

PROCEDURA DE CONTRACTARE

CONDIȚII GENERALE PRIVIND CONTRACTAREA

În conformitate cu Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, coroborate cu dispozițiile legislative în vigoare privind contractarea (inclusiv Legea nr. 193/2000 privind clauzele abuzive din contractele încheiate între profesioniști și consumatori, republicată, cu modificările și completările ulterioare și Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 34/2014 privind drepturile consumatorilor în cadrul contractelor încheiate cu profesioniști), condițiile generale privind contractarea sunt:

- La cererea scrisă a unui client final, furnizorul este obligat să comunice, în scris, într-un interval de cel mult 15 zile lucrătoare, o ofertă privind condițiile echitabile de furnizare a energiei electrice, care conține, obligatoriu, prețul de furnizare, termenii de plată și data-limită de încheiere a contractului de furnizare, elaborat în conformitate cu reglementările emise de autoritatea competentă.
- Contractul de furnizare negociat și încheiat în baza prevederilor legale este valabil o perioadă nedeterminată sau pe o perioadă convenită de părți și trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:
 - a) identitatea și adresa furnizorului;
 - b) prețurile/tarifele și serviciile oferite, nivelul de calitate a serviciilor oferite, precum și termenul prevăzut pentru racordarea inițială, după caz;
 - c) tipurile de servicii de mentenanță oferite, dacă este cazul;
 - d) mijloacele prin care se pot obține informații actualizate privind toate prețurile/tarifele aplicabile, inclusiv cele pentru mentenanță, după caz;
 - e) durata contractului, condițiile de reînnoire și de întrerupere a serviciilor și a contractului și dacă există dreptul de reziliere fără costuri a contractului;
 - f) eventualele compensații și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere;
 - g) modalitățile de inițiere a procedurilor de soluționare a litigiilor,
 - h) informații privind drepturile clienților, inclusiv privind soluționarea plângerilor
- Clientul final are dreptul de a denunța unilateral contractul de furnizare, cu notificare transmisă furnizorului de energie electrică cu cel puțin 21 de zile înainte, cu respectarea condițiilor contractuale.
- Furnizorul este îndreptățit să rezilieze contractul în următoarele cazuri:
 - a) sustragerea de energie electrică constatată prin hotărâre judecătorească definitivă;
 - b) neplata facturilor;
 - c) alte situații prevăzute de legislația în vigoare.

ETAPELE PROCESULUI DE CONTRACTARE

Pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, solicitantul trebuie să prezinte furnizorului cel puțin următoarele documente:

- a) cererea de încheiere a contractului; în cazul solicitantului care alege o ofertă-tip, în cerere trebuie să se precizeze opțiunea acestuia privind oferta aleasă;
- b) copia actului de identitate/certificatului de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului al solicitantului;
- c) copia actului de proprietate sau a altui document care atestă dreptul de folosință al solicitantului asupra spațiului care face obiectul locului de consum respectiv, din care, la solicitarea și pentru protecția clientului final, se pot șterge/anonimiza părți nerelevante pentru activitatea de furnizare a energiei electrice; în cazul în care documentul atestă un drept de folosință temporară asupra acestui spațiu printr-un act încheiat cu proprietarul, solicitantul trebuie să prezinte acordul scris al proprietarului de drept pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, dacă această mențiune nu se regăsește înscrisă în actul doveditor al dreptului de folosință;
- d) certificatul de racordare sau avizul tehnic de racordare, dacă OR nu a emis certificatul de racordare, și convenția de exploatare, în situația în care OR consideră că este necesară. Acestea pot fi anexate contractului de furnizare după încheierea acestuia, dar înainte de data începerii furnizării energiei electrice.

Clauzele din contractul de furnizare a energiei electrice încheiat pe piața concurențială care sunt valabile în cazul clienților finali dintr-o anumită categorie se pot înscrie într-o anexă denumită "Condiții generale pentru furnizarea energiei electrice", care face parte din contract, se afișează pe pagina de internet a furnizorului, și la solicitarea clientului final se pune în mod gratuit la dispoziția acestuia prin modalitatea stabilită prin contract.

În procesul de schimbare a furnizorului de către un client final sunt implicați: clientul final, Furnizorul actual (FA), Furnizorul nou (FN) și Operatorul de Rețea (OR), după caz, care au obligația de a acționa astfel încât schimbarea efectivă a furnizorului să se producă în termen de maximum 21 de zile calendaristice de la data notificării de către clientul final, cu respectarea condițiilor contractuale.

În vederea schimbării efective a furnizorului, odată cu încheierea contractului de furnizare cu FN clientul final completează și depune la FN notificarea privind schimbarea furnizorului. Inițierea procesului de schimbare a furnizorului are loc la data la care clientul final a solicitat schimbarea furnizorului prin transmiterea notificării privind schimbarea furnizorului. FN transmite FA notificarea de denunțare unilaterală a contractului încheiat între clientul final și FA, cu respectarea condițiilor contractuale.) În termen de maximum o zi lucrătoare de la înregistrarea notificării, FN are obligația să transmită la OR, în format electronic, notificarea de schimbare a furnizorului pentru locul de consum al clientului final. OR are obligația să confirme FN în maximum o zi lucrătoare primirea notificării și să transmită numărul cu care a fost înregistrată aceasta.

Contractul de furnizare încheiat cu FN produce efecte de la data schimbării efective a furnizorului. Contractul de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale încheiat cu FA încetează la data schimbării efective a furnizorului. Încetarea contractului de furnizare prin denunțare unilaterală de către clientul final nu are niciun efect asupra obligațiilor decurgând din executarea contractului până la momentul încetării acestuia.

SISTAREA PROCESULUI DE SCHIMBARE A FURNIZORULUI

Procesul de schimbare a furnizorului se sistează dacă:

- a) în termen de maximum 14 zile de la data înregistrării la FN a notificării de schimbare a furnizorului, contractul de furnizare cu FN nu a produs efecte, iar clientul final revine asupra notificării de schimbare a furnizorului prin transmiterea FN a unei notificări în acest sens; FN transmite notificarea la OR și FA în maximum o zi de la primirea acesteia de la clientul final;
- b) pe parcursul derulării acestuia, OR primește de la alt furnizor decât FN o altă notificare de schimbare a furnizorului pentru același loc de consum.