

## **Principalele conditii generale de contractare**

### **Oferta standard de 1 an**

Clientul beneficiază de un preț fix al energiei active pentru 12 luni de la data intrării în vigoare a Contractului, Alconform prevederilor Contractului. La prețul energiei active se vor adăuga tarifele și taxele reglementate, potrivit prevederilor Contractului.

### **Preț și condiții de plată**

Prețul se stabilește în baza ofertei valabile, acceptate de către consumator la data încheierii Contractului. Plata efectuată de Client se va considera confirmată în funcție de modalitățile de plată pe care le utilizează Clientul și în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare.

### **Denunțarea unilaterală**

Pentru schimbarea furnizorului unui loc de consum, să poată denunța unilateral Contractul, cu respectarea condițiilor contractuale și cu obligația de a notifica cu cel puțin 21 de zile înainte, prin intermediul noului furnizor, atât Operatorul de Rețea, cât și furnizorul actual, cu privire la schimbarea furnizorului la locul sau de consum; aceste prevederi nu aduc atingere dreptului Clientului de denunțare.

### **Renunțare la serviciul de furnizare**

Renunțarea la Contract în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii acestuia, în cazul în care contractarea se realizează la distanță sau în afara spațiilor comerciale, se va redacta în format liber ales și se va transmite pe adresă furnizare@aikenergy.ro;

### **Reînnoirea contractului de furnizare**

În cazul în care nu vor interveni modificări ale pretului la solicitarea scrisă a uneia Parti, într-un termen de 30 de zile anterior datei expirării contractului, valabilitatea prezentului Contract se prelungește automat pentru perioade succesive de 12 luni, în condițiile prevederilor art. 3 de mai jos, la ultimul pret de baza al energiei electrice acordat de Parti.

În cazul prelungirii automate a valabilității prezentului Contract în conformitate cu prevederile alin. 2, Furnizorul va transmite o notificare de informare către Client.

## Drepturile și obligațiile Părților

### Obligațiile și drepturile Furnizorului

#### Obligațiile Furnizorului sunt:

- a) să dețină licență de furnizare a energiei electrice și să respecte prevederile acesteia;
- b) să furnizeze Clientului energia electrică în termenii prezentului Contract;
- c) să asigure Clientului furnizarea energiei electrice la punctul/punctele de livrare convenite;
- d) să factureze Clientului energia electrică la prețul negociat și precizat în Contract;
- e) să furnizeze Clientului, la cererea acestuia, informații privind istoricul de consum al acestuia pe ultimele 12 luni, precum și cu privire la eventuale sume de bani datorate/plătite Clientului/de Client, aferente facturilor emise pentru ultimul an calendaristic;
- f) să asigure, în scopul realizării obiectului Contractului, încheierea contractelor de distribuție (cu Operatorul Sistemului de Distribuție) și a contractelor de transport (cu Operatorul Sistemului de Transport);
- g) să respecte instrucțiunile și comenzile operative emise de către Operatorul de Sistem în baza Codului tehnic al rețelei de transport, aprobat de ANRE. Obligațiile ce revin fiecărei Părți în bază prezentului Contract nu pot fi invocate drept cauza a nerespectării Codului tehnic al rețelei de transport. Pentru diferențele dintre cantitatea de energie electrică contractată și cea efectiv furnizată ca urmare a instrucțiunilor și comenzilor operative emise de către Operatorul de Sistem, Clientul nu poate solicita Furnizorului plata de daune;
- h) să pună la dispoziția Clientului, cel puțin o dată pe an, într-o anexa la factură, date comparative privind consumul actual de energie electrică al Clientului și consumul din anul anterior, precum și datele de contact ale unor instituții cu abilități în domeniul îmbunătățirii eficienței energetice;
- i) să pună la dispoziția Furnizorului de servicii energetice desemnat de Client, printr-un acord scris, informații privind consumurile facturate anterior acestuia, în măsură în care aceste informații sunt disponibile;
- j) să solicite Operatorului de Rețea, în bază contractului de rețea încheiat cu acesta, evitarea întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la locul/locurile de consum care fac obiectul Contractului, dacă Clientul este încadrat în categoria clienților vulnerabili, conform prevederilor actelor normative aplicabile în vigoare;
- k) să investigheze reclamațiile primite de la Client referitoare la calitatea serviciilor prestate în bază Contractului;
- l) să notifice Clientul, prin intermediul facturii, cu privire la modificarea valorii tarifelor reglementate prevăzute în Contract, precum și cu privire la orice altă modificare a clauzelor din Contract care nu necesită încheierea unui Act adițional la Contract;

- m) să asigure comunicarea facturilor la Client în termen util astfel încât plată facturii să poată fi efectuată până la data scadenței;
- n) să desfășoare activități de informare a clienților proprii conform Ordinului ANRE nr. 96/2015 pentru aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale;
- o) să pună la dispoziția Clientului informații cu privire la drepturile de care beneficiază, reglementările/actele normative în vigoare aplicabile, căi de soluționare a litigiilor/plângerilor;
- p) să pună la dispoziția Clientului numărul de telefon pentru serviciul de relații cu clienții (call-center-ul), precum și următoarele informații cu privire la punctele unice de contact: adresă, număr de telefon, adresă de email, pagină de internet;
- q) să informeze Clientul prin intermediul facturii, cu privire la orice modificare a numărului de telefon pentru serviciul de relații cu clienții și a programului de funcționare a acestuia, precum și a numărului de telefon pentru preluare de către operatorul de rețea a reclamațiilor privind deranjamentele (call-center cu funcționare permanentă);
- r) să verifice în cel mai scurt timp situațiile deosebite sesizate de Client și să răspundă în termenul legal tuturor reclamațiilor și sesizărilor scrise ale acestuia, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în măsura în care acesta este aplicabil, cu excepția prevederilor aplicabile numai pentru furnizarea în regim reglementat;
- s) să ceară avizul Clientului la stabilirea tranșelor de limitare a puterii și a nivelului puterilor minime tehnologice prevăzute în anexa la contractul de distribuție;
- t) să solicite Operatorului de Rețea, la sesizarea scrisă a Clientului sau ori de câte ori consideră necesar, verificarea grupului/grupurilor de măsurare, cu eliberarea unui buletin de verificare metrologica vizat;
- u) să comunice Operatorului de Rețea orice solicitare/sesizare/reclamație/plângere primită de la Client, care vizează activitatea Operatorului de Rețea, la locurile de consum care fac obiectul Contractului și să solicite Operatorului de Rețea rezolvarea/clarificarea problemelor semnalate de Client, să primească și să comunice Clientului răspunsul Operatorului de Rețea, în termenele prevăzute în Standardele de performanță în vigoare;
- v) să comunice Clientului, la cererea acestuia, date comparative privind costul actual al energiei electrice furnizate în baza Contractului și cel estimat pentru perioadă/perioadele următoare;
- w) să asigure indicatorii de performanță privind calitatea comercială a serviciilor prestate Clientului în baza Contractului, conform prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în măsură în care acesta este aplicabil;
- x) să notifice Clientului, în mod transparent și ușor de înțeles, orice intenție de modificare a prețului de furnizare, precizând motivele prelabile 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;

y) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare, de prezentul Contract sau de alte acte normative aplicabile.

#### **Drepturile Furnizorului sunt:**

- a) să încaseze contravaloarea facturilor emise în condițiile Contractului, precum și a eventualelor tarife și taxe impuse de autoritățile de reglementare și operatorii licențiați de distribuție, care au relevanță în executarea Contractului;
- b) să solicite Clientului informații despre prognoză de consum a acestuia, precum și alte date/documente necesare Operatorului de Distribuție pentru locul de consum aferent Contractului;
- c) în regim de limitări și restricții, atunci când este deficit de putere și/sau de energie în S.E.N., să aplice Clientului, cu o înștiințare prealabilă, tranșele de limitare a puterii prevăzute în anexa la contractul de distribuție, iar la ordinul Dispecerului Energetic să ia măsuri de deconectare a Clientului, în scopul prevenirii sau lichidării unor avarii în S.E.N.;
- d) să refuze plată totală sau parțială a unor daune privind defectarea unor instalații/receptoare de energie electrică dacă datele de garantare tehnică a acestora specifică parametrii de calitate a energiei furnizate potrivit altor norme/standarde decât cele recunoscute/aprobate de ANRE;
- e) să recalculeze consumul de energie electrică pentru o perioadă anterioară, atunci când se constată defectarea grupului de măsurare, în bază unei proceduri elaborate de ANRE;
- f) să întrerupă furnizarea energiei electrice, în condițiile prevăzute de Contract și/sau de Regulamentul de furnizare în vigoare.
- g) să verifice, la interval de minimum un an, datele care au stat la baza încheierii Contractului;
- h) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare, de prezentul Contract sau de alte acte normative aplicabile.

#### **Obligațiile și drepturile Clientului**

##### **Obligațiile Clientului sunt:**

- a) să achite integral și la termenele stabilite în prezentul Contract contravaloarea energiei electrice furnizate, precum și a eventualelor tarife și taxe impuse de autoritățile de

reglementare și operatorii licențiați de distribuție sau de alte prevederi legale, care au relevanță în executarea Contractului;

- b) să ia măsurile necesare din punct de vedere al schemelor interne de alimentare a instalațiilor și echipamentelor tehnologice, inclusiv din punctul de vedere al instalațiilor de protecție și automatizare, pentru asigurarea funcționării în continuare a receptoarelor cu regim de funcționare automată din instalațiile Clientului, în scopul exploatarei sigure și economice a instalațiilor electrice;
- c) să respecte normele și prescripțiile tehnice în vigoare, în vederea eliminării efectelor negative asupra calității energiei electrice;
- d) să respecte instrucțiunile și comenzile operative emise de către Operatorul de Sistem în baza Codului tehnic al rețelei de transport, aprobat de ANRE;
- e) să respecte dispozițiile Dispecerului Energetic, conform reglementărilor în vigoare privind schema de funcționare a instalațiilor Clientului racordate la S.E.N. și conform prevederilor contractelor de distribuție încheiate;
- f) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj stabilite cu Furnizorul, Operatorul de distribuție sau de transport, după caz;
- g) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive;
- h) să sesizeze imediat Furnizorul în legătură cu orice defecțiune constatată a aparatului de măsură;
- i) să comunice Furnizorului în scris, în termen de 30 de zile, orice modificare a elementelor care au stat la bază încheierii Contractului;
- j) să suporte pagubele și costul remedierii defecțiunilor produse în instalațiile Operatorului de Distribuție sau de Transport, dovedite a fi din culpa sa;
- k) să respecte obligațiile care îi incumbă în calitate de Client cumparator de energie electrică, potrivit actelor normative în vigoare, precum și clauzele contractelor de rețea, inclusiv a condițiilor prevăzute în anexele acestora;
- l) să mențină starea tehnică corespunzătoare a instalațiilor electrice proprii în conformitate cu normele în vigoare;
- m) să permită accesul Furnizorului/Operatorilor competenți la grupurile de măsurare/contoare în vederea verificării instalației de alimentare cu energie electrică și a respectării prevederilor contractuale;
- n) să transmită Furnizorului toate datele/documentele solicitate de Operatorul de Distribuție necesare pentru locul de consum aferent Contractului.
- o) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare, de prezentul Contract sau de alte acte normative aplicabile.

**Drepturile Clientului sunt:**

- a) să aibă acces la grupurile de măsurare/contoare în vederea decontării, cu excepția unor cazuri în care contorul este instalat în locuri în care Clientul nu are acces din motive fizice (de ex., când este situat în afara proprietății Clientului), echipamentul de măsură fiind gestionat de către Operatorul de Distribuție;
- b) să consume energie electrică în conformitate cu prevederile prezentului Contract de furnizare;
- c) să se retragă din Contract în termen de 14 zile calendaristice de la data încheierii acestuia, în cazul în care contractarea se realizează la distanță sau în afara spațiilor comerciale; retragerea se va redacta în format liber ales și se va transmite pe adresă furnizare@aikenergy.ro;
- d) pentru schimbarea furnizorului unui loc de consum, să poată denunța unilateral Contractul, cu respectarea condițiilor contractuale și cu obligația de a notifica, prin intermediul noului furnizor, atât Operatorul de Rețea, cât și furnizorul actual, cu privire la schimbarea furnizorului la locul sau de consum;
- e) să beneficieze de serviciul universal în condițiile stabilite prin reglementările ANRE;
- f) să opteze pentru orice modalitate de plată pe care Furnizorul o pune la dispoziție;
- g) să solicite și să primească explicații privind elementele facturii;
- h) să primească toate datele pertinente privind consumul în mod nediscriminatoriu în raport cu costurile necesare pentru furnizarea acestor date;
- i) să primească de la Operatorul de Distribuție compensații pentru nerespectarea indicatorilor de performanță, în condițiile prevăzute de Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice,
- j) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de Regulamentul de furnizare, de prezentul Contract sau de alte acte normative aplicabile.