

PROCEDURA FUNCTIONALA

CONTRACTARE ENERGIE ELECTRICA

– consumatori casnici –

Referinte:

- SR EN ISO 9001:2008 – Sisteme de management al calitatii – Cerinte;
- SR EN ISO 9000:2006 – Sisteme de management al calitatii – Principii fundamentale si vocabular;
- SR EN ISO 14001:2005 – Sisteme de management de mediu – Cerinte cu ghid de utilizare;
- SR OHSAS 18001:2008 – Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale – Cerinte;
- SR ISO/CEI 27001:2013 – Tehnologia informatiei; Tehnici de securitate; Sisteme de management al securitatii informatiei – Cerinte;
- SR ISO/IEC 20000-1:2011 – Tehnologia informatiei; Sisteme de management al serviciilor – Cerinte cu ghid de utilizare.

1. SCOP SI DOMENIU:

Scop/Obiectiv: reglementarea procesului de incheiere a contractelor de furnizare energie electrica cu consumatori casnici - persoane fizice si asociatii de proprietari.

2. TERMENI SI DEFINITII; ABREVIERI:**2.1. Termeni si definitii :**

Nr. Crt.	Termenul	Definitia
1.	Furnizor actual	furnizorul care prestează serviciul de furnizare a energiei electrice până la data schimbării efective a furnizorului.
2.	Furnizor nou	furnizorul care va presta serviciul de furnizare a energiei electrice pentru clientul final, pe baza unui nou contract de furnizare, a carui derulare incepe de la data finalizarii procesului de schimbare a furnizorului, data mentionata in contract.
3.	Client final casnic	orice persoana fizica ce cumpara energie electrica pentru consum propriu; notiunea de "client final" si "consumator" sunt echivalente.
4.	Intranet	infrastructura interna a resurselor informationale a organizatiei, care sunt utilizate in cadrul companiei.

2.2. Abrevieri:

Nr. Crt.	Abreviere	Termenul abreviat
1.	CR	Certificat de racordare
2.	ATR	Aviz tehnic de racordare
3.	POP	Point of presence (Punct de prezenta)

4.	ANRE	Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei
5.	SIM	Sistem Integrat de Management
6.	PF	Procedura functionala
7.	OD	Operator de distributie/ distribuitorul
8.	OR	Operatorul de retea = operator de distributie sau operatorul de transport si de sistem
9.	FA	Furnizor actual
10.	FN	Furnizor nou

3. REFERINTE NORMATIVE:

- 3.1 Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrică/gaze naturale de către clientul final, aprobată prin Ordinul ANRE nr. 234/2019;
- 3.2 Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clientii finali, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 235/2019;
- 3.3 Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 6/2017;
- 3.4 Legea energiei și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

4. DATE DE INTRARE:

- 4.1. Oferta comercială a RCS & RDS S.A. de furnizare a energiei electrice către clienți casnici.

4.2. Piața tinta:

- 4.2.1. Persoanele fizice din toată țara care solicită contractarea furnizării de energie electrică, indiferent dacă beneficiază de alte servicii oferite de RCS & RDS S.A. active sau nu.

4.2.2. Cazuri speciale la încheierea contractului de furnizare pentru clientul casnic:

- 4.2.2.1. La imobilele având destinația de locuință cu mai mulți locatari, dar cu o singură instalație de racordare și cu un singur contor de decontare, contractul de furnizare a energiei electrice se încheie, după caz, cu:

- 4.2.2.1.1. locatarul (proprietarul) în spațiul căruia este montat contorul de decontare; sau cu
- 4.2.2.1.2. persoana împuternicită în acest sens de către ceilalți locatari, în cazul în care contorul de decontare este montat în spațiul comun (împuternicire autenticată de notar).

- 4.2.2.2. La imobilele având destinația de locuință, cu mai mulți locatari, unde există consum de energie electrică în încăperi sau instalații de folosință comună și există contor de decontare dedicat acestui consum, contractul de furnizare a energiei electrice aferent consumului comun se încheie cu proprietarul încăperilor sau instalațiilor în folosință comună sau, după

caz, cu:

- 4.2.2.2.1. asociația de proprietari;
- 4.2.2.2.2. o persoană împuternicită în acest sens (împuternicire autenticată de notar).

4.2.3. Determinarea tipului de consum și a tipului de contract

În cazul în care, într-un loc de consum, energia electrică este utilizată atât pentru activități economice, cât și pentru consum casnic și nu este posibilă sau nu se justifică economic separarea instalațiilor de utilizare, se încheie un singur contract de furnizare. Tipul de contract utilizat va corespunde tipului de consum preponderent, iar tariful/prețul utilizat este cel corespunzător tipului de contract.

4.3. Acte necesare contractarii:

A. Clienți casnici - persoane fizice

4.3.1. cerere de încheiere a contractului de furnizare de energie electrica (pe modelul propus de RCS & RDS);

4.3.2. copie a certificatului de racordare (CR) / avizului tehnic de racordare (ATR), dacă clientul poate pune la dispoziție acest document – pot fi anexate contractului după încheierea acestuia;

4.3.3. notificare privind schimbarea furnizorului

- este necesara de fiecare data cand clientul dorește să înceteze, înainte de termen, contractul pe care îl are încheiat cu furnizorul actual;
- se trimite furnizorului actual si operatorului de distributie cu minim 21 de zile anterior datei prevazute pentru intrarea in vigoare a contractului de furnizare incheiat cu RCS & RDS;

NU va fi urmata procedura de schimbare a furnizorului si, deci, clientul nu va semna notificarea de schimbare a furnizorului:

- în situația pierderii dreptului de folosință al titularului contractului de furnizare a energiei electrice asupra locului de consum;
- în ultimele 21 de zile înainte de expirarea duratei de valabilitate a contractului de furnizare;
- pentru imobile noi pentru care nu a existat un alt furnizor.

4.3.4. copia completă (inclusiv a anexelor) a ultimei facturi pentru energie electrică emisă de furnizorul actual;

4.3.5. copia actului de identitate a persoanei care semneaza contractul de furnizare cu RCS & RDS S.A. (actul de identitate se prezinta in original, dar se depune copie);

4.3.6. documente privind titlul asupra locului de consum

4.3.6.1. Daca clientul este proprietar, va depune copie a actului de proprietate pe care va scrie mențiunea: "Conform cu originalul. Declar ca potrivit acestui act sunt proprietar al imobilului.", va trece numele și prenumele, data și va semna; (actul de proprietate se prezinta in original, dar se depune copie);

4.3.6.2. Daca clientul nu e proprietar dar are contract de inchiriere/ comodat, va depune:
copie contract inchiriere/comodat; și

4.3.6.2.1. Acordul proprietarului - proprietarul declara in scris ca este de acord sa se incheie contract de furnizare energie la locatie avand ca titular chirasul/comodatarul (pe modelul propus de RCS & RDS). Acordul trebuie sa fie in formă autentică (semnat la notar) sau sa fie semnat direct de proprietar in fata reprezentantului RCS & RDS, caz in care se va solicita si o copie a CI a proprietarului.

Dacă acordul proprietarului pentru încheierea contractului de furnizare de energie electrică se regăsește în contractul pentru imobil nu mai este necesar să se obțină un acord separat.

4.3.6.3. Daca clientul este mostenitor al vechiului proprietar se va semna contract de furnizare energie daca mostenitorul pune la dispozitie:

- 4.3.6.3.1. Certificatul de mostenitor in care sa fie mentionat locul de consum pentru care se doreste incheierea contractului de furnizare de energie sau
- 4.3.6.3.2. Certificatul de calitate de mostenitor insotit intotdeauna de un extras de Carte Funciara nu mai vechi de 6 luni care sa ateste calitatea de proprietar a defunctului.

In baza acestor documente se va semna contractul de furnizare energie. Contractul contine o estimare a consumului de energie pentru 12 luni; agentul asista clientul in stabilirea estimatului pe 12 luni prin intrebari despre valoarea facturilor in functie de anotimp si despre aparatele electrocasnice utilizate.

- contractul si anexele acestuia vor fi semnate in doua exemplare originale;
- nota de informare privind prelucrarea datelor cu caracter personal va fi semnata de client care va primi si anexa acesteia, ce nu necesita semnatura clientului.

B. Clienti casnici - asociatii de proprietari

- 4.3.7. cerere de incheiere a contractului de furnizare energie electrica (modelul propus de RCS & RDS S.A.);
- 4.3.8. copie a certificatului de racordare (CR) / avizului tehnic de racordare (ATR), daca clientul poate pune la dispozitie acest document;
- 4.3.9. notificare privind schimbarea furnizorului (a se vedea comentariile de la pct. 4.3.3);
- 4.3.10. copia completă (inclusiv a anexelor) a ultimei facturi pentru energie electrică emisă de furnizorul actual. Documente specifice pentru identificarea asociației de proprietari (se depun în locul documentului de la pct. 4.3.5 – cartea de identitate):
- 4.3.11. încheierea judecătorului-delegat prin care asocierea a dobândit personalitate juridică;
- 4.3.12. certificat care conține codul de identificare fiscală;
- Documentele specifice care dovedesc dreptul deținut de asociația de proprietari asupra locului de consum (se depun în locul documentului de la pct. 4.3.6):
- 4.3.13. acordul de asociere (trebuie să conțină enumerarea și descrierea părților aflate în proprietate comună), dacă asociația de proprietari încheie contractul de furnizare energie electrică pentru părțile aflate în proprietate comună; sau
- 4.3.14. actul de proprietate pentru proprietatea individuală, dacă asociația de proprietari încheie contractul de furnizare energie electrică pentru proprietatea individuală a acesteia.

5. ACTIVITATI SI RESPONSABILITATI:

- 5.1. Informarea clientilor potentiali
- 5.1.1. Pe toate canalele de comunicare cu clientii - POP, call center, website, e-mail - se vor informa clientii despre actele necesare contractarii.
- 5.1.2. La primirea unei solicitări de contractare a serviciului de furnizare a energiei electrice se va pune la dispoziția solicitantului lista cu informațiile/documentele pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția RCS & RDS în vederea întocmirii contractului de furnizare a energiei electrice si informatii cu privire la POP-urile desemnate pentru incheierea contractelor de furnizare energie, cu respectarea următoarelor termene:
 - 5.1.2.1. la data depunerii solicitării în POP;
 - 5.1.2.2. în 3 zile lucrătoare, în situația în care solicitarea este transmisă prin poștă, fax, poștă electronică.

5.1.3. În maxim 15 zile lucrătoare de la înregistrarea în sistemul RCS & RDS S.A., prin orice canal, a solicitării privind asigurarea furnizării energiei electrice și a documentației menționate la punctul 4.3. se va pune la dispoziția clientului oferta privind condițiile de furnizare a energiei electrice.

5.1.4. Oferta comerciala care se va comunica potentialilor clienti va contine cel puțin următoarele informații:

- 5.1.4.1. datele de identificare ale RCS & RDS;
- 5.1.4.2. perioada de valabilitate a ofertei-tip;
- 5.1.4.3. tipul de client final care poate opta pentru oferta-tip respectivă;
- 5.1.4.4. prețul energiei electrice furnizate;
- 5.1.4.5. prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii oferite asociate alimentării cu energie electrică, după caz;
- 5.1.4.6. descrierea serviciilor oferite; în cazul în care este oferit un "pachet de servicii", prin includerea în acesta, pe lângă furnizarea energiei electrice, și a altor servicii, se vor prezenta condițiile în care se oferă acestea, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informațiile corespunzătoare categoriei de servicii din care face parte;
- 5.1.4.7. termenele, modalitățile și condițiile de plată a facturii;
- 5.1.4.8. opțiunile privind modul de transmitere a facturii, printre care și transmiterea pe cale electronică;
- 5.1.4.9. durata contractului, condițiile de reînnoire/prelungire și de încetare a prestării serviciilor și a contractului, cu precizarea termenelor și a condițiilor de denunțare unilaterală a acestuia;
- 5.1.4.10. modalitatea de acceptare a ofertei-tip;
- 5.1.4.11. documentele necesare pentru încheierea contractului;
- 5.1.4.12. data limită de încheiere a contractului de furnizare;
- 5.1.4.13. datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și, după caz, ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum.

5.1.5. În termen de maximum 5 zile de la data primirii acceptului clientului pentru oferta transmisă de furnizor și a documentelor necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice, se va semna cu clientul contractul de furnizare a energiei electrice.

5.2. Flux de lucru aplicabil la nivel national in punctele de prezenta (POP):

5.2.1. Contractele de furnizare energie se vor semna la solicitarea clientilor.

Vor exista urmatoarele categorii de POP-uri:

- 5.2.1.1. POP-uri in care se furnizeaza informatii dar nu se pot incheia contracte de furnizare energie;
- 5.2.1.2. POP-uri in care se pot incheia contracte de furnizare energie;

5.2.2. Pentru toate solicitarile clientilor casnici de incheiere a unui contract de furnizare energie se vor informa clientii cu privire la actele necesare incheierii contractului si, daca este cazul, despre procedura de schimbare a furnizorului.

In cazul in care clientii solicita informatii in scris despre incheierea unui contract de energie sau solicita informatii suplimentare care nu pot sa fie furnizate in POP-ul in care clientii solicita, se vor nota tickete in aplicatiile interne. Se va trimite raspuns la solicitarile clientilor in termen de maxim 15 zile.

5.2.3. Flux de lucru in POP-urile unde nu se pot incheia contracte:

Se vor directiona clientii catre POP-urile desemnate din judet in vederea incheierii contractului de furnizare de energie electrica.

5.2.4. Flux de lucru in POP-urile in care se pot incheia contracte:

5.2.4.1. In situatia in care clientul pune la dispozitie documentele enumerate la pct. 4.3.2 (CR/ATR - dacă clientul are acest document), 4.3.4 (factura furnizor actual), 4.3.5 (copie CI) si 4.3.6 (titlu asupra spatiului), agentul va pune la dispozitie clientului, în mod gratuit, în forma tipărită sau, dacă solicită, în forma electronică, înainte de încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, rezumatul principalelor condiții contractuale.

5.2.4.2. Ulterior, daca clientul este de acord cu semnarea contractului, agentul va solicita clientului/titularului contractului încheiat cu actualul furnizor sa semneze formularul de la pct. 4.3.1 (cerere incheiere contract).

5.2.4.3. Dupa colectarea si semnarea acestor documente agentul completeaza informatiile in aplicatiile interne, se vor incarca documentele scanate si se genereaza contractul și, daca este cazul, notificarea de schimbare a furnizorului (4.3.3). Clientul va semna contractul de furnizare de energie și, daca este cazul, notificarea de schimbare a furnizorului (4.3.3) iar agentul va inregistra datele in aplicatie.

5.2.4.4. Fluxul se continua, conform pct. 5.4. de mai jos.

5.3. Preluarea clientului prin procedura de schimbare a furnizorului**5.3.1.** Transmiterea notificării de schimbare a furnizorului

5.3.1.1. In ziua semnarii "Notificarii de schimbare furnizor" de catre client se trimite notificarea/date din aceasta prin fax/e-mail la actualul furnizor si pastreaza dovada de primire a fax-ului/e-mail-ului.

5.3.1.2. In maximum o zi lucratoare de la inregistrarea "Notificarii de schimbare furnizor" se trimite notificarea/date din aceasta prin fax/e-mail la distribuitor si pastreaza dovada de primire a fax-ului/e-mail-ului.

5.3.1.3. Notificarea de schimbare a furnizorului/documentul cu date extrase din aceasta transmis(ă) de RCS & RDS către operatorul de distribuție trebuie să conțină cel puțin următoarele informații corecte și complete:

- a) datele de identificare ale clientului final;
- b) adresa locului de consum și POD/CLC;
- c) denumirea FN - RCS & RDS S.A.;
- d) perioada de valabilitate a contractului încheiat cu RCS & RDS S.A.;
- f) data propusă pentru schimbarea efectivă a furnizorului.

5.3.1.4. Ulterior, se opereaza in taskul din fluxul de contractare energie rezidential trimiterea "Notificarii de schimbare furnizor", daca nu s-a facut inregistrarea automat. OR are obligația să confirme în maximum o zi lucrătoare primirea notificării și să transmită numărul cu care a fost înregistrată aceasta.

5.3.2. Primirea confirmării OR privind efectuarea schimbării furnizorului

- 5.3.2.1. Operatorul de distribuție verifică și validează corectitudinea datelor prevăzute la 5.3.1 și transmite RCS & RDS S.A. și FA, în format electronic, în termen de maximum 3 zile lucrătoare de la primirea notificării de schimbare a furnizorului, o notificare cu privire la efectuarea schimbării furnizorului prin care confirmă data schimbării efective a furnizorului.
- 5.3.2.2. Notificarea OD cu privire la schimbarea furnizorului poate fi comunicata de OD catre RCS & RDS S.A. prin e-mail la adresa notificari.energie@rcs-rds.ro.
- 5.3.2.3. Notificarea de schimbare a furnizorului se transforma automat in ticket, care este preluat in maximum 2 zile lucratoare de la alocare.
- 5.3.2.4. In ziua preluarii ticket-ului se va identifica in aplicatiile interne clientul si contractul la care se refera notificarea OD cu privire la schimbarea furnizorului si:
- 5.3.2.4.1. daca OD confirma schimbarea furnizorului, se seteaza data de intrare in vigoare a contractului in RDSDB potrivit confirmarii OD.
- 5.3.2.4.2. Daca OD nu raspunde in termen, se solicita OD prin email un raspuns in acest sens si face mentiune in ticket despre aceasta solicitare.
- 5.3.2.4.3. daca OD nu confirma schimbarea furnizorului, se mentioneaza lipsa confirmarii in ticket, acesta se inchide si clientul va fi contactat.
- 5.3.2.4.3.1. Dacă clientul nu dorește reluarea procesului de schimbare a furnizorului, agentul de vânzări îi solicită clientului să confirme în scris acest fapt. Agentul de vânzări va notifica de îndată departamentele implicate cu privire la acest aspect.
- 5.3.2.4.3.2. Daca clientul este de acord cu reluarea procesului de schimbare a furnizorului, agentul de vânzări îi solicită clientului să semneze un act aditional de modificare a datei de intrare în vigoare a contractului de furnizare de energie și o nouă notificare de schimbare a furnizorului, luând în calcul un nou termen de preaviz de minim 21 de zile. Din acest punct se reia procedura începând cu pct. 5.3.1. de mai sus.

5.3.3. Încheierea contractului de distribuție

- 5.3.3.1. Confirmarea OR privind efectuarea schimbării furnizorului constituie pentru RCS & RDS S.A. notificare pentru încheierea contractului de rețea/acces la sistem pentru acel loc de consum de la data schimbării efective a furnizorului.
- 5.3.3.2. Contractul de distribuție se va încheia întotdeauna în termen de maxim 5 zile de la transmiterea notificării de schimbare a furnizorului de către RCS & RDS S.A. către operatorul de distribuție.

5.3.4. Sistarea procesului de schimbare a furnizorului

- 5.3.4.1. Procesul de schimbare a furnizorului se sistează dacă:
- 5.3.4.1.1. in termen de maximum 14 zile de la data înregistrării la FN a notificării de schimbare a furnizorului, contractul de furnizare cu RCS & RDS S.A. nu a produs efecte, iar clientul final revine asupra notificării de schimbare a furnizorului prin transmiterea către RCS & RDS S.A. a unei notificări în acest sens;
- 5.3.4.1.2. pe parcursul derulării acestuia, OR primește de la alt furnizor decât FN (RCS & RDS S.A.) o altă notificare de schimbare a furnizorului pentru același loc de consum (dacă clientul încheie contract cu un alt furnizor, deși încheiasse contract cu RCS & RDS S.A.).

5.3.4.2. Dacă clientul transmite către RCS & RDS S.A. o cerere de renunțare la procedura de schimbare a furnizorului (model pus la dispoziție de RCS & RDS S.A. – Anexa 9.5) – situația prevăzută la pct. 5.3.4.1.1 -, aceasta va fi preluată și se transmite notificarea la OR și FA în maximum o zi de la primirea acesteia de la clientul final anunță imediat operatorul de distribuție cu privire la acest aspect, solicitând încetarea procedurii de semnare a contractului de distribuție pentru clientul respectiv.

5.3.4.3. În situațiile prevăzute la pct. 5.5.1, OR are obligația ca în termen de o zi lucrătoare de la primirea și înregistrarea notificărilor să transmită tuturor părților implicate, în format electronic, o notificare de sistare a procesului de schimbare a furnizorului, întocmită conform modelului prevăzut în anexa nr. 9.6.

5.3.4.4. Dacă RCS & RDS primește de la OD, în modalitatea indicată la pct. 5.3.2.2, o notificare de sistare a procesului de schimbare a furnizorului pentru motivul prevăzut la pct. 5.3.4.1.2 se face mențiune despre sistarea procesului în ticket și se închide.

5.4. Preluarea clientilor în situații în care nu se aplică procedura de schimbare a furnizorului

5.4.1. Nu va fi urmata procedura de schimbare a furnizorului:

5.4.1.1. pentru imobile noi pentru care nu a existat un alt furnizor.

5.4.1.2. în situația transferului dreptului de folosință/de proprietate asupra locului de consum – schimbare administrativă titular contract;

5.4.1.3. în ultimele 21 de zile înainte de expirarea duratei de valabilitate a contractului de furnizare, prevăzute în acesta.

5.4.2. În situațiile de la pct. 5.4.1.1. și 5.4.1.2. data intrării în vigoare a contractului de furnizare de energie electrică trebuie să fie de minim 5 zile lucrătoare de la data semnării.

5.4.3. Încheierea contractului de distribuție

5.4.3.1. Contractul de distribuție se va încheia întotdeauna în termen de maxim 5 zile de la semnarea contractului de furnizare de către RCS & RDS S.A.

5.4.3.2. În acest scop se transmite OR la care este racordat locul de consum datele contractului de furnizare a energiei electrice încheiat, respectiv durata de valabilitate, cantitatea de energie electrică contractată, condițiile de furnizare, PRE-ul care preia responsabilitatea echilibrării.

6. DATE DE IESIRE:

6.1. Contractul de furnizare energie electrică;

6.2. Contractul de distribuție energie electrică.

7. ANEXE:

7.2. Cerere încheiere contract furnizare energie electrica – Cod: FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-177

7.3. Declarație acord proprietar furnizare EE - Cod: FORM-RCS-RDS-COM-VZ-REZ-175

7.4. Notificare de schimbare a furnizorului

7.5. Cerere de renunțare la procedura de schimbare a furnizorului

7.6. Notificare de sistare a procesului de schimbare a furnizorului