

## CONDIȚII 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, cumpărător), 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) Părțile se obligă să respecte prevederile "Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali" în vigoare.

### Modalități de plată

Art.6. - (1) Contravaloarea 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 băncii Transilvania;

- prin intermediul ghișeelor Poșta Română, precum și la domiciliu, în mediul rural prin factorii poștali;

- 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. Contestațiile vor fi soluționate de furnizor în termenele și condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE.

(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 estimat, regularizarea se face prin emiterea unei facturi de stornare/regularizare de către furnizor, în termen de 42 zile de la încetarea contractului. Furnizorul notifică clientul prin intermediul facturii de decont final și achită consumatorului sumele datorate în termen de maximum 15 (cincisprezece) zile de la data primirii informațiilor necesare plății.

(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. Plata efectuată de Consumator se va imputa mai întâi asupra penalităților de întârziere, dobânzilor și cheltuielilor, iar apoi asupra contravalorii facturilor.

### 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, consultanților 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 consumatorului, în mod corespunzător, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/clauzelor contractuale, precum și dreptul consumatorului 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 consumatorului 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 consumatorului, 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 consumatorului 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 consumatorului schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, urmare a recepționării unei notificări din partea consumatorului, cu respectarea prevederilor legale în vigoare și a Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, 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 clienții 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;
- 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 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;
- l) să modifice perioada de emisie a facturii, cu informarea Consumatorului prin intermediul facturii sau în alt mod, fără a fi necesară încheierea unui act adițional;
- m) 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/reuare 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/actualizeze/reconstituie/ garanții financiare la dispoziția Furnizorului, în cazul neachitării în termenul scadent a facturilor de consum de energie electrică aferente unui loc de consum, conform Procedurii de constituire a garanțiilor de către clienții finali întocmită de către Furnizor și afișată pe site-ul acestuia: [www.restartenergy.ro](http://www.restartenergy.ro) la secțiunea Documente utile [<https://restartenergy.ro/documente-utile/#1599468642486-d6874f91-9aa8>].
- 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;
- 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 de măsurare de previzare 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) să informeze Furnizorul, în scris, cu privire la orice modificare a destinației consumului de energie electrică la locul/locurile de consum, obiect al contractului, din consum casnic în consum destinat desfășurării unei activități comerciale sau profesionale cu cel puțin 5 zile anterior modificării destinației;
- r) orice alte obligații prevăzute de legislația în vigoare.

#### Art. 11. Drepturile consumatorului

- a) să aibă acces la rețelele electrice de interes public și 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 prin transmiterea către furnizorul din prezentul contract a unei notificări în acest sens, cu respectarea prevederilor legale în vigoare și a Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale, ;
- 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, cumpărători 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 consideră necesară detalierea sau completarea unor clauze contractuale;



- m) să i se restituie garanția financiară constituită la dispoziția furnizorului;
- n) să înainteze Furnizorului o plângere referitor la activitatea de furnizare a energiei electrice, iar în cazul în care nu este mulțumit de soluționarea plângerii sau în cazul în care orice divergență nu este soluționată pe cale amiabilă, Consumatorul are dreptul să se adreseze ANRE, conform prevederilor Procedurii de soluționare a plângerilor apărute la încheierea contractelor în sectorul energiei, în vigoare sau de a apela la orice alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanțelor judecătorești competente;
- o) să solicite Furnizorului oricând pe parcursul derulării contractului, modificarea convenției de consum cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de începerea perioadei de facturare. În cazul în care părțile nu convin asupra consumului de energie electrică prevăzut în convenția de consum, furnizorul notifică în mod corespunzător clientul final privind dreptul acestuia de a denunța unilateral contractul de furnizare a energiei electrice.
- p) 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 (Notificare de sistare a procesului de schimbare furnizor), pus la dispoziție de către Furnizor pe pagina sa web: [www.restartenergy.ro](http://www.restartenergy.ro), (<https://restartenergy.ro/wp-content/uploads/2020/04/NOTIFICARE-DE-SISTARE-A-PROCESULUI-DE-SCHIMBARE-FURNIZOR.pdf>), 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) cu efecte juridice sau economice asupra contractului precum și apariția unor evenimente sau circumstanțe excepționale (cu titlu exemplificativ și nu limitativ: majorări ale prețului energiei, evenimente de natură tehnică, economică, etc.) având efecte juridice sau economice asupra contractului.

(2) În cazul intervenirii unei modificări a circumstanțelor, furnizorul va notifica consumatorul cu respectarea procedurii descrise la art. 9 lit. k de mai sus, cu descrierea circumstanțelor intervenite și a modificărilor propuse (inclusiv majorarea prețului contractual). Dacă consumatorul nu își schimbă furnizorul în termen de 30 (treizeci) de zile de la data notificării, consumatorul consimte că furnizorul este îndreptățit să aplice modificările propuse, inclusiv majorarea de preț, fără a fi necesară semnarea unui act adițional.

(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 prețul contractual fără acordul sau înștiințarea cumpărătorului și în lipsa unui act adițional.

#### **Durata contractului. Încetarea contractului**

Art.14. (1) Contractul de furnizare a energiei electrice se încheie pe durata precizată în Contract.

(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 poate fi prelungit prin acordul de voință al părților contractante exprimat prin încheierea unui act adițional; partea care dorește prelungirea contractului trebuie să își exprime intenția în acest sens, printr-o notificare comunicată celeilalte părți contractante, cu cel puțin 30 de zile înainte de expirarea perioadei minime inițiale

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

- a) la încetarea perioadei de valabilitate a contractului;
- b) prin acordul de voință al ambelor părți contractante;
- c) prin denunțarea unilaterală a clientului final, cu respectarea condițiilor contractuale;
- d) prin reziliere de către furnizor în condițiile prevăzute la art. 16
- e) la data expirării/retragerii licenței de furnizare a energiei electrice.

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

- a) prin reziliere, în caz de consum fraudulos sau sustragere de energie electrică, constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
- b) prin reziliere, pentru neplata de către clientul final a facturilor emise, la termenele și în condițiile prevăzute în contract, precedată de întreruperea furnizării energiei electrice în condițiile art.22 și ale Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali;
- c) în alte situații prevăzute de reglementările legale în vigoare;

(2) În cazurile prevăzute la alin. (1) lit. (b), (c), 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 prin transmiterea către furnizor a unei notificări în acest sens, cu respectarea prevederilor legale în vigoare și a Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale.

#### **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 Instanță desemnat de ANRE, până la alegerea altui furnizor de energie electrică licențiat, cu condiția respectării prevederilor Regulamentului privind furnizarea de Ultimă Instanță 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.91/2022, 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.

### **Întreruperea alimentării cu energie electrică**

Art.22. (1) Furnizorul poate solicita Operatorului de Rețea întreruperea alimentării cu energie electrică a consumatorului, transmitând consumatorului, prin modalitatea aleasă de transmitere conform art. 2 din contract, un preaviz scris cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data prevăzută pentru întreruperea alimentării, atunci când:

a) factura nu a fost achitată de consumator în termenul de scadență; în cazul plăților parțiale efectuate de către consumator, acesta trebuie să precizeze 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;

b) nu se constituie / nu se actualizează de către clientul final garanția financiară, solicitată de furnizor conform prevederilor contractuale;

(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. (1) Operatorul de Rețea va întrerupe consumatorului furnizarea energiei electrice, fără preaviz, în următoarele cazuri:

a) neaplicarea reducerii puterii absorbite conform solicitării operatorului de transport și de sistem în regim de restricții, conform contractelor și normativelor, în termenii prevăzuți în acestea;

b) modificarea reglajelor protecțiilor din instalațiile clientului final, stabilite cu OD și prevăzute în convenția de exploatare;

c) pentru executarea unor manevre și a unor lucrări impuse de situații de urgență, inclusiv pentru evitarea periclitării vieții și a sănătății oamenilor;

d) pentru prevenirea sau limitarea extinderii avariilor echipamentelor electroenergetice în zone de rețea electrică sau la nivelul întregului SEN.

(2) Operatorul de Rețea va întrerupe consumatorului furnizarea energiei electrice, cu transmiterea unui preaviz prin intermediul furnizorului de cel puțin 5 zile lucrătoare, în următoarele cazuri:

- a) depășirea puterii aprobate prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;
- b) împiedicarea accesului delegatului împuternicit al OD de a verifica sau a înlocui grupurile de măsurare ori de a citi înregistrările acestora, de a verifica și efectua lucrări de mentenanță sau de modernizare asupra instalațiilor proprii, atunci când acestea se află în incinta/pe proprietatea clientului final, sau de a culege datele necesare pentru recalcularea consumului, în cazul constatării unor situații care conduc la înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
- c) nerespectarea de către clientul final a termenelor convenite cu OD privind îndeplinirea măsurilor de limitare a perturbațiilor până la valorile normate;
- d) nerespectarea de către clientul final a zonelor de protecție și de siguranță pentru rețelele și instalațiile electrice;
- e) racordarea unui alt utilizator la rețelele de distribuție pe care le deține, fără acordul OD;
- f) neplata de către clientul final a prejudiciului stabilit prin hotărâre judecătorească definitivă, în cazul sustragerii de energie electrică.

### **Cesiunea contractului**

Art.24. Consumatorul este de acord ca Furnizorul poate cesiona parțial sau total drepturile și obligațiile decurgând din Contract, în conformitate cu reglementările emise de autoritatea competentă, fără obținerea în prealabil a acordului scris al Consumatorului. Creanțele pe care Furnizorul le are față 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 plângerilor disponibilă pe pagina web a Furnizorului, la adresa: [www.restartenergy.ro](http://www.restartenergy.ro), <https://restartenergy.ro/wp-content/uploads/2020/10/5.-Procedura-de-solutionare-a-plangerilor.pdf> pot fi înaintate spre soluționare ANREconform Regulamentului privind soluționarea plângerilor în sectorul energiei, în vigoare sau instanțelor judecătorești competente.

### **Alte clauze**

Art.26. În cazul în care consumatorul nu își alege calea de transmitere a facturii prin bifarea unei opțiuni din contract, factura se va trimite automat prin e-mail. Dacă nu s-a declarat o adresă de e-mail pentru corespondență în contract, factura se va trimite prin serviciul poștal asigurat de Compania Națională Poșta Română SA.



Art.27. În cazul în care consumatorul beneficiază de o reducere promoțională de la furnizor și contractul încetează înainte de termen din inițiativa sau culpa consumatorului, furnizorul este îndreptățit să recupereze contravaloarea reducerii promoționale de la consumator. O factură emisă în acest sens va fi achitată de consumator în termen de 5 zile de la data emiterii.

Art. 28 (1) În situația în care Furnizorul nu respectă nivelurile garantate ale indicatorilor de performanță stabiliți prin Standardul de performanță pentru furnizarea energiei electrice în vigoare, acesta achită Consumatorului eventuale compensații prevăzute de legile aplicabile în vigoare.

Informarea cu privire la modalitatea de acordare a compensațiilor pentru nerespectarea de către furnizor a nivelurilor garantate privind indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare energie electrică se regăsește pe pagina web a Furnizorului, la adresa: <https://restartenergy.ro/documente-utile/#1490963017101-16e8969b-11c2>.

(2) Cuantumul și modalitatea de acordare a compensațiilor pentru nerespectarea de către Furnizor a indicatorilor de performanță din standardul de performanță pentru furnizarea energiei electrice în vigoare sunt cele stabilite de legile aplicabile în vigoare.

(3) Plata sumelor datorate Consumatorului cu titlu de compensație sau despăgubire se va face de către Furnizor prin compensare cu valoarea facturilor scadente și neachitate sau care vor fi emise în temeiul contractului, dacă Consumatorul nu solicită o altă modalitate de plată.

#### **Dispoziții finale**

Art.29. Contractele conexe de transport și/sau distribuție a energiei electrice, reglementate prin ordinul președintelui ANRE pentru aprobarea contractelor- cadru pentru prestarea serviciului de 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 agregate de părți care nu contravin prevederilor reglementărilor în vigoare fac parte integrantă din contract.

Art.30. Furnizorul se obligă să notifice consumatorul cu privire la modificarea și/sau completarea prezentelor condiții prin modalitatea de comunicare aleasă de consumator la art. 2 din contract, punându-i la dispoziție versiunea actualizată a condițiilor prin afișarea pe site-ul propriu la adresa: [www.restartenergy.ro](http://www.restartenergy.ro) și, la solicitarea scrisă a clientului, prin transmiterea către client a formei actualizate a acestora.

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, standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

#### **Prelucrearea datelor cu caracter personal ale Clientului**

Art. 32. Restart Energy One SA cu sediul în Timișoara, str.Gheorghe Doja, nr.11, etaj 2, birou OG-01, Timis, înregistrată la registrul comerțului de pe lângă Tribunalul Timiș sub nr. 35/1297/2015, cod fiscal RO34583200, telefon 0800.410.040 fax 0356.414.173 e-mail: [clienti@restartenergy.ro](mailto:clienti@restartenergy.ro) în calitate de Vânzător, prelucrează datele cu caracter personal ale Clienților săi în condițiile prevăzute în NOTA DE INFORMARE/FORMULAR DE CONȘIMTĂMÂNT PRIVIND PRELUCRAREA DATELOR CU CARACTER PERSONAL DE CĂTRE RESTART ENERGY ONE S.A.

**FURNIZOR,**  
RESTART ENERGY ONE SA

**CONSUMATOR,**  
.....



## DEFINIȚII

## Anexa 1 la Condițiile generale de furnizare

Aprobări	Aprobări, avize, licențe, consimțăminte și autorizații acordate deja sau care vor fi acordate de autoritatea competentă
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.
Cerință legală	Orice lege, reglementare, licență sau alte ordine, decizii date de Guvern, Parlament sau Autoritatea competentă.
Codul de măsurare	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 aleagă furnizorul și să contracteze direct cu acesta energie necesară, având acces la rețelele de transport și/sau de distribuție.
Contracte la distanță	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.
Consumator vulnerabil	Client final aparținând unei categorii de clienți casnici care, din motive de sănătate, handicap, vârstă, venituri insuficiente sau izolare față de sursele de energie, se află în risc de marginalizare socială și care, pentru prevenirea acestui risc, beneficiază de măsuri de protecție socială, inclusiv de natură financiară, și servicii suplimentare pentru a-și asigura cel puțin nevoile energetice minimale. Măsurile de protecție socială, precum și criteriile de eligibilitate pentru acestea se stabilesc prin acte normative;
Convenție 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
Energie electrică	Energie electrică activă
Extraoptiune	Serviciu adițional prestat de furnizor
Furnizor de energie electrică	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
Certificat de racordare	Documentul unic emis de către Operatorul de rețea pentru un loc de consum și/sau de producere, prin care se certifică îndeplinirea condițiilor de racordare la rețea, respectiv realizarea instalației de racordare, precum și a instalațiilor electrice ale utilizatorului, și prin care se stabilesc condiții tehnice de utilizare a rețelei după punerea sub tensiune finală a instalației de utilizare
Certificat verde	Titlu ce atestă producerea din surse regenerabile de energie a unei cantități de energie electrică. Certificatul se poate tranzacționa, distinct de cantitatea de energie electrică pe care acesta o reprezintă, pe o piață organizată în condițiile legii
Client casnic	Clientul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale; sunt asimilate clientului casnic și Asociațiile de proprietari/locatari.
Contractul de distribuție	Contractul-cadru pentru serviciul de distribuție energie electrică reglementat prin Ordin ANRE, cu modificările și completările ulterioare
Contract Energy Go	Contract de furnizare cu transmiterea facturii prin poștă și/sau email cu facturare după luna de consum, potrivit înregistrărilor grupului de măsură, prin autocitire sau în baza convenției de consum anexă la contractul de furnizare.
Furnizor	Persoană juridică titulară a unei licențe de furnizare, care asigură alimentarea cu energie electrică a unui client, pe baza unui contract de vânzare-cumpărare
Grup de măsurare	Ansamblul format din contor și transformatoarele de măsurare aferente acestuia, precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare a energiei electrice, inclusiv elementele de securizare
Interval baza de Decontare (IBD)	O perioadă de timp de o oră 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, pana la sfârșitul acesteia
Loc de consum	Incinta sau zona 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 preț.
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 revânzării
Procedura de schimbare a furnizorului	Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final aprobată prin Ordinul ANRE nr. 234/2019 cu modificările și completările ulterioare
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
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 performanță	Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare al energiei electrice
Tarif monom simplu	Tarif format din prețul pentru energia electrică consumată
Zi de Livrare (ziua D)	Ziua calendaristică imediat următoare unei Zile de Tranzacționare
Zi de Tranzacționare	Orice Zi calendaristică
Zi financiară	Orice zi în care băncile prin care operează părțile sunt deschise pentru operațiuni financiare

