rețea, la datele convenite, valorile de consum măsurate de contoarele de energie electrică, în vederea regularizării consumului realizat;
- f) să notifice clientului final, în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul clientului final de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;
- g) să factureze consumatorului energia electrică la prețul de contract;
- h) să pună la dispoziția clientului final 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;
- i) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare, de la momentul înregistrării solicitării, informații privind valoarea facturilor emise și/sau date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pentru ultimele 12 luni calendaristice, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;
- j) să verifice în cel mai scurt timp situațiile deosebite sesizate de consumator și să răspundă în termen legal tuturor reclamațiilor și sesizărilor acestuia, conform standardului de performanță;
- k) să acorde despăgubiri în conformitate cu prevederile prezentelor condiții și ale contractului, precum și ale reglementărilor legale în vigoare, pentru daunele provocate consumatorului, de întreruperi în alimentare ce depășesc perioada prevăzută în standardul de performanță / contractul de distribuție a energiei electrice / convenția de exploatare, sau supratensiuni accidentale;
- l) să încheie contractele de transport și distribuție a energiei electrice;
- m) să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a energiei electrice, cu ocazia primei facturi emise după modificare;
- n) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit;
- o) alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr.123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare a energiei la clienți finali, în vigoare, de contractul în vigoare sau de alte acte normative aplicabile.

Art. 9. Drepturile furnizorului

- a) să sisteze furnizarea energiei electrice în condițiile contractului și condițiilor generale și ale reglementărilor în vigoare;
- b) să solicite consumatorului constituirea unor garanții financiare în situația în care acesta nu achită contravaloarea consumului de energie electrică în termenul scadent prevăzut în contractul de furnizare și precizat în facturile emise de furnizor, conform reglementărilor în vigoare.
- c) să solicite constituirea/actualizarea/reconstituirea unei garanții financiare și să execute această garanție, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;
- d) să aibă acces în incinta consumatorului, pentru verificarea instalației de alimentare și utilizare a energiei electrice, a grupurilor de măsurare / contoarelor și a respectării prevederilor contractuale;
- e) să primească contravaloarea serviciilor prestate la tarifele stabilite conform contractului;
- f) să perceapă clientului final penalitățile de întârziere specificate în contract pentru întârziere în efectuarea plății facturii reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică;
- g) să solicite clientului refacerea autocitirii, atunci când consideră eronată autocitirea;
- h) 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;
- i) să rezilieze contractul de furnizare a energiei electrice în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare;
- j) să factureze consumul recalculat de energie electrică pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor aplicabile, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică sau în cazul unei facturări eronate a consumului, care a fost sesizată de client sau de furnizor.
- k) să modifice prețul de contract conform Pretului Standard după perioada de valabilitate a Pretului Promotional
- l) să micșoreze prețul de contract oricând pe parcursul derulării acestuia, o asemenea micșorare operând automat, valorile facturate fiind actualizate corespunzător, fără a fi necesar acordul sau instiintarea prealabilă a cumparatorului și fără încheierea unui act adițional;
- m) să notifice clientului final, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prealabile modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării, precum și dreptul acestuia de a denunța unilateral în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă modificările notificate privind prețul de furnizare;
- n) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr.123/2012, cu modificările și completările ulterioare și de Regulamentul de furnizare a energiei electrice la consumatori finali în vigoare;

Art. 10. Obligațiile consumatorului

- a) să asigure achitarea integrală și la termen a facturilor emise de vânzător, în condițiile prezentului contract, inclusiv factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată, factura de regularizare a contravalorii certificatelor verzi, a penalităților de întârziere specificate în contract, precum și facturile aferente serviciilor de întrerupere/reluare a alimentării cu energie electrică, după caz, și a altor servicii prestate la locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a energiei electrice, și a altor tarife/ taxe instituite conform legislației în vigoare;
- b) să asigure, prin soluții proprii, tehnologice și / sau energetice, evitarea unor efecte deosebite la întreruperea alimentării cu energie electrică din S.E.N., în cazul în care există echipamente sau instalații la care întreruperea alimentării cu energie electrică peste o durată critică mai mică decât cea corespunzătoare nivelului de siguranță poate produce incendii, accidente umane, explozii, deteriorări de utilaje etc.;
- c) să respecte normele și prescripțiile tehnice în vigoare, în vederea eliminării efectelor negative asupra calității energiei electrice;
- d) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite conform clauzelor corespunzătoare din contractele conexe prezentului contract, de distribuție și transport a energiei electrice;
- e) să păstreze intacte echipamentele de măsurare a energiei electrice și să nu influențeze funcționarea acestora; de asemenea, consumatorul va permite accesul reprezentanților companiei de măsurare la echipamentul de măsură (acolo unde este cazul);
- f) să constituie garanțiile necesare conform art. 9 lit. b) și c);
- g) să comunice în scris furnizorului orice modificare a elementelor care au stat la baza întocmirii contractului, în maximum 30 (treizeci) zile calendaristice de la producerea acestei modificări; în cazul decesului titularului contractului de furnizare, un moștenitor al acestuia trebuie să notifice furnizorul asupra decesului, în termen de 30 (treizeci) de zile de la producere, prezentând certificatul de deces, urmând să încheie cu furnizorul un contract de furnizare a energiei electrice pe durată limitată, până la dezbateră succesiunii, în condițiile precizate de normele legale în vigoare;
- h) să acorde despăgubiri pentru daunele produse din cauza consumatorului în instalațiile furnizorului și/sau operatorului de transport și/sau operatorului de distribuție, dovedite de vânzător;
- i) să respecte prevederile contractelor conexe prezentului contract pentru serviciile de transport și distribuție;
- j) să notifice vânzătorului intenția de reziliere a contractului în condițiile prevăzute în contract și condițiile generale;
- k) să notifice vânzătorului pierderea calității de consumator eligibil în maxim 5 (cinci) zile calendaristice de la pierderea acestei calități;
- l) să sesizeze imediat furnizorul în legătură cu orice defecțiune pe care o constată în funcționarea grupului de măsurare;
- m) să suporte contravaloarea costurilor de deconectare/reconectare când aceste proceduri sunt datorate culpei sau neîndeplinirii obligațiilor contractuale de către consumator;
- n) să achite contravaloarea consumului de energie electrică recalculată pentru o perioadă anterioară stabilită conform reglementărilor în vigoare, atunci când se constată înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
- o) să suporte costurile cu măsurile de preavizare luate în vederea evitării deconectării pentru neplata la termen a facturilor;
- p) să achite costuri conexe serviciului de furnizare a energiei electrice în cazul prestării unor servicii complementare (ex: citiri/deconectări/reconectări la cererea consumatorului, etc.) și alte costuri auxiliare datorate opțiunilor consumatorului privind transmiterea facturii și a altor documente.
- q) orice alte obligații prevăzute de legislația în vigoare.

Art. 11. Drepturile consumatorului

- a) să consume energie electrică în conformitate cu prevederile contractului și ale condițiilor generale de furnizare aferente;
- b) să denunțe unilateral contractul de furnizare a energiei electrice cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, inclusiv în situația în care nu acceptă noile condiții contractuale/clauze sau modificări ale prețului de furnizare notificate de către furnizor;
- c) să își schimbe efectiv furnizorul în termen de cel mult 21 de zile de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;
- d) să beneficieze, la cerere, de facilitățile clienților vulnerabili, în condițiile normelor legale în vigoare;
- e) să primească de la furnizor factura de decont final de regularizare, în condițiile normelor legale în vigoare;
- f) să îi fie notificate de către furnizor, într-un mod transparent și ușor de înțeles, orice modificare a prețului de furnizare, precum și motivele și condițiile prealabile ale modificării și sfera de aplicare a acesteia, în mod direct și în timp util, cu cel puțin 30 (treizeci) de zile înainte de intrarea în vigoare a modificării;
- g) să beneficieze de mai multe modalități de plată a facturii;
- h) să racordeze la instalații proprii, în condiții legale, cu avizul distribuitorului, cumpărătorii de energie electrică (subconsumatori);
- i) să solicite operatorului de distribuție/operatorului de transport măsuri pentru remedierea defecțiunilor și a deranjamentelor survenite la instalațiile din rețelele de distribuție/transport;
- j) să solicite furnizorului plata daunelor provocate ca urmare a întreruperilor în furnizarea de energie electrică, dovedite a fi din vina acestuia, în condițiile prevăzute în contract și condițiile generale de furnizare a energiei;
- k) să solicite Operatorului de Rețea, prin intermediul Furnizorului, plata daunelor provocate ca urmare a întreruperilor cauzate de acesta, cu respectarea prevederilor Avizului Tehnic de Racordare/certificatului de racordare și a prevederilor legale în vigoare;
- l) să solicite furnizorului modificarea și completarea contractului de furnizare și a anexelor acestuia, atunci când apar elemente noi ori când considera necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;
- m) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului, conform prevederilor Procedurii privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică în vigoare;
- n) de soluționare alternativă a litigiilor;
- o) Alte drepturi ale consumatorilor, prevăzute în reglementările în vigoare.

Dreptul de retragere

Art. 12. (1) Consumatorul, în măsura în care contractul de furnizare a energiei electrice a fost încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale, așa cum este reglementat de OUG nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniștii, precum și pentru modificarea și completarea unor acte normative, se poate retrage din contract, în termen de 14 zile de la data semnării acestuia ("Perioada de Retragere"), fără invocarea vreunui motiv și fără a suporta vreo cheltuială.

(2) Consumatorul care dorește să se retragă din contractul de furnizare a energiei electrice încheiat la distanță sau în afara spațiilor comerciale, informează Furnizorul, în scris, înăuntrul Perioadei de Retragere, fie prin completarea și transmiterea Formularului de retragere, pus la dispoziție de către Furnizor pe pagina sa web: www.restartenergy.ro, fie prin orice altă declarație neechivocă prin care își exprimă decizia de retragere din contractul de furnizare a energiei electrice.

Modificarea circumstanțelor

Art.13. - (1) Prin "modificare de circumstanțe" se înțelege intrarea în vigoare, modificarea textului sau a interpretării privind orice prevedere legală (inclusiv încetarea valabilității unei cerințe legale, retragerea sau reînnoirea acesteia) sau modificarea condițiilor tehnico-economice valabile la data semnării contractului.

(2) Orice modificare a circumstanțelor, astfel cum a fost precizată la alin.1, va duce la actualizarea automată a valorilor facturate de către Furnizor, fără a fi necesară amendarea prezentului contract, astfel încât să se permită recuperarea integrală de către furnizor a costurilor suplimentare, cu respectarea procedurii de notificare prevăzută la art.9 lit.m.

(3) Excepție de la prevederile cuprinse în alin.2 fac introducerea / modificarea / eliminarea oricăror taxe, impozite, tarife reglementate pentru care notificarea se considerată efectuată prin intermediul facturii, conform reglementărilor legale în vigoare.

(4) În caz de modificări legislative, furnizorul poate să modifice componentele individuale ce formează pretul contractual fără acordul sau instiintarea cumparatorului și în lipsa unui act aditional, dacă nu rezulta creșterea pretului de contract.

Durata contractului. Încetarea contractului

Art.14. (1) Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie pe o perioadă de **12 luni** de la data la care începe să își producă efectele ("Durata Minimă").

(2) Contractul își produce efectele, începând cu data menționată în contractul de furnizare, condiționat de îndeplinirea condițiilor pentru începerea furnizării și dacă este cazul, de încheierea în prealabil a contractului de distribuție, respectiv de transport de energie electrică.

(3) Contractul de furnizare **se va prelungi automat cu perioade succesive de timp** egale cu Durata Minimă stabilită la alineatul (1), dacă niciuna dintre părți nu va notifica celeilalte părți încetarea contractului la termen, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea perioadei contractuale.

Art.15. Contractul de furnizare a energiei electrice încetează în oricare dintre următoarele situații:

- la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
- prin acordul de voință al ambelor părți contractante;
- prin denunțarea unilaterală a clientului final;
- prin reziliere.

Art.16.-(1) Încetarea prezentului contract din inițiativa furnizorului se poate face în următoarele cazuri:

- prin reziliere, în caz de consum fraudulos sau sustragere de energie electrică, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
- pentru neplata de către clientul final a facturilor emise, la termenele și în condițiile prevăzute în contract, urmată de întreruperea furnizării energiei electrice în condițiile art.22 și ale Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali;
- când consumatorul refuză încheierea unui nou contract sau a unor acte adiționale la contractul existent atunci când intră în vigoare reglementări noi care necesită actualizarea contractului. Contractul se va rezilia după 30 zile de la data transmiterii notificării formulate de către Furnizor în acest sens;
- încetarea dreptului de folosință al clientului final asupra locului de consum;
- în alte situații prevăzute de reglementările legale în vigoare;

(2) În cazurile prevăzute la alin. (1) lit. (b), (d), (e), contractul încetează ca urmare a notificării prealabile a consumatorului cu 15 zile, dacă în această perioadă consumatorul nu remediază cauzele care au stat la baza notificării de reziliere.

(3) Contractul de furnizare energie electrică poate fi denunțat unilateral din inițiativa consumatorului și se face cu un preaviz scris de 21 (douazecisuna) zile calendaristice înaintat furnizorului, cu respectarea Procedurii de schimbare a Furnizorului în vigoare.

Forța majoră

Art.17. (1) Părțile sunt exonerate de orice răspundere pentru neîndeplinirea în totalitate sau în parte a obligațiilor ce decurg din acest contract, dacă aceasta este rezultatul acțiunii forței majore. Circumstanțele de forță majoră sunt acelea care pot apărea în cursul executării prezentului contract, în urma producerii unor evenimente extraordinare care nu au putut fi luate în considerare de părți la încheierea contractului și care sunt în mod rezonabil în afara voinței și controlului părților.

(2) Partea care invocă forța majoră trebuie să notifice acest lucru în scris celeilalte părți în termen de 48 de ore de la apariția acesteia, cu confirmarea organului competent de la locul producerii evenimentului ce constituie forță majoră.

(3) Neîndeplinirea obligației de comunicare a forței majore nu înlătură efectul exonerator de răspundere al acesteia, dar antrenează obligația părții care o invocă de a repara pagubele cauzate părții contractante prin faptul necomunicării.

Răspunderea contractuală

Art.18. Pentru neexecutarea, în totalitate sau în parte, a obligațiilor prevăzute în prezentul contract, părțile răspund conform prevederilor prezentului contract și ale reglementărilor legale în vigoare.

Art.19. În cazul în care pentru furnizorul de energie electrică este în curs procedura de suspendare/retragere a licenței de furnizare, consumatorul poate opta pentru a fi sau a nu fi de acord să fie alimentat cu energie electrică de Furnizorul de Ultimă Opțiune desemnat de ANRE, până la alegerea altui furnizor de energie electrică licențiat, cu condiția respectării prevederilor Regulamentului privind furnizarea de ultimă opțiune a energiei electrice. Astfel fiind, în exercitarea dreptului său la opțiune, consumatorul este de acord cu preluarea sa de către furnizorii de ultimă instanță activați de ANRE în domeniul energiei în condițiile prevăzute prin regulamentul aprobat prin Ordinul nr.12/2017, privind preluarea de către furnizorii de ultimă instanță obligați a locurilor de consum ale clienților finali care nu au asigurată furnizarea energiei electrice din nicio altă sursă, emis de ANRE.

Art.20. Furnizorul nu răspunde pentru daunele produse de întreruperi cauzate de consumator.

Art.21. Consumatorul va plăti despăgubiri furnizorului sau operatorului de rețea pentru pagubele dovedite, produse operatorului de rețea sau altor consumatori, ca urmare a funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a acțiunii proprii.

Înteruperea alimentării cu energie electrică

Art.22. (1) Furnizorul poate solicita Operatorului de Rețea întreruperea alimentării cu energie electrică a consumatorului, transmitând consumatorului - la propria alegere, fie prin: e-mail, fax, sms sau poștă - un preaviz scris cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării, atunci când:

- a) există consum de energie electrică cu un contract expirat sau lipsit de valabilitate;
- b) există consum de energie electrică cu depășirea puterii aprobate prin avizul tehnic de racordare;
- c) factura nu a fost achitată de consumator în termenul de scadență; în cazul plăților parțiale efectuate de către consumator, acesta va preciza locurile de consum pentru care nu s-a achitat factura pentru energia electrică, pentru a fi deconectate; reluarea serviciului prestat se face în termen de cel mult două zile lucrătoare de la achitarea facturii, a penalităților datorate, a cheltuielilor ocazionate de întreruperea și reluarea serviciului prestat și de constituirea garanțiilor financiare;
- d) se împiedică sub orice formă delegatul împuternicit al operatorului de rețea/furnizorului de a monta, a verifica, a înlocui grupurile de măsură sau de a citi înregistrările acestora, de a verifica și a remedia defecțiunile în instalațiile care sunt proprietate a operatorului de rețea, atunci când acestea se află pe teritoriul consumatorului, de a verifica instalațiile proprii ale consumatorului, situate în amonte de alt consumator;
- e) nu se respectă limitele zonelor de protecție și de siguranță pentru rețelele și instalațiile electrice;
- f) se racordează un subconsumator de către consumator la instalația proprie fără acordul furnizorului și al operatorului de rețea;
- g) nu se constituie / nu se actualizează de către clientul final garanția financiară, solicitată de furnizor conform prevederilor contractuale și procedurii specifice aprobate de ANRE;

(2) În cazul întreruperii alimentării cu energie electrică, conform prevederilor de mai sus, locul de consum deconectat de la rețea va putea fi alimentat cu energie electrică, exclusiv după eliminarea cauzei deconectării.

Art.23. Operatorul de Rețea va întrerupe consumatorului furnizarea energiei electrice, fără preaviz, în următoarele cazuri:

- a) consumul fraudulos de energie electrică;
- b) împiedicarea repetată a accesului furnizorului/operatorului de rețea în instalațiile de utilizare ale consumatorului, în scopul de a culege datele necesare pentru recalcularea consumului, în cazul constatării unor situații care conduc la înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
- c) consumatorul modifică reglajele instalațiilor de protecție stabilite cu operatorul de rețea;
- d) punerea în pericol a vieții, sănătății sau integrității corporale a oamenilor sau a integrității bunurilor materiale;
- e) necesitatea prevenirii unor daune sau limitarea producerii lor;
- f) pentru lucrări de urgență, care nu se pot efectua fără întreruperea furnizării serviciului.

Cesiunea contractului

Art.24. Consumatorul este de acord ca Furnizorul poate cesiona partial sau total drepturile si obligatiile decurgand din Contract, in conformitate cu reglementarile emise de autoritatea competentă, fara obtinerea in prealabil a acordului scris al Consumatorului. Creanțele pe care Furnizorul le are fata de Consumator, izvorâte din prezentul contract, pot fi cesionate unui terț în condițiile Codului civil.

Litigii

Art.25. Litigiile decurgând din executarea prezentului contract, care nu pot fi rezolvate pe cale amiabilă vor fi soluționate conform Procedurii de soluționare a litigiilor.

Alte clauze

Art.26. In cazul in care consumatorul nu isi alege calea de transmitere a facturii prin bifarea unei optiuni din contract, factura se va trimite automat prin serviciul postal asigurat de Compania Națională Poșta Română SA.

Art.27. (1) Reducerile promoționale acordate prin pachete de servicii (de exemplu dar fără a se limita la energie + gaze naturale) sunt valabile doar pe parcursul derulării simultane a tuturor contractelor (spre exemplu a contractelor de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale) în cadrul companiei. Aceasta reducere își pierde valabilitatea în cazul încetării unuia dintre contracte.

Art.28. In cazul in care consumatorul beneficiaza de o reducere promotionala de la furnizor si contractul încetează înainte de termen din initiativa sau culpa consumatorului, furnizorul este îndreptatit sa recupereze contravaloarea reducerii promotionale de la consumator cu exceptia reducerii promotionale x2. O factura emisa in acest sens va fi achitata de consumator in termen de 5 zile de la data emiterii.

Dispoziții finale

Art.29. Contractele conexe de transport și/sau distribuție a energiei electrice, datele din anexele la contractul de rețea încheiat de furnizor cu operatorul rețelei electrice, corespunzătoare locurilor de consum care fac obiectul contractului, precum și orice alte anexe acordate de părți care nu contravin prevederilor reglementarilor în vigoare fac parte integrantă din contract.

Art.30. Furnizorul se obliga sa informeze consumatorul asupra oricaror modificari si/sau completari ale prezentelor conditii, prin afisarea pe site-ul propriu si prin transmiterea prin email catre client a formei actualizate a acestora, la solicitarea acestuia.

Art.31. Prevederile prezentelor condiții generale se completează de drept cu dispozițiile legale în vigoare în domeniul furnizării energiei electrice, incluzând, fără a se limita la: legea energiei electrice, regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienți finali, procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică, procedura privind regimul garanțiilor financiare constituite de către clienții finali la dispoziția furnizorilor de energie electrică, standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

Preluarea datelor cu caracter personal ale Clientului

Art. 32.1. Informații generale

- a) Restart Energy One SA cu sediul în Timisoara str. Piata Alexandru Mocioni nr. 6 ap. 1, jud. Timis, inregistrata la registrul comertului de pe langa Tribunalul Timis sub nr. 35/1297/2015, cod fiscal RO34583200, telefon 0800.410.040 fax 0356.414.173 e-mail clienti@restartenergy.ro in calitate de Vanzator, prelucreaza datele cu caracter personal ale Clientilor sai;

- b) Vanzatorul prelucreaza urmatoarele date cu caracter personal ale Clientilor: nume, prenume, cod numeric personal, adresa de domiciliu, adresa de corespondenta, data si locul nasterii,sexul, varsta, numar de telefon, serie si numar carte de identitate, data/locul nasterii, cetatenie, adresa e-mail, date bancare,numar carte de credit, data expirarii, adresa de facturare, informatii referitoare la acte de proprietate;
- c) Prelucrarea se refera la toate operatiunile pe care Vanzatorul le poate face in privinta datelor: colectarea, inregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispozitie in orice alt mod, alinierea sau combinarea, restrictionarea, stergerea sau distrugerea;
- d) Vanzatorul prelucreaza datele cu caracter personal ale Clientilor doar in scopuri legitime precum: asigurarea serviciilor de furnizare a energiei electrice, asigurarea respectarii legislatiei fiscale si para-fiscale, costuri, contabilitate si facturare, conformarea cu prevederile regulamentelor si legilor aplicabile la nivel national in vigoare la un anumit moment, pentru furnizarea serviciului consumatorului, inclusiv raspunsuri la solicitarile, plangerile sau feedback-ul general despre produsele noastre, colectarii debitelor restante, recuperare creante pe cale amiabila si prin intermediul actiunilor in instanta, scopuri statistice, alte scopuri organizationale si legale;
- e) Prelucrarea datelor personale de catre Vanzator se intemeiaza intotdeauna fie pe incheierea si executarea contractului de furnizare, pe nevoia de a respecta o obligatie legala, pe interesul legitim al acestuia sau un interes public major;
- f) Pentru indeplinirea obligatiilor legale care revin Vanzatorului este posibil ca acesta sa transmita datele personale ale Clientului catre autoritati publice centrale/locale, autoritati fiscale, autoritati judiciare de investigatie la cererea expresa si legala a acestora, daca este necesar, la nivel intern intre diferitele departamente, consultanti externi, furnizori de produse, parteneri de afaceri si alti terti in conformitate cu legea aplicabila,catre alte companii, precum furnizorii de servicii IT sau de telecomunicatii, companii de testare, parteneri de asistenta pentru gestionarea datelor si alte parti care au o relatie obligatorie cu REO, pentru oferirea serviciilor sale,imputerniciti catre care REO a externalizat furnizarea anumitor servicii sau catre alte categorii de destinatari , transmitere fata de care sunt instituite proceduri de securitate a datelor;
- g) In ceea ce priveste terti din categoria celor care presteaza anumite servicii specializate cum ar fi furnizorii de servicii, agentii sau contractori pentru a oferi suport pentru operatiunile interne tehnologice, etc., care pot intra in contact cu datele cu caracter personal ale Clientului, cu acestia vor fi incheiate acorduri de prelucrare a datelor pentru pastrarea in siguranta a informatiilor cu caracter personal si procesarea numai la instructiunile specifice ale Vanzatorului. Acesti terti au o capacitate limitata de a utiliza informatiile Clientului in alte scopuri decat cel de a furniza serviciile catre Vanzator;
- h) Datele personale ale Clientului vor fi prelucrate pe toata durata raportului contractualafiat in derulare cu Vanzatorul, iar dupa incetarea acestuia si executarea obligatiilor reciproce, cel putin perioada impusa de prevederile legale aplicabile intr-un anumit domeniu, dar fara limitare la dispozitiile privind arhivarea. Daca nu exista acte normative la nivel national care sa impuna arhivarea imperativa pe o anumita durata, Vanzatorul are in vedere arhivarea acestora pe o perioada de 2 ani sau stergerea/distrugerea acestora.

32.2. Consimtamant.

Furnizorul poate obtine consimtamantul clientului pentru prelucrarea datelor cu caracter personal, in urmatoarele scopuri suplimentare:

- informatii cu caracter comercial in scopuri de marketing si comercializare a produselor si serviciilor furnizorului si partenerilor acestuia prin orice mijloc de comunicare;
- reclama si publicitate;
- masurarea gradului de multumire a clientului fata de serviciile prestate de furnizor;

In cazul in care clientul isi ofera consimtamantul pentru a-i fi prelucrate datele pentru unul/unele dintre scopurile suplimentare aratate mai sus, acesta isi poate retrage ulterior acordul dat, in mod gratuit, prin completarea declaratiei de retragere consimtamant care va fi furnizata clientului la cerere.

Declaratia de retragere consimtamant va fi transmisa la adresa Timisoara, str.Gheorghe Doja, nr.11, Judetul Timis, la nr. de fax. 0356.414.173 sau prin e-mail la adresa clienti@restartenergy.ro.

Refuzul acordarii / retragerea consimtamantului pentru scopurile suplimentare prevazute mai sus nu atrage nicio consecinta negativa in ceea ce priveste derularea contractului de furnizare energie electrica.

Daca refuza sa-si acorde consimtamantul / retrage consimtamantul acordat, pentru prelucrarea datelor in scopurile suplimentare aratate mai sus, clientul nu va primi informatii cu caracter comercial in scopuri de marketing si comercializare a produselor si serviciilor furnizorului si partenerilor acestuia prin orice mijloc de comunicare, reclama si publicitate si nu ii vor fi adresate solicitari menite a masura gradul de multumire a clientului fata de serviciile prestate de furnizor.

Prin retragerea consimtamantului acordat, datele respective vor fi sterse, in masura in care acestea nu fac parte dintre cele necesare prelucrarii in temeiul executarii contractului de furnizare, unui interes legitim sau public major sau unei obligatii legale a furnizorului.

32.3. Drepturile clientului in legatura cu prelucrarea datelor de catre furnizor

- Dreptul de a fi informat, de acces (clientul are dreptul de a obtine din partea furnizorului o confirmare ca se prelucreaza sau nu date cu caracter personal care o privesc si, in caz afirmativ, are dreptul de acces la datele respective);

Acest drept poate fi limitat sau refuzat de catre furnizor, motivul refuzului sau limitarii urmand a fi comunicat clientului.

- Dreptul de rectificarea (clientul are dreptul de a obtine de la furnizor, fara intarzieri nejustificate, rectificarea datelor cu caracter personal inexacte care o privesc). Tinandu-se seama de scopurile in care au fost prelucrate datele, are dreptul de a obtine completarea datelor cu caracter personal care sunt incomplete, inclusiv prin furnizarea unei declaratii suplimentare;

- Dreptul la stergere (in situatiile in care (1) datele nu mai sunt necesare pentru indeplinirea scopurilor, (2) s-a retras consimtamantul si nu exista un alt temei juridic pentru prelucrare, (3) persoana se opune prelucrarii si nu exista motive legitime care sa prevaleze in ceea ce priveste prelucrarea sau (4) datele cu caracter personal au fost prelucrate ilegal, persoana are dreptul de a obtine stergerea datelor care o privesc, fara intarzieri nejustificate).

Acest drept poate fi limitat sau refuzat de catre furnizor, in calitate de operator, motivul refuzului sau limitarii urmand a fi comunicat clientului.

- Dreptul de a restrictiona prelucrarea - clientul are dreptul la restrictionarea prelucrarii in urmatoarele situatii:

- contesta exactitatea datelor, pentru o perioada care permite furnizorului sa verifice exactitatea datelor;
- prelucrarea este ilegala, iar clientul se opune stergerii datelor cu caracter personal, solicitand in schimb restrictionarea utilizarii lor;

- (iii) nu mai este nevoie de datele cu caracter personal in scopul prelucrării, dar clientul le solicita pentru constatarea, exercitarea sau apararea unui drept in instanta;
- (iv) clientul s-a opus prelucrării, pentru intervalul de timp in care se verifica daca interesele legitime ale operatorului prevaleaza asupra drepturilor persoanei.
- e) clientul are dreptul de a se opune in orice moment prelucrării datelor in scop de marketing direct, de a nu fi supus procesului de luare a deciziilor automate, inclusiv profilarea - nu are acest drept in cazul in care decizia:
- (i) este necesara pentru incheierea sau executarea unui contract intre client si furnizor;
- (ii) este autorizata prin dreptul Uniunii sau dreptul intern care se aplica furnizorului si care prevede, de asemenea, masuri corespunzatoare pentru protejarea drepturilor, libertatilor si intereselor legitime ale clientului;
- (iii) are la baza consimtamantul explicit al persoanei vizate;
- f) Dreptul la portabilitatea datelor–clientul are dreptul de a primi datele cu caracter personal care il privesc si pe care le-a furnizat intr-un format structurat, utilizat in mod curent si care poate fi citit automat si are dreptul de a solicita furnizorului sa transmita aceste date altui operator, fara obstacole din partea furnizorului, in cazul in care sunt indeplinite cumulativ urmatoarele conditii:
- (i) prelucrarea se bazeaza pe consimtamant sau pe un contract si
- (ii) prelucrarea este efectuata prin mijloace automate, mai exact in cazul in care acest lucru va fi posibil din punct de vedere tehnic
- f) Dreptul de a adresa o plangere furnizorului–clientul poate adresa o reclamatie furnizorului in cazul in care este nemulțumit de modul de prelucrare a datelor sale cu caracter personal sau de modalitatea de raspuns la solicitarile acestuia;
- g) Dreptul de a depune plangere la Autoritatea de Supraveghere – clientul are dreptul de a depune plangere la Autoritatea Nationala de Supraveghere a Prelucrării Datelor cu Caracter Personal daca este nemulțumit de modul de prelucrare a datelor sale cu caracter personal;
- h) Dreptul de a se adresa justitiei– Clientul are dreptul de a se adresa instantelor competente daca este nemulțumit de modul de prelucrare a datelor sale cu caracter personal.

32.4. Exerțitarea drepturilor clientului privind protejia datelor si protejarea datelor

- a) clientul isi poate exercita drepturile si poate cere mai multe relatii referitoare la prelucrarea datelor sale cu caracter personal, transmitand o solicitare scrisa la adresa Timisoara, str. Gheorghe Doja, nr.11, Judetul Timis, la nr. de fax. 0356.414.173 sau prin e-mail la adresa clienti@restartenergy.ro, urmand a primi un raspuns in termen de maxim o luna de la inregistrare;
- Termenul poate fi prelungit din motive specifice legate de dreptul legal specific sau complexitatea cererii clientului.
- b) Furnizorul aplica un cadru intern de politici si standarde minime la nivelul tuturor departamentelor pentru a pastra siguranta datelor cu caracter personal pe care le prelucreaza. Aceste politici si standarde sunt actualizate periodic pentru a corespunde reglementarilor in materie. In mod specific si conform legii, furnizorul ia masuri tehnice si organizatorice adecvate (politici și proceduri, securitate informatica, etc.) pentru a asigura confidentialitatea si integritatea datelor cu caracter personal si a modului în care sunt prelucrate. In plus, angajatii furnizorului, care au in atributii prelucrarea datelor personale ale Clientilor au obligatia de a pastra confidentialitatea si nu pot divulga datele cu caracter personal in mod ilegal sau inutil.

FURNIZOR,
RESTART ENERGY ONE SA

CONSUMATOR,
.....



DEFINITII

Anexa 1

Autoritatea competentă	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei – ANRE
Aviz tehnic de racordare	Aviz scris valabil numai pentru un amplasament, care se emite de către operatorul de rețea la cererea unui consumator, asupra posibilităților și condițiilor de racordare la rețeaua electrică, în vederea satisfacerii cerințelor consumatorului prevăzute la solicitarea avizului.
Abonament orar [lei/ora]	Abonament la un tarif fix pentru o ora de consum
Cerinta legala	Orice lege, reglementare, licența sau alte ordine, decizii date de Guvern, Parlament sau Autoritatea competentă.
Codul de masurare	Documentul care stabilește obligativitatea și principiile de măsurare a energiei electrice schimbate între instalații ale persoanelor juridice sau fizice ce desfășoară activități de producere, transport, distribuție, furnizare sau utilizare.
Consumator eligibil	Consumatorul de energie electrică care, are dreptul să-și aleaga furnizorul și să contracteze direct cu acesta energie necesară, având acces la rețelele de transport și/sau de distribuție.
Contracte la distanta	Reprezintă orice contract încheiat între vânzător și consumator în cadrul unui sistem de vânzări sau de prestare de servicii la distanță organizat, fără prezența fizică simultană a vânzătorului și a consumatorului, cu utilizarea exclusivă a unuia sau a mai multor mijloace de comunicare la distanță, până la și inclusiv în momentul în care este încheiat contractul.
Conventie de exploatare	Act juridic, încheiat între operatorul de rețea și un consumator, prin care se precizează aspecte legate de delimitarea instalațiilor, realizarea conducerii operative prin dispecer, condiții de exploatare și întreținere reciprocă a instalațiilor, reglajul protecțiilor, executarea manevrelor, intervenții în caz de incidente etc
Contract "Energy Flex"	Contract de furnizare cu abonament lunar și regularizare după fiecare luna de consum în funcție de citire sau în funcție de estimarea primită de la operatorul de distribuție
Energie electrica	Energie electrica activa
Extraoptiune	Serviciu aditional prestat de furnizor
Contract "Energy Flux"	Contract de furnizare cu facturare după luna de consum în funcție de citire sau datele de consum primite de la operatorul de distribuție cu regularizare la maxim 6 luni.
Contract "Energy Go"	Contract de furnizare cu facturare după luna de consum în funcție de citire sau datele de consum primite de la operatorul de distribuție la un tarif de energie electrică activă cu abonament orar și cu regularizare la maxim 6 luni
Furnizor de energie electrica	Persoană juridică, titulară a unei licențe de furnizare, care asigură alimentarea cu energie electrică a unuia sau mai multor consumatori pe baza unui contract de furnizare
Interval baza de Decontare (IBD)	O perioadă de timp de o ora cu începere din prima secundă a orei oficiale a României până la sfârșitul acesteia
Interval bază de decontare/Inteval orar	O perioadă de timp de o oră cu începere din prima secundă a orei oficiale a României, până la sfârșitul acesteia
Loc de consum	Incintă sau zonă în care sunt amplasate instalațiile de utilizare ale unui consumator, inclusiv ale subconsumatorilor săi, unde se consumă energie electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare.
Lună contractuală	O lună calendaristică în cadrul unui an calendaristic
Operator comercial	Entitatea operațională a C.N. TRANSELECTRICA S.A. care asigură (mijlocește), pe piața energiei, încheierea aranjamentelor comerciale cu energie electrică, referitoare la cantitățile tranzacționate și la pret.
Operator de Rețea	Persoana juridică titulară de licență pentru distribuția energiei electrice, în proprietatea căreia se află instalațiile pentru distribuția energiei electrice aflate în amonte de punctul de delimitare a consumatorului
Operator de transport și de sistem	Persoana juridică titulară de licență pentru transportul energiei electrice și servicii de sistem
Operatorul Pieței de Echilibrare	Operator de piață care asigură înregistrarea Participanților la Piața de Echilibrare precum și colectarea și verificarea formală a Ofertelor pe Piața de Echilibrare. Operatorul Pieței de Echilibrare este C.N. Transelectrica S.A.
Operatorul Pieței de Energie Electrică – OPEE	Persoană juridică ce asigură tranzacționarea cantităților de energie pe piața de energie electrică și care determină prețurile pe Piața pentru Ziua Următoare, îndeplinind funcțiile prevăzute de prezentul Cod Comercial Operatorul Pieței de Energie Electrică este S.C. Opcom S.A.
Piața angro de energie electrică	Cadru organizat în care energia electrică este achiziționată de furnizori de la producători sau de la alți furnizori în vederea revanzării
Reducere "X2"	Reducere promoțională acordată de furnizor cumpărătorului pentru derularea simultană a contractelor de furnizare energie electrică și gaze naturale de către comparator.
Reducere promoțională	Reducere acordată de furnizor cumpărătorului
Regulamentul de furnizare a energiei electrice la consumatori	Documentul care stabilește relațiile dintre furnizorul de energie electrică și consumator precum și relațiile conexe ale furnizorului cu operatorul de transport și cel de distribuție, referitoare la derularea contractului de furnizare.
Rețea electrică de distribuție (RED)	Rețeaua electrică prin care se transportă în zonele de consum energia electrică, distribuind-o la sau spre consumatori
Rețea electrică de transport (RET)	Rețeaua electrică buclată de înaltă tensiune la 220 kV și mai mult, prin care se transportă la distanță puteri electrice importante
Contract " Energy Fix"	Contract de furnizare cu abonament lunar factura în luna de consum, având regularizarea la maxim 6 luni.
Sistemul Electroenergetic Național – SEN	Ansamblul instalațiilor electroenergetice inter-conectate, situate pe teritoriul țării, prin care se realizează producerea, transportul, distribuția și utilizarea energiei electrice.
Standard de performanta	Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare al energiei electrice
Tarif monom simplu	Tarif format din pretul pentru energia electrică consumată
Zi de Livrare (ziua D)	Ziua calendaristică imediat următoare unei Zile de Tranzacționare
Zi de Tranzacționare	Orice Zi calendaristică
Zi financiara	Orice zi în care bancile prin care operează partile sunt deschise pentru operațiuni financiare