

Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 1
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

PROCEDURA OPERATIONALA PRIVIND FACTURAREA CONSUMULUI DE ENERGIE ELECTRICA

Lista responsabililor	Intocmit	Verificat	Aprobat
Nume/ prenume	Mircu Oana		Doicaru Renato
Functia	Manager facturare		
Semnatura			

Situatia editiilor si reviziilor	Componenta	Data de la care se aplica prevederile editiei sau reviziei
Editia 1		
Revizia 1		

Lista cuprinzand persoanele la care se difuzeaza editia/ revizia	Scopul difuzarii	Departament	Numele si prenumele	Data primirii

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 2
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

Cuprins

1. Scop	3
2. Domeniul de aplicare	3
3. Responsabilul de proces: Manager facturare	3
4. Documente de referință aplicabile activității procedurate	3
5. Definitii și abrevieri	4
5.1. Definiții	4
5.2. Abrevieri	4
6. Descrierea procedurii operationale	6
6.1. Generalitati	6
6.2. Informații cuprinse în factura de energie electrică	8
6.3. Criterii de emitere a facturilor	11
6.4. Determinarea și verificarea cantităților facturate	12
6.5. Determinarea valorii facturii	14
6.6. Periodicitatea de emitere a facturilor	14
6.7. Stornarea facturilor emise	15
6.8. Modalități de transmitere a facturilor	15
6.9. Modalități de plată a facturilor	16
6.10. Sistemul de raportare a situației facturilor emise	18
7. Responsabilități și răspunderi în derularea activității	18
8. Transmiterea procedurii	18
9. Logigrama	18
10. Documente utilizate	18

Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 3
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

1. Scop

Prezenta procedura are drept scop documentarea metodologiei de emitere a facturilor de energie electrica, responsabilitatile pe fiecare nivel, modul de calcul al consumurilor din facturi, documentele utilizate/ intocmite si circuitul acestora, in vederea emiterii unor facturi corecte si a transmiterii acestora la clientii portofoliul societatii RESTART ENERGY ONE S.A. Stabilirea responsabilitatilor privind intocmirea documentelor aferente acestei activitati ce revin personalului cu atributii de intocmire a facturilor.

Procedura se va publica pe site-ul www.restartenergy.ro

2. Domeniul de aplicare

Prevederile prezentei proceduri operationale se vor aplica in cadrul RESTART ENERGY ONE S.A. si sunt obligatorii pentru toti salariatii furnizorului implicati in activitatea de facturare, in determinarea, emiterea, transmiterea facturilor în cazul clienților finali care au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice.

3. Responsabilul de proces: Manager facturare

4. Documente de referință aplicabile activității procedurate

Baza legală principală o constituie Legea 123/2012, aceasta reprezentând cadrul general de organizare a piețelor de energie electrică și gaze naturale.

Licența pentru furnizarea de energie electrică a RESTART ENERGY ONE S.A.

Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei (ANRE) a emis de-a lungul timpului acte legislative care permit schimbarea furnizorului fără a fi necesară aprobarea din partea actualului furnizor, fiind un proces gratuit, asigurat prin lege!

Acte legislative – energie electrică

- Ordinul ANRE nr. 235/ 20.12.2019 Regulament de furnizare energie electrica la clientii finali
- Ordinul ANRE nr. 96/ 25.06.2015 Regulament privind activitatea de informare a clientilor de energie electrica si gaze naturale;

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 4
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

- Ordinul ANRE nr. 16/ 18.03.2015 Procedura cadru privind obligatia furnizorilor de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor clientilor finali;
- Ordinul ANRE nr. 83/ 30.06.2021 Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice.

5. Definitii și abrevieri

5.1. Definiții

Furnizor (de energie electrică) - Persoană fizică și/sau juridică ce desfășoară activitatea de furnizare de energie.

Contract de furnizare a energiei electrice – Contractul în baza căruia furnizorul de energie electrică furnizează clientului său o cantitate de energie electrică pe o anumită perioadă de timp.

Factură - Act prin care se evidențiază contravaloarea energiei electrice furnizate unui consumator, pe o anumită perioadă de timp, calculată conform reglementărilor în vigoare.

Client eligibil - Clientul care este liber sa își aleagă furnizorul de energie electrică de la care cumpără energie electrică.

5.2. Abrevieri

Autoritatea competentă	Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei – denumită ANRE
Acces la sistemul de distribuție	Dreptul unui operator economic din sectorul gazelor naturale sau al unui client de a utiliza sistemul de distribuție.
Furnizor de energie electrică	Persoană juridică, titulară a unei licențe de furnizare, care asigură alimentarea cu energie electrică/ gaze naturale a unuia sau mai multor consumatori pe baza unui contract de furnizare.
Furnizor de ultimă instanță	Furnizorul desemnat de autoritatea competentă pentru a presta serviciul universal de furnizare în condiții specifice reglementate.
Contract de furnizare a energiei electrice/ gaze naturale	Contractul în baza căruia furnizorul de energie electrică/ gaze naturale furnizează clientului său o cantitate de energie electrică/ gaze naturale pe o anumită perioadă de timp, dar care nu cuprinde un instrument derivat din domeniul energiei electrice/ gaze naturale.

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 5
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

Grup/mijloc de măsurare	Ansamblul format din contor și transformatoarele/reglatoarele de măsurare aferente acestuia, precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele/instalațiile de măsurare a energiei electrice/gazelor naturale, inclusiv elementele de securizare.
Operator al pieței de energie electrică	Persoana juridică ce asigură organizarea și administrarea piețelor centralizate, cu excepția pieței de echilibrare, în vederea tranzacționării angro de energie electrică pe termen scurt, mediu și lung.
Operator de transport și de sistem	Orice persoană juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică/de conducte de transport și care răspunde de operarea, asigurarea întreținerii și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de transport într-o anumită zonă și, acolo unde este aplicabilă, interconectarea acesteia cu alte sisteme electroenergetice/de gaze naturale, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de transport de a acoperi cererile rezonabile pentru transportul energiei electrice/gazelor naturale.
Operatorul sistemului de Distribuție	Persoana juridică ce realizează activitatea de distribuție a energiei electrice/gazelor naturale în una sau mai multe zone delimitate și răspunde de exploatarea, întreținerea și dezvoltarea sistemului în respectiva zonă.
Energie [MWh]	Cantitatea de energie consumată de un aparat ce funcționează cu gaze naturale, în funcție de timpul sau de utilizare. Această energie ce rezultă din arderea gazelor naturale este folosită direct pentru încălzire sau în proces tehnologic.
Partener	Persoana juridică, care reprezintă RESTART ENERGY ONE S.A. prin contract de colaborare în prospectarea și contractarea viitorilor consumatori de energie electrică și gaze naturale, care poate avea la randul sau agenți de vânzare.
Loc de consum	Amplasamentul instalațiilor de utilizare ale unui client final, raportat la adresa poștală, unde măsurarea cantităților de energie electrică/ gaze naturale consumate se face prin intermediul sistemului de măsurare și pentru care există toate documentele necesare a fi alimentat cu energie electrică/ gaze naturale, conform legislației în vigoare.

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 6
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

5.3. Indicatori de performanta

5.3.1. Grad corectitudine facturi emise = [Numar total de facturi emise intr-o luna - Numar de facturi emise eronat din vina furnizorului] / [Numar total de facturi emise intr-o luna]x 100 [%]

5.3.2. Facturi emise in termen = [Numar facturi emise in termen]/[Numar total facturi] [%]

Se calculeaza lunar si transmite la superiorul ierarhic pana la data de 25 a lunii urmatoare.

6. Descrierea procedurii operationale

6.1. Generalitati

Facturarea energiei electrice furnizate la locul de consum al clientului final se realizează de către furnizor pe baza consumului de energie electrică aferent perioadei de facturare și a prețului de furnizare prevăzut în contract, valabil în perioada de facturare și, după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.

RESTART ENERGY ONE S.A. furnizeaza energie electrica la consumatori atat din mediul urban cat si din mediul rural.

In functie de domeniul de utilizare a energiei electrice consumate, clientii finali se împart în două categorii:

- a) clienți casnici;
- b) clienți finali noncasnici.

În funcție de numărul locurilor de consum, un client final poate avea:

- a) un singur contract de furnizare a energiei electrice cu unul sau mai multe locuri de consum;
- b) mai multe contracte de furnizare a energiei electrice.

În funcție de puterea aprobată prin avizul tehnic de racordare sau, acolo unde există, prin certificatul de racordare, locurile de consum ale clienților finali noncasnici pot fi:

Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 7
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

- a) locuri de consum cu consum mic, în cazul în care puterea aprobată este mai mică sau egală cu 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mic se numește client noncasnic mic;
- b) locuri de consum cu consum mare, în cazul în care puterea aprobată depășește 100 kW. Corespunzător, clientul final care încheie contract de furnizare și/sau rețea pentru un loc de consum cu consum mare se numește client noncasnic mare.

Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

- a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;
- b) titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

Clienții finali care au calitatea de prosumatori pot solicita furnizorilor de energie electrică cu care încheie/au încheiat contractul de furnizare a energiei electrice încheierea contractului de vânzare-cumpărare a energiei electrice produse în centralele electrice din surse regenerabile de energie cu puteri electrice instalate de cel mult 27 kW pe loc de consum și care nu beneficiază de sistemul de promovare prin certificate verzi și livrate în rețeaua electrică, cu respectarea Regulilor de comercializare a energiei electrice produse în centrale electrice din surse regenerabile cu putere electrică instalată de cel mult 27 kW aparținând prosumatorilor și a Contractului-cadru aprobate prin ordin al președintelui ANRE în vigoare.

Facturile emise în cadrul societății RESTART ENERGY ONE S.A. sunt purtătoare de TVA. Pentru facturile cu TVA se va utiliza codul fiscal RO34583200.

Facturile emise în cadrul societății respecta structura și conținutul legislativ prevăzut în țara de exercițiu.

Numeroatarea acestor documente justificative se realizează în baza unei decizii interne de alocarea a numerelor pentru formularele cu acest regim. La începutul fiecărui an se va stabili de către persoana responsabilă de acest lucru, numărul de la care se va emite prima factură.

Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 8
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

Factura se întocmește în limba oficială, dar după caz, se poate întocmi într-o limbă oficială a statelor membre UE, în funcție de clientul pentru care se emite factura.

Factura trebuie să conțină obligatoriu informațiile impuse de Codul fiscal și legislația în vigoare. Facturile se emit utilizând un program electronic destinat emiterii facturilor.

Pot exista cazuri în care este necesară deconectarea sau reconectarea aparatelor de măsurare a energiei electrice, moment în care furnizarea cu energie electrică este suspendată sau reluată în urma unei suspendări, în funcție de caz.

6.2. Informații cuprinse în factura de energie electrică

RESTART ENERGY ONE S.A. cuprinde în factura informații corecte, transparente, clare, complete, lizibile și ușor de înțeles, conform Codului Fiscal:

Informații despre furnizor: datele de identificare și de contact ale furnizorului, adresa de e-mail (denumirea societății, adresa, codul de înregistrare fiscală, numărul de ordine la Registrul Comerțului, denumirea paginii de internet a furnizorului, număr telefon contact, număr telefon deranjamente); datele de contact ale punctului unic de contact/punctelor de informare regională/locală ale furnizorului.

Informații despre clientului final și locul de consum: denumirea societății/numele și prenumele clientului, adresa de facturare, adresa locului de consum, codul de identificare a locului de consum, banca clientului și numărul contului bancar, codul de client, numărul contractului încheiat la locul de consum, serie contor, nivel de tensiune, tip de tarif.

Factura fiscală: Seria (serie fiscală factură) nr. (număr fiscal factură). Data emiterii este data alocării de număr fiscal facturii curente. Data scadentă a plății. Baza de impozitare a bunurilor/serviciilor furnizate

Produse facturate: conține componentele incluse în prețul unitar pentru furnizarea energiei electrice; cantitatea de energie electrică facturată; unitățile de măsură și prețurile aplicate pentru fiecare mărime de facturat; valoarea de plată pentru fiecare produs/serviciu facturat; valoarea totală de plată, inclusiv cu TVA; penalități de întârziere specificate în contract pentru întârzierea la plată a facturii; obligații de plată neachitate, dacă este cazul.

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 9
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

Perioada de facturare: perioade/subperioade de facturare pentru care sunt determinate cantitatea și valoarea conceptelor facturate.

Informatii: intervalul de timp și modalitatea prin care clientul poate transmite indexul autocitit; indexul grupului de măsurare folosit la începutul și sfârșitul perioadei de facturare pentru determinarea cantității de energie electrică; modalitățile de plată a facturii; numărul de telefon pus la dispoziție de către OR la care este racordat locul de consum la care clientul final poate sesiza direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică; intervalul de timp pentru citirea indexului contorului de către reprezentantul OR; informații privind posibilitatea schimbării furnizorului; informații privind drepturile clienților finali în ceea ce privește soluționarea alternativă a litigiilor, inclusiv datele de contact ale entității responsabile.

Preț energie activă: prețul aplicat cantității de energie electrică activă consumat în perioada de referință (facturată), conform contractului negociat pentru furnizarea energiei electrice; exprimat în lei/kWh sau lei/MWh. Alături de TVA, acciza și alte taxe prevăzute de legislația în vigoare.

Energia reactivă: o formă de energie suplimentară care servește pentru producerea și întreținerea câmpurilor magnetice și care este consumată, pe lângă energia electrică activă, de receptoarele electrice prevăzute cu bobinaje (de exemplu: motoarele electrice sau transformatoarele). Aceasta energie încarcă suplimentar rețelele de transport și distribuție a energiei electrice. Energia electrică reactivă poate fi produsă local (în echipamente de compensare), pentru a înlocui consumul de energie reactivă furnizată de sistemul energetic. Dacă echipamentele de compensare sunt corespunzător dimensionate, aduc beneficii importante consumatorului de energie, atât în ce privește reducerea facturii cât și în ceea ce privește calitatea energiei electrice.

Tarifele aferente energiei electrice reactive sunt reglementate prin Ordine ANRE, emise periodic pentru fiecare zonă de distribuție de energie electrică.

Tariful de distribuție a energiei electrice: reprezintă tariful facturat de Operatorul de Rețea pentru serviciul de distribuție prestat. Acesta este reglementat prin Ordine ANRE emise periodic pentru fiecare zonă de distribuție de energie electrică.

Tarifele aferente serviciilor de transport a energiei electrice: sunt reglementate prin Ordine ANRE:

- TL – tariful de extragere a energiei electrice din rețea;

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 10
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

- TG – tariful de introducere a energiei electrice din rețea;
- Servicii de sistem.

Contribuția pentru cogenerare de înaltă eficiență: Cogenerarea este astăzi cea mai eficientă metodă de producere a energiei electrice și termice, permițând realizarea unor economii importante de energie primară și reducând în același timp impactul asupra mediului înconjurător. Aceasta reprezintă producerea combinată, în același proces, de energie electrică și energie termică și constituie un element central al tuturor strategiilor europene în domeniul energiei. Pentru creșterea eficienței energetice la producere, prin Hotărârea Guvernului nr. 1215/2009, a fost introdusă o schemă de sprijin pentru producerea energiei electrice în cogenerarea de înaltă eficiență, socializată la nivelul clienților finali și care se regăsește în factură sub forma contribuției pentru cogenerare.

Tariful aferent contribuției pentru cogenerare este reglementat prin Ordine ANRE.

CertIFICATE VERZI: Pentru reducerea impactului producerii energiei electrice asupra mediului înconjurător, în acord cu strategiile europene în domeniul energiei, prin Legea nr. 220/2008, republicată, cu modificările și completările ulterioare, Statul român sprijină investițiile pentru producerea de energie electrică din surse regenerabile de energie. Sprijinul constă în acordarea de certificate verzi pentru energia electrică livrată și prin asigurarea cadrului legal de comercializare a acestora. Legea nr. 220/2008, republicată, cu modificările și completările ulterioare, la art. 8.4 precizează că "În factură de energie electrică transmisă consumatorilor finali, valoarea certificatelor verzi se facturează separat față de tarifele/prețurile pentru energia electrică, precizându-se temeiul legal, după achiziționarea de către furnizor a certificatelor verzi corespunzător cotei obligatorii de achiziție. Această valoare reprezintă produsul dintre valoarea cotei anuale obligatorii de achiziție de certificate (CV/MWh) estimate de către ANRE, cantitatea de energie electrică facturată (MWh) și prețul certificatelor verzi achiziționate de furnizorul respectiv pe piețele centralizate administrate de operatorul pieței de energie electrică." Regularizarea valorii certificatelor verzi aferente anului anterior pe baza realizărilor se face până cel târziu la data de 1 septembrie a fiecărui an, în funcție de cota anuală obligatorie de achiziție stabilită de către ANRE, energia electrică furnizată și prețul mediu ponderat al certificatelor verzi utilizate de către furnizor pentru anul anterior.

Acciză: taxă specială aplicată consumului de energie electrică, destinată bugetului de stat, prevăzută de Codul fiscal aprobat cu Legea 227/2015, cu modificările și actualizările ulterioare, la Titlul VIII "Accize și alte taxe speciale". În cazul energiei electrice, plata taxei de către

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 11
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

consumatorii a acestui produs se face prin factura de energie electrică, odată cu plata contravalorii energiei electrice consumate, iar virarea accizelor la bugetul de stat se face de către furnizorul de energie electrică.

6.3. Criterii de emitere a facturilor

Energia electrică furnizată este facturată de către furnizor pe baza energiei electrice furnizate în intervalul de facturare, și după caz, pe baza altor mărimi utilizate la facturare, conform reglementărilor specifice.

Furnizorul de energie electrică emite facturi clienților aflați în portofoliul sau, în baza documentelor justificative.

Personalul responsabil din cadrul societății emite facturile conform planificării convenite la nivel de departament, Livrabil: Dep. Facturare 002/ 28.05.2020 v1.

Procesul de facturare consta, în principal, în următoarele activități:

- preluarea și validarea datelor de consum
- determinarea valorii facturii
- întocmirea și emiterea facturilor
- transmitere facturilor către clienți pe canalul convenit
- soluționarea contestațiilor privind facturile

Facturarea se realizează folosind sistemul de facturare GeFEE de către operatorul din departamentul Facturare, autorizat să realizeze această operațiune.

În cadrul sistemului de facturare GeFEE se înregistrează template-ul de facturare aferent tipului de contract în cauză.

Fiecare template va conține informații legate de condițiile de facturare: data în care se emite factura, perioada pentru care se facturează, termenul de plată.

Facturarea se realizează conform setărilor realizate, atât din punct de vedere al template-urilor de facturare cât și din punct de vedere al setărilor de contract.

Factura pentru energia electrică furnizată se emite, de regulă, după fiecare interval de facturare.

Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 12
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

Template-ul de facturare este dependent de modalitatea de stabilire a consumului:

- în baza unei cantități lunare estimate de energie electrică, prevăzută într-o convenție de consum stabilită de comun acord, în contractul de furnizare energie electrică;
- în baza unei cantitati consumate și citite, autocitite sau estimate.

Categoriile de facturi se vor stabili în funcție de contractele vizate a fi furnizate în piața. În cadrul societății RESTART ENERGY ONE S.A. categoriile de facturi sunt:

- factura de avans Postconsum
- factura de avans eFlex
- factura de abonament
- factura de postconsum
- factura de regularizare abonament

Meniul Facturi din sistemul de facturare GeFEE permite clientului vizualizarea atat a listei facturilor emise de furnizor, cat si a facturilor ce urmează a fi emise de către furnizor. Lista afișează date privind numărul facturii, data emiterii si data scadenta precum si tipul de factura, valoarea facturii si tipul de consum pentru care s-a emis factura.

6.4. Determinarea și verificarea cantităților facturate

Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza mărimilor măsurate sau estimate conform reglementărilor și pe baza tarifului/prețului prevăzut în contractul de furnizare a energiei electrice.

Furnizorul emite factura reprezentând contravaloarea consumului de energie electrică pentru fiecare loc de consum al clientului final sau, cu acordul părților, în cazul în care clientul final are mai multe locuri de consum, pentru toate locurile sale de consum pentru care a încheiat contract de furnizare cu respectivul furnizor, conform contractului de furnizare a energiei electrice.

Intervalul de citire a indexului grupului de măsurare de către OR, în vederea emiterii facturii pe baza consumului de energie electrică efectiv realizat, poate fi mai mare de o lună, dar nu trebuie să depășească 6 luni.

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 13
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

În cazul prosumatorilor, periodicitatea de citire a indexului contorului în vederea facturării pe baza consumului de energie electrică măsurat este o lună calendaristică.

În cazul în care intervalul de citire de către OR a indexului grupului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale OR se realizează, succesiv:

- a) pe baza consumului de energie electrică determinat prin autocitirea indexului grupului de măsurare de către clientul final și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor; atunci când consideră eronată autocitirea, furnizorul solicită clientului final refacerea autocitirii;
- b) în situația în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor:
 - i. pe baza unui consum estimat de energie electrică, prevăzut într-o convenție de consum stabilită de comun acord de clientul final cu furnizorul;
 - ii. pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul determinat pe baza celor mai recente citiri;
 - iii. pe baza unui consum estimat de către furnizor, având în vedere consumul din perioada similară a anului precedent.

Cantitatea de energie electrică poate fi transmisă furnizorului în mai multe modalități:

- de către operatorul de distribuție sub forma unui fișier, transmis lunar, în primele zece zile lucrătoare, după luna de consum.
- de către client, sub forma unei autocitiri telefonice sau înregistrate în sistemul informatic, transmisă lunar, în ultimele 5 zile calendaristice, în luna de consum.

În cazul în care au fost emise anterior facturi de estimat, la citirea contorului de către distribuitor, energia estimată anterior se scade din factura de regularizare.

În cazul în care se constată că grupul de măsurare a fost defect sau cu eroare de înregistrare în afara limitelor prevăzute în reglementări, precum și în alte cazuri de neînregistrări/înregistrări eronate ale consumului, energia electrică facturată se recalculează în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

Cantitățile de energie electrică ce stau la baza emiterii facturilor se verifică din punct de vedere al corectitudinii și coerenței informațiilor aflate în sistemul informatic, comparativ cu sursa de unde au fost preluate.

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 14
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

Aceasta verificare se realizeaza inainte de emiterea facturilor si reprezinta un pas foarte important in acest proces.

6.5. Determinarea valorii facturii

Furnizorul determină valoarea facturii pentru energia electrică consumată pe baza mărimilor măsurate sau a cantităților estimate conform reglementărilor, prețului prevăzut în contract și a tarifelor reglementate.

În cazul facturării pe bază de consum estimat, pentru fiecare interval de facturare se emite factură corespunzător consumului estimat. Dacă la sfârșitul intervalului de citire se constată că există diferențe între cantitatea de energie electrică efectiv consumată pe intervalul de citire și suma cantităților facturate, se procedează la regularizare.

6.6. Periodicitatea de emitere a facturilor

Facturarea contravalorii energiei electrice consumate se face cu o periodicitate conforma cu prevederilor contractuale.

Perioada de facturare este prevăzută în contractul de furnizare si este de regula de o luna. Factura pentru energia electrică furnizată se emite după fiecare perioadă de facturare, cu excepția cazului în care prin contract părțile implicate au convenit o altă periodicitate de emitere a facturii.

Intervalul de timp în care se emite factura, prevăzut în contract, poate fi modificat cu notificarea prealabilă a clientului final.

În cazul modificării prețurilor/tarifelor reglementate la clienții finali în interiorul unei perioade de facturare, valoarea facturii se calculează aplicând prețurile aprobate la consumul de energie electrică înregistrat/estimat, aferent fiecărei perioade tarifare din cadrul perioadei de facturare respective.

Factura va conține elementele reglementate: cantitatea de energie electrică contractată, care este facturată la prețul negociat conform clauzelor contractuale, și taxele și tarifele reglementate.

Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 15
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

În cazul contractelor de furnizare a energiei electrice care încetează, în termen de maximum 42 de zile de la data încetării se transmite clientului final factura cu decontul final de regularizare a obligațiilor de plată ori factura estimată pentru ultimul consum de energie electrică, în cazul în care clientul final nu asigură OR accesul la contor, cu excepția regularizării contravalorii certificatelor verzi.

6.7. Stornarea facturilor emise

În situații în care, din anumite motive, este necesară stornarea unei facturi, persoana care solicită stornarea facturii va întocmi o solicitare scrisă către Departamentul de facturare în care va arăta motivele întemeiate pentru care este necesară stornarea facturii. Dacă cererea este aprobată se va proceda la stornarea facturii.

6.8. Modalități de transmitere a facturilor

Modalitatea de transmitere a facturilor de energie electrică este aleasă de către client, dintre modalitățile puse la dispoziție de către furnizor. Se pot pune la dispoziția clienților mai multe opțiuni cu privire la modalitatea de transmitere a facturilor:

- prin poșta/ curier, corespondența simplă;
- prin mijloace electronice, în cazul clientului final cu care furnizorul a convenit transmiterea facturii prin mijloace electronice;
- prin mijloace electronice, accesând contul online pus la dispoziția clienților care au furnizat o adresă de email;
- prin mijloace electronice, prin sms transmis clienților care au furnizat un număr de telefon.

Clientul final comunică furnizorului opțiunea sa, iar furnizorul asigură schimbarea modalității de transmitere oricând, printr-un acord scris, telefonic sau on-line.

6.8.1. Transmiterea facturilor prin poșta/ curier, corespondența simplă;

Transmiterea facturilor prin poșta/ curier, corespondența simplă este realizată în mod automat de către procesorul de print, care listează facturile emise și le livrează la Poșta pentru a fi transmise către clienți.

Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 16
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

6.8.2. Transmiterea facturilor prin mijloace electronice

Transmiterea facturilor prin mijloace electronice este realizata in mod automat de catre sistemul informatic, care transmite facturile emise la adresa/ adresele de email furnizate de catre client.

6.8.3. Acces in cont CRM

Clientul are acces la facturile emise accesand contul din CRM, <http://client.restartenergy.ro>, utilizand adresa de email si parola setata.

In acest cont, accesul se face de la campul Facturi/ Incasari, ce permite clientului vizualizarea atat a listei facturilor emise, cat si informatiilor cu privire la numarul facturii, data emiterii si data scadenta, tipul de factura, valoarea facturii, soldul clientului si tipul de consum pentru care s-a emis factura. In plus, consumatorul are posibilitatea de a accesa informatii suplimentare si poate realiza diverse actiuni privind facturile afisate:

- afiseaza informatii privind plata facturii
- permite descarcarea facturii in format PDF.
- permite exportul in format excel a listei de facturi.

6.8.4. Notificare prin sms de emitere a facturilor

- În termen de 24 de ore de la emiterea facturilor, clienții care au furnizat un număr de telefon sunt notificați în mod automat printr-un sms faptul ca li s-a emis factura de energie electrica.

6.9. Modalități de plată a facturilor

Furnizorul pune la dispoziția clienților aflați în portofoliul sau o serie de modalități de plata a facturilor de energie electrică. În funcție de opțiunea aleasă, clientul efectuează plata conform informațiilor cuprinse în verso factură și conform termenului stabilit.

Modalitățile de plata a facturilor actualizează periodic și se pot vizualiza atat pe pagina distinctă atasata facturii emise cat și pe siteul <https://restartenergy.ro/modalitati-de-plata>
Modalități de plată factură RESTART ENERGY ONE S.A.

- Online, pe restartenergy.ro fără a fi nevoie sa te conectezi la contul tău;
- Prin intermediul Portal clienti, în contul tău de client;
- Prin intermediul aplicației mobile [myRestart Android IOS](#);

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 17
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

- Ordin de plată, transfer bancar sau direct debit în contul Restart Energy One SA nr. RO78BTRLRONCRT0329369901 deschis la Banca Transilvania sau în contul nr. RO87BRDE360SV04300923600 deschis la B.R.D.;
- Prin intermediul echipamentelor ce acceptă numerar (MFM/APT) situate în cele peste 540 de sucursale ale [Băncii Transilvania](#) și peste 818 de sucursale ale [Băncii B.R.D.](#), din toată țara;
- Prin intermediul platformelor de Internet Banking, Mobile și Phone Banking puse la dispoziție de Banca Transilvania și Banca B.R.D. (modalitate de plată accesibilă doar clienților [Băncii Transilvania](#) și [Băncii B.R.D.](#));
- Prin intermediul BRD:
 - Ghiseu – cod de bare;
 - Virament bancar;
 - Debit direct intrabancar;
 - Debit direct interbancar;
 - ROBO (scanare cod de bare).
- Prin intermediul BCR:
 - Ordin de plata, transfer bancar sau direct debit intrabancar in contul Restart Energy One SA nr. RO81RNCB0249152861980001 deschis la BCR;
 - Prin intermediul echipamentelor ce accepta numerar (MFM/APT) situate in cele peste 560 de sucursale BCR din toata tara;
 - Prin intermediul platformelor Click/Touch 24 Banking puse la dispozitie de BCR (modalitate de plata accesibilă doar clientilor BCR);
- Prin ING, transfer bancar in contul RO37INGB0000999905352220 sau plata din aplicația mobilă HomeBank;
- Prin intermediul UNICREDIT BANK: IBAN RO60BACX0000001487822000
Momentan sunt funcționale următoarele modalități de plata:
 - colectare la BNA prin scanare cod de bare / colectare prin Mobile Banking;
- INTESA SANPAOLO BANK, prin transfer bancar in contul RO42WBAN024596095538RO08;
- Prin intermediul ghișeelor [Poșta Română](#);
- Prin intermediul factorilor poștali în mediul rural;
- Prin intermediul rețelei de terminale [PayPoint](#) și [Zebra Pay](#);

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Departament: Facturare energie electrică	Cod document: Dep. Facturare 001
Titlul: Procedura operațională privind facturarea consumului de energie electrică	Page 18
Tip document: Procedura operațională	Editie: 2021

- Cu Bitcoin prin Zebra Pay;
- Prin intermediul centrului de plăți [Un-doi](#);
- Prin intermediul [Orange Money](#);
- Prin intermediul aplicației MobilPay Wallet.

6.10. Sistemul de raportare a situației facturilor emise

La finalul procesului de emitere a facturilor se realizează raportarea periodică, ce va cuprinde numărul și valoarea facturilor emise, data scadentei.

Raportarea se realizează periodic, conform solicitărilor Managerului de Facturare.

7. Responsabilități și răspunderi în derularea activității

7.1. Personalul din cadrul Departamentului Facturare implicat, prin atribuțiile/ sarcinile de serviciu, în emiterea și semnarea facturilor.

8. Transmiterea procedurii

8.1. Procedura va fi transmisă personalului care execută sau participă la emiterea facturilor.

8.2. Procedura va fi însoțită de către personalul care execută sau participă la emiterea facturilor.

Actuala procedură va fi revizuită în cazul în care apar modificări organizatorice sau alte reglementări cu caracter general sau intern sau legislativ.

9. Logigrama

Nu este cazul.

10. Documente utilizate

- 10.1. Anexa nr. 1 – Model factura avans
- 10.2. Anexa nr. 2 – Model factura avans eFlex
- 10.3. Anexa nr. 3 – Model factura abonament
- 10.4. Anexa nr. 4 – Model factura postconsum
- 10.5. Anexa nr. 5 – Model factura regularizare abonament

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro

