

PROCEDURA OPERATIONALA DE CONTRACTARE ENERGIE ELECTRICA

© Restart Energy One

Procedura versiunea 1/29.05.2020

CUPRINS

Capitolul 1. Scopul si domeniul de aplicare	Pagina 3
Capitolul 2. Canale directe de vanzare pentru persoane fizice	Pagina 4
Capitolul 3. Canale directe de vanzare pentru persoane fizice	Pagina 7
Capitolul 4. Baza legala si definitii	Pagina 11
Capitolul 5. Situatii speciale in contractare	Pagina 13

CAPITOLUL 1. SCOPUL SI DOMENIUL DE APLICARE

DESCRIEREA ACTIVITATILOR SI RESPONSABILITATILOR

Scopul procedurii

Procedura prezinta metodologia de ofertare si incheiere a contractelor de furnizare a energiei electrice la consumatorii finali, cuprinzand pasii si documentele implicate.

Domeniul de aplicare

Procedura se aplica in cadrul Societatii RESTART ENERGY ONE SRL, in relatia cu consumatorii/potentialii consumatori

Descrierea activitatilor si responsabilitatilor

Departamentul insarcinat cu primirea si inregistrarea cererilor de oferta este

Departamentul de Relatii cu Clientii, avand sediul in Timisoara, strada Gheorghe Doja, numarul 11, Doja Business Center, parter, jud. Timis. Programul de lucru al Departamentului de Relatii cu Clientii este de Luni pana Vineri in intervalul orar 08:30 – 17:00.

Toate cererile de oferta sau de incheiere a contractelor de furnizare sunt redirectionate catre Departamentul de Contractare in vederea parcurgerii procesului de ofertare si contractare.

Canalele de intrare si modalitatile prin care consumatorul poate inainta o cerere de oferta sunt:

- Electronic, pe e-mail la clienti@restartenergy.ro
- Telefonic, la TEL VERDE gratuit 0800 410 040
- Pe pagina de internet www.restartenergy.ro
- Prin fax la 0356 414 173
- Prin corespondenta transmisa la adresa: Timisoara, strada Gheorghe Doja, nr.11, Doja Business Center, etaj 2, judetul Timis
- Personal, la punctul de Relatii Clienti: Timisoara, strada Gheorghe Doja, nr.11, Doja Business Center, parter, judetul Timis

CAPITOLUL 2. CANALE DIRECTE DE VANZARE PENTRU PERSOANE FIZICE

CONSUMATORI REZIDENTIALI (e-mail, site, platforme online, punct de lucru)

Canale online si offline

Canalele directe de vanzare prin care consumatorul poate inainta o cerere de oferta sau poate incheia un contract de furnizare sunt :

I. Canale online:

- Electronic, pe e-mail la clienti@restartenergy.ro
- Telefonic, la TEL VERDE gratuit 0800 410 040
- Pe pagina de internet www.restartenergy.ro
- Prin fax la 0356 414 173
- Prin corespondenta transmisa la adresa: Timisoara, strada Gheorghe Doja, nr.11, Doja Business Center, etaj 2, judetul Timis

II. Canale offline:

- Personal, la punctul de Relatii Clienti: Timisoara, strada Gheorghe Doja, nr.11, Doja Business Center, parter, judetul Timis

CANALE ONLINE

Procesul de ofertare

La inregistrarea unei cereri de ofertare, in termen de maxim 3 zile lucratoare se transmite solicitantului precizarea necesarului de informatii si/sau documentele necesare in vederea emiterii unei oferte de furnizare:

- Factura recenta completa
sau
- Consum mediu lunar
- Adresa locului de consum

Se transmite oferta personalizata in cazul in care clientul nu-si exprima preferinta fata de una din ofertele-tip.

Se prezinta potentialului client existenta unor eventuale campanii promotionale precum si beneficiile asociate incheierii contractului de furnizare.

Nelamuririle sau observatiile cu privire la oferta de furnizare transmisa se pot face pe e-mail la clienti@restartenergy.ro sau telefonic la TEL VERDE Gratuit **0800 410 040**

Oferta se transmite in termen de maxim 3 zile lucratoare de la data primirii informatiilor necesare, de catre un consultant din cadrul Departamentului de Contractare.

Procesul de incheiere si semnare a contractului de furnizare

In situatia in care solicitantul este de-acord cu oferta de furnizare transmisa, transmite acceptul in acest sens, pe e-mail sau telefonic. Pentru incheierea contractului de furnizare se vor solicita urmatoarele documente necesare:

- Copia buletinului de identitate a titularului de contract
- Factura recenta completa, in situatia in care nu a pus-o la dispozitie la solicitarea ofertei
- Copie a actului de spatiu (contract de vanzare-cumparare, de inchiriere, extras CF, etc.)
- Numar de telefon de contact si e-mail pentru acces in aplicatia online

Dupa primirea documentelor necesare, redactarea si transmiterea contractului de furnizare impreuna cu restul anexelor specifice se realizeaza pe acelasi canal pe care s-au primit documentele solicitate, in termen de maxim 3 zile lucratoare, de catre un consultant din cadrul Departamentului de Contractare.

CANALE OFFLINE

Procesul de ofertare

In cazul unei solicitari de oferta la punctul de relatii clienti, solicitantul prezinta o factura recenta completa de la locul de consum pentru care doreste incheierea unui contract de furnizare. Ulterior, se prezinta oferta-tip de furnizare, urmand fie puse la dispozitie toate informatiile specifice schimbarii furnizorului de energie precum si a altor detalii solicitate de consumator. Se prezinta potentialului client existenta unor eventuale campanii promotionale precum si beneficiile asociate incheierii contractului de furnizare.

In cazuri exceptionale, se emite o oferta de furnizare personalizata.

cazuri exceptionale = consumul lunar de energie este mai mare de 450 kWh, in situatia in care exista 2 sau mai multe locuri de consum.

Redactarea contractului de furnizare si a documentelor necesare se face de catre un consultant din cadrul Departamentului de Contractare.

Procesul de incheiere si semnare a contractului de furnizare

In situatia in care solicitantul este de-acord cu oferta de furnizare prezentata, i se vor solicita urmatoarele documente necesare:

- Copia buletinului de identitate a titularului de contract
- Factura recenta completa, in situatia in care nu a pus-o la dispozitie la solicitarea ofertei
- Copie a actului de spatiu (contract de vanzare-cumparare, de inchiriere, extras CF, etc.)
- Numar de telefon de contact si e-mail pentru acces in aplicatia online

Redactarea contractului de furnizare precum si a anexelor specifice se realizeaza pe loc urmand ca dupa finalizarea completarii, consumatorul sa intre in posesia unui exemplar de oferta si un exemplar de contract.

Documentele care compun contractul de furnizare

- Contract de furnizare in 2 exemplare
- Oferta de furnizare in 2 exemplare
- Cererea de inchiere contract de furnizare
- Notificarea de reziliere

Consumatorul de energie care incheie contract de furnizare, va intra in posesia unui exemplar de **Contract si Oferta**, restul documentelor fiind arhivate in cadrul Departamentului de Contractare.

Conditiiile generale pentru furnizarea energiei electrice la consumatorii finali casnici sunt publicate pe site si pot fi puse la dispozitia consumatorului de energie, la cerere.

CAPITOLUL 3. CANALE DIRECTE DE VANZARE PENTRU PERSOANE JURIDICE

CONSUMATORI NONCASNICI (e-mail, site, consultant Restart Energy, punct de lucru)

Canale online si offline

Canalele directe de vanzare prin care consumatorul poate inainta o cerere de oferta sau poate incheia un contract de furnizare sunt :

I. Canale online:

- Electronic, pe e-mail la clienti@restartenergy.ro
- Telefonic, la TEL VERDE gratuit 0800 410 040
- Pe pagina de internet www.restartenergy.ro
- Prin fax la 0356 414 173
- Prin corespondenta transmisa la adresa: Timisoara, strada Gheorghe Doja, nr.11, Doja Business Center, etaj 2, judetul Timis

II. Canale offline:

- Prin intermediul consultantilor proprii de vanzari, angajati ai companiei
- Personal, la punctul de Relatii Clienti: Timisoara, strada Gheorghe Doja, nr.11, Doja Business Center, parter, judetul Timis

CANALE ONLINE

Procesul de ofertare

La inregistrarea unei cereri de ofertare, in termen de o zi lucratoare, se transmite solicitantului precizarea necesarului de informatii si/sau documentele necesare in vederea emiterii unei oferte de furnizare:

(in situatia in care consumatorul nu pune la dispozitie necesarul de informatii inca de la solicitare)

- Factura recenta completa
sau
- Denumirea companiei
- Adresa locatiei/locatiilor
- Consumul mediu lunar/locatie
(defalcat pe tot anul in situatia unui consum lunar mai mare de 25 MWh)
- IBD-uri sau curbe orare de consum
(pentru consumatorii de energie electrica cu un consum lunar mai mare de 30 MWh)

Inaintea intocmirii ofertei de furnizare, se **solicita departamentului de Risk** o analiza initiala a potentialului client in vederea identificarii situatiei financiare. In functie de rezultat, se vor stabili in continuare conditiile contractuale privind plata sau perceperea unor garantii financiare in functie de scorul financiar.

Se va emite o oferta personalizata de furnizare luand in considerare profilul si consumul anual.

Negocierea pretului de furnizare precum si a conditiilor contractuale se realizeaza in functie de profilul si dimensiunea companiei ofertate.

Pentru solicitarea unei oferte pentru un grup de companii, se va lua in considerare consumul de energie electrica pentru intregul grup si se va acorda un pret unitar de furnizare la nivelul tuturor companiilor.

Pentru elaborarea unor observatii privind conditiile de furnizare, se va pune la dispozitia potentialului consumator, draftul contractului de furnizare in format editabil in vederea notarii pe document. Ulterior acestor observatii, se va identifica si se va aviza impreuna cu departamentul juridic, de risk si financiar, conditiile finale de furnizare.

Procesul de incheiere si semnare a contractului de furnizare

Pentru incheierea contractului de furnizare, se solicita potentialului consumator urmatoarele documente si informatii necesare :

- Copia CUI a societatii
- Copia de buletin a reprezentantului legal al societatii
- Factura recenta completa (in situatia in care nu s-a pus la dispozitie la emiterea ofertei)
- Copie a actului de spatiu (contract de vanzare-cumparare, de inchiriere, extras CF, etc.)
- Adresa de e-mail a companiei in vederea transmiterii facturilor electronice precum si inregistrarea contului pentru accesul in aplicatia online
- Numarul de contact a unui reprezentant/responsabil din companie
- Codul IBAN al companiei si Banca

Contractul precum si restul documentelor necesare se vor emite si se vor transmite spre semnare, initial in format electronic iar ulterior prin curier/predare personala in format fizic.

In format electronic, contractul se va redacta si se va pune la dispozitie in termen de maxim 2 zile lucratoare.

Contractul de furnizare precum si restul anexelor se redacteaza **exclusiv de catre un consultant din cadrul Departamentului de Contractare.**

CANALE OFFLINE

Procesul de ofertare

Pentru înaintarea/transmiterea unei oferte de furnizare prin intermediul unui consultant de vânzări - angajat al companiei, acesta solicită potențialului consumator, informațiile/documentele necesare în vederea emiterii unei oferte:

- Factura recentă completă sau
- Denumirea companiei
- Adresa locației/locațiilor
- Consumul mediu lunar/locatie (defalcăt pe tot anul în situația unui consum lunar mai mare de 25 MWh)
- IBD-uri sau curbe orare de consum (pentru consumatorii de energie electrică cu un consum lunar mai mare de 30 MWh)

După primirea necesarului de informații/documente, înainte întocmirii ofertei de furnizare, se **solicita departamentului de Risk** o analiză inițială a potențialului client în vederea identificării situației financiare. În funcție de rezultat, se vor stabili în continuare condițiile contractuale privind plata sau perceperea unor garanții financiare în funcție de scorul financiar.

Se va emite o ofertă personalizată de furnizare luând în considerare profilul și consumul anual.

Negocierea pretului de furnizare precum și a condițiilor contractuale se realizează în funcție de profilul și dimensiunea companiei ofertate.

Pentru solicitarea unei oferte pentru un grup de companii, se va lua în considerare consumul de energie electrică pentru întregul grup și se va acorda un pret unitar de furnizare la nivelul tuturor companiilor.

Pentru elaborarea unor observații privind condițiile de furnizare, se va pune la dispoziția potențialului consumator prin intermediul consultantului de vânzări, draftul contractului de furnizare. Ulterior eventualelor observații în contract, se va identifica și se va aviza împreună cu departamentul juridic, de risk și financiar, condițiile finale de furnizare.

Oferta de furnizare se va pune la dispoziția consultantului de vânzări în termen de maxim o zi lucrătoare de la primire.

Procesul de incheiere si semnare a contractului de furnizare

Pentru incheierea contractului de furnizare, consultantul de vanzari solicita consumatorului :

- Copia CUI a societatii
- Copia de buletin a reprezentantului legal al societatii
- Factura recenta completa (in situatia in care nu s-a pus la dispozitie la emiterea ofertei)
- Copie a actului de spatiu (contract de vanzare-cumparare, de inchiriere, extras CF, etc.)
- Adresa de e-mail a companiei in vederea transmiterii facturilor electronice precum si inregistrarea contului pentru accesul in aplicatia online
- Numarul de contact a unui reprezentant/responsabil din companie
- Codul IBAN al companiei si Banca

Documentele si informatiile necesare se transmit in Back Office in vederea redactarii contractului de furnizare (daca este vorba de un consultant de vanzari din afara Depart. de Contractare) sau se va redacta direct (daca este vorba de un consultant de vanzari din Depart. de Contractare)

Contractul precum si restul documentelor necesare se vor redacta si se vor pune la dispozitie in termen de maxim 2 zile lucratoare de la primirea documentelor necesare.

CAPITOLUL 4. BAZA LEGALA SI DEFINITII

- Ordinul ANRE 234/2019 pentru aprobarea Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrica/gaze naturale de catre clientul final
- Ordinul ANRE 235/2019 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali
- Legea nr.123 din 10 iulie 2012 a energiei electrice si a gazelor naturale cu completarile ulterioare

Definitii

Autoritatea competentă	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei - ANRE
Aviz tehnic de racordare (ATR)	Aviz scris valabil numai pentru un amplasament, care se emite de catre operatorul de retea la cererea unui consumator, asupra posibilitatilor si conditiilor de racordare la rețeaua electrica, in vederea satisfacerii cerintelor consumatorului prevazute la solicitarea avizului.
Cerinta legala	Orice lege, reglementare, licenta sau alte ordine, decizii date de Guvern, Parlament sau Autoritatea competenta.
Codul de masurare	Documentul care stabileste obligativitatea si principiile de masurare a energiei electrice schimbate intre instalatii ale persoanelor juridice sau fizice ce desfasoara activitati de productie, transport, distributie, furnizare sau utilizare.
Consumator eligibil	Consumatorul de energie electrica care, are dreptul sa-si aleaga furnizorul si sa contracteze direct cu acesta energie necesara, avand acces la rețelele de transport si/sau de distributie.
Conventie de exploatare	Act juridic, incheiat intre operatorul de retea si un consumator, prin care se precizeaza aspecte legate de delimitarea instalatiilor, realizarea conducerii operative prin dispecer, conditii de exploatare si intretinere reciproca a instalatiilor, reglajul protectiilor, executarea manevrelor , interventii in caz de incidente etc
Energie electrica	Energie electrica activa
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 bază de decontare/Inteval orar	O perioadă de timp de o oră cu începere din prima secundă a orei oficiale a României, pana la sfarsitul acesteia
Lună contractuală	O lună calendaristică în cadrul unui an calendaristic
Loc de consum	Incinta sau zona in care sunt amplasate instalatiile de utilizare ale unui consumator, inclusiv ale subconsumatorilor sai, unde se consuma energie electrica furnizata prin una sau mai multe instalatii de racordare .
Operator comercial	Entitatea operationala a C.N. TRANSELECTRICA S.A. care asigura (mijloceste), pe piata energiei, incheierea aranjamentelor comerciale cu energie electrica, referitoare la cantitatile tranzactionate si la pret.
Operator de transport si de sistem	Persoana juridica titulara de licenta pentru transportul energiei electrice si servicii de sistem

Operatorul Pieței de Echilibrare	Operator de piața 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.
Operator de Distribuție	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
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
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 pretul pentru energia electrică consumată
Zi financiară	Orice zi în care bancile prin care operează partile sunt deschise pentru operațiuni financiare
Zi de Livrare (ziua D)	Ziua calendaristică imediat următoare unei Zile de Tranzacționare
Zi de Tranzacționare	Orice Zi calendaristică
Interval bază de Decontare (IBD)	O perioadă de timp de o oră cu începere din prima secundă a orei oficiale a României până la sfârșitul acesteia
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.
POD	POD este abrevierea pentru „point of delivery” și desemnează un cod unic pentru fiecare punct de măsurare. Acest cod este generat automat la activarea unui nou punct de măsurare, în baza avizului tehnic de racordare. POD-ul este valabil pe toată durata de viață a instalației de racordare.

CAPITOLUL 5. SITUATII SPECIALE IN CONTRACTARE.

PERSOANE FIZICE SI PERSOANE JURIDICE

La incheierea contractelor de furnizare (atat persoane fizice cat si persoane juridice) exista situatii speciale in care sunt necesare documente suplimentare. In afara documentelor suplimentare, se vor pune in continuare la dispozitie si documentele standard mentionate in capitolele anterioare.

SCHIMBAREA ADMINISTRATIVA sau SCHIMBAREA TITULARULUI DE CONTRACT

I. Persoane Fizice

- Act de vanzare-cumparare
sau
- Act de mostenire si actul de deces al vechiului titular
sau
- Actul de deces al vechiului titular (in situatia in care nu s-au facut demersurile pentru succesiune)
sau
- Contract de donatie
sau
- Contract de inchiriere, acordul proprietarului pentru incheierea contractului de furnizare (in situatia in care in contractul de inchiriere nu este deja specificat dreptul de a incheia contractul de utilitati in nume propriu) si actul de spatiu al proprietarului

II. Persoane Juridice

- Act de vanzare-cumparare
sau
- Contract de inchiriere, acordul proprietarului pentru incheierea contractului de furnizare (in situatia in care in contractul de inchiriere nu este deja specificat dreptul de a incheia contractul de utilitati in nume propriu) si actul de spatiu al proprietarului

Termenul de schimbare administrativa variaza intre 5 si 8 zile lucratoare.

LOC NOU DE CONSUM, BRANSAMENT NOU

În situația locațiilor noi de consum vor fi necesare, după caz:

- ATR (Avizul Tehnic de Racordare)
- CR (Certificat de Racordare)

Documentele sunt eliberate de către Operatorul Rețelei din zona de distribuție a locului de consum.

Fluxul de punere sub tensiune a unei locații noi:

- Depunerea cererii de racordare în vederea emiterii ATR-ului
- Stabilirea soluției de racordare la rețea
- Emiterea Avizului Tehnic de Racordare
- Solicitarea contractului de racordare și alegerea operatorului care va proiecta/executa instalația electrică
- Proiectarea și executia lucrărilor de racordare
- Punerea în funcțiune
- Depunerea Dosarului Instalației de Utilizare
- Emiterea Certificatului de Racordare
- Punerea sub tensiune (instalarea contorului)

Pentru montarea contorului se încheie contract de furnizare, cu punerea la dispoziție a documentelor eliberate de Operatorul de Rețea.

(ATR și CR sau numai unul din documente, după caz).

Ulterior, Restart Energy va solicita montarea contorului de curent.

Fluxul de punere sub tensiune a unei locații noi se realizează cu Operatorul Rețelei din zona în care se află locul de consum.

Termenul de montare a contorului variază între 5 și 10 zile lucrătoare.