

PROCEDURA FUNCTIONALA

CONTRACTARE ENERGIE ELECTRICA

– consumatori casnici si prosumatori–

Referinte:

- SR EN ISO 9001:2015 – Sisteme de management al calitatii – Cerinte;
- SR EN ISO 9000:2015 – Sisteme de management al calitatii – Principii fundamentale si vocabular;
- SR EN ISO 14001:2015 – Sisteme de management de mediu – Cerinte cu ghid de utilizare;
- SR ISO 45001:2018 – Sisteme de management al sanatatii si securitatii ocupationale – Cerinte;
- SR EN ISO/IEC 27001:2022 – Tehnologia informatiei; Tehnici de securitate; Sisteme de management al securitatii informatiei – Cerinte;
- ISO/IEC 20000-1:2018 – Tehnologia informatiei; Sisteme de management al serviciilor – Cerinte cu ghid de utilizare.
- ISO 37001:2016 – Sisteme de management anti-mita – 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 presteaza serviciul de furnizare a energiei electrice pana la data schimbarii 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.
5.	Participantul Responsabil cu Echilibrarea	Entitate autorizata care gestioneaza dezechilibrele dintre consumul si productia de energie electrica intr-o zona specifica, astfel incat cantitatea de energie produsa sa fie egala cu cea consumata in timp real.
6.	Prosmuator	Clientul final care detine instalatii de productie a energiei electrice, inclusiv in cogenerare, a carui activitate specifica nu este producerea energiei electrice, care consuma si care poate stoca si vinde energie electrica din surse regenerabile produsa

in cladirea lui, inclusiv un bloc de apartamente, o zona rezidentiala, un amplasament de servicii partajat, comercial sau industrial sau in acelasi sistem de distributie inchis, cu conditia ca, in cazul consumatorilor autonomi necasnici de energie din surse regenerabile, aceste activitati sa nu constituie activitatea lor comerciala sau profesionala primara.

2.2. Abrevieri:

Nr. Crt.	Abreviere	Termenul abreviat
1.	CR	Certificat de racordare
2.	POP	Point of presence (Punct de prezenta)
3.	ANRE	Autoritatea Nationala de Reglementare in domeniul Energiei
4.	SIM	Sistem Integrat de Management
5.	PF	Procedura functionala
6.	OD	Operator de distributie/ distribuitorul
7.	OR	Operatorul de retea = operator de distributie sau operatorul de transport si de sistem
8.	FA	Furnizor actual
9.	FN	Furnizor nou
10.	CIF	Cod de identificare fiscala
11.	POSF	Platforma unica la nivel national destinata schimbarii de catre clientii finali a furnizorului de energie electrica si/sau de gaze naturale. Administratorul si operatorul POSF este ANRE.
12.	PRE	Participantul Responsabil cu Echilibrarea

3. REFERINTE NORMATIVE:

- 3.1 Procedura privind schimbarea furnizorului de energie electrica si gaze naturale de catre clientul final, aprobata prin Ordinul ANRE nr. 105/2021, modificata si completata prin Ordinul ANRE nr. 5/2023, cu amendamente suplimentare in 2024, inclusiv prin Ordinul ANRE nr. 70/2024, care aduce modificari la metodologiile de racordare si schimbare a furnizorului;
- 3.2 Regulamentul privind organizarea si functionarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrica si gaze naturale si pentru contractarea furnizarii de energie electrica si gaze naturale aprobat prin Ordinul presedintelui ANRE nr. 3/2022;
- 3.3 Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 11/2023;
- 3.4 Legea energiei si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare.

4. DATE DE INTRARE:

4.1. Oferta comerciala a Digi Romania S.A. de furnizare a energiei electrice catre clienti casnici.

4.2. Piata tinta:

4.2.1. Persoanele fizice din toata tara care solicita contractarea furnizarii de energie electrica, indiferent daca beneficiaza de alte servicii oferite de Digi Romania S.A. active sau nu.

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

4.2.2.1. La imobilele avand destinatia de locuinta cu mai multi locatari, dar cu o singura instalatie de racordare si cu un singur contor de decontare, contractul de furnizare a energiei electrice se incheie, dupa caz, cu:

4.2.2.1.1. locatarul (proprietarul) in spatiul caruia este montat contorul de decontare; sau cu

4.2.2.1.2. persoana imputernicita in acest sens de catre ceilalti locatari, in cazul in care contorul de decontare este montat in spatiul comun (imputernicire autentificata de notar).

4.2.2.2. La imobilele avand destinatia de locuinta, cu mai multi locatari, unde exista consum de energie electrica in incaperi sau instalatii de folosinta comuna si exista contor de decontare dedicat acestui consum, contractul de furnizare a energiei electrice aferent consumului comun se incheie cu proprietarul incaperilor sau instalatiilor in folosinta comuna sau, dupa caz, cu:

4.2.2.2.1. asociatia de proprietari;

4.2.2.2.2. o persoana imputernicita in acest sens (imputernicire autentificata de notar).

4.2.3. Determinarea tipului de consum si a tipului de contract

In cazul in care, intr-un loc de consum, energia electrica este utilizata atat pentru activitati economice, cat si pentru consum casnic si nu este posibila sau nu se justifica economic separarea instalatiilor de utilizare, se incheie un singur contract de furnizare. Tipul de contract utilizat va corespunde tipului de consum preponderent, iar tariful/prețul utilizat este cel corespunzator tipului de contract.

4.3. Acte necesare contractarii:

A. Clienti casnici - persoane fizice

4.3.1. **cerere de incheiere a contractului** de furnizare de energie electrica (pe modelul propus de Digi Romania);

4.3.2. **poza a contorului** care sa includa kilowatii si seria contorului;

4.3.3. **copie a certificatului de racordare (CR)**, daca clientul poate pune la dispozitie acest document, poate fi anexat contractului dupa incheierea acestuia;

NU va fi urmatoarea procedura de schimbare a furnizorului in situatia pierderii dreptului de folosinta al titularului pentru imobile noi pentru care nu a existat un alt furnizor.

4.3.4. **copie completa** (inclusiv a anexelor) a **ultimei facturi** pentru energie electrica emisa de furnizorul actual;

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

4.3.6. declaratie de spatiu/ act de spatiu sau declaratie pe propria raspundere a solicitantului:

4.3.6.1. privind detinerea unui drept locativ, cu precizarea calitatii sale (proprietar/coproprietar, unic mostenitor, comostenitor, sot, chirias, beneficiar renta viagera etc.);

4.3.6.2. privind faptul ca nu exista litigii locative cu privire la spatiul pentru care se solicita incheierea contractului, iar in cazul in care se dovedeste contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea contractului, cu posibilitatea actualizarii declaratiei, daca este cazul, atat prin mijloace de comunicare la distanta, cat si prin acord tacit.

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 Digi Romania S.A.);

4.3.8. copie a certificatului de racordare (CR) - obligatoriu pentru locurile de consum noi (care nu au mai avut furnizor) si optional in cazul schimbarii furnizorului sau a actualizarii titularului de contract.

4.3.9. copia completa (inclusiv a anexelor) a **ultimei facturi** pentru energie electrica emisa de furnizorul actual.

Documente specifice pentru identificarea asociatiei de proprietari (se depun in locul documentului de la pct. 4.3.5 – cartea de identitate):

4.3.10. incheierea judecatorului-delegat prin care asocierea a dobandit personalitate juridica;

4.3.11. certificat care contine codul de identificare fiscala;

Documentele specifice care dovedesc dreptul detinut de asociatia de proprietari asupra locului de consum (se depun in locul documentului de la pct. 4.3.6):

4.3.12. acordul de asociere (trebuie sa contina enumerarea si descrierea partilor aflate in proprietate comuna), daca asociatia de proprietari incheie contractul de furnizare energie electrica pentru partile aflate in proprietate comuna; sau

4.3.13. actul de proprietate pentru proprietatea individuala, daca asociatia de proprietari incheie contractul de furnizare energie electrica pentru proprietatea individuala 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 si despre procesul de schimbare a furnizorului;

5.1.2. La primirea unei solicitari de contractare a serviciului de furnizare a energiei electrice se va pune la dispozitia solicitantului lista cu informatiile/documentele pe care solicitantul trebuie sa le puna la dispozitia Digi Romania in vederea intocmirii contractului de furnizare a energiei electrice si informatii cu privire la POP-urile desemnate pentru incheierea contractelor de furnizare energie, cu respectarea urmatoarelor termene:

5.1.2.1. la data depunerii solicitarii in POP;

5.1.2.2. in 3 zile lucratoare, in situatia in care solicitarea este transmisa prin posta, fax, posta electronica.

5.1.3. In maxim 15 zile lucratoare de la inregistrarea in sistemul Digi Romania S.A., prin orice canal, a solicitarii privind asigurarea furnizarii energiei electrice si a documentatiei mentionate la punctul 4.3. se va pune la dispozitia clientului oferta privind conditiile de furnizare a energiei electrice.

5.1.4. Oferta comerciala care se va comunica potentialilor clienti va contine cel putin urmatoarele informatii:

5.1.4.1. datele de identificare ale Digi Romania;

5.1.4.2. perioada de valabilitate a ofertei-tip;

5.1.4.3. tipul de client final care poate opta pentru oferta-tip respectiva;

5.1.4.4. pretul energiei electrice furnizate;

5.1.4.5. preturile/tarifele aplicate pentru alte servicii oferite asociate alimentarii cu energie electrica, dupa caz;

5.1.4.6. descrierea serviciilor oferite; in cazul in care este oferit un "pachet de servicii", prin includerea in acesta, pe langa furnizarea energiei electrice, si a altor servicii, se vor prezenta conditiile in care se ofera acestea, iar pentru fiecare serviciu se vor specifica informatiile corespunzatoare categoriei de servicii din care face parte;

5.1.4.7. termenele, modalitatile si conditiile de plata a facturii;

5.1.4.8. optiunile privind modul de transmitere a facturii, printre care si transmiterea pe cale electronica;

5.1.4.9. durata contractului, conditiile de reînnoire/prelungire si de incetare a prestarii serviciilor si a contractului, cu precizarea termenelor si a conditiilor de denuntare unilaterala a acestuia;

5.1.4.10. modalitatea de acceptare a ofertei-tip;

5.1.4.11. documentele necesare pentru incheierea contractului;

5.1.4.12. data limita de incheiere a contractului de furnizare;

5.1.4.13. datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului si, dupa caz, ale punctului de informare regionala/locala cel mai apropiat de respectivul loc de consum.

5.1.5. In termen de maximum **5 zile** de la data primirii acceptului clientului pentru oferta transmisa de furnizor si a documentelor necesare incheierii 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. 4.3.3 (CR - daca clientul are acest document), 4.3.4 (factura furnizor actual), 4.3.5 (copie CI) si 4.3.6 (declaratie pe propria raspundere a solicitantului), agentul va pune la dispozitie clientului, in mod gratuit, in forma tiparita sau, daca solicita, in forma electronica, inainte de incheierea contractului de furnizare a energiei electrice, rezumatul principalelor conditii contractuale.

5.2.4.2. Ulterior, daca clientul este de acord cu semnarea contractului, agentul va solicita clientului/titularului contractului incheiat 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. Clientul va semna contractul de furnizare de energie, iar agentul va inregistra datele in aplicatie.

5.3. Preluarea clientului prin procedura de schimbare a furnizorului

5.3.1. Procesul de schimbare a furnizorului este complet gratuit pentru CF si se realizeaza astfel:

5.3.1.1. Dupa semnarea contractului de furnizare energie electrica de catre client, Digi Romania S.A., in calitate de nou furnizor (FN), inregistreaza contractul in platforma POSF.

5.3.1.2. Inregistrarea contractului in POSF declanseaza automat procesul de notificare catre FA si OD privind solicitarea de schimbare a furnizorului.

5.3.1.3. Procesul de schimbare a furnizorului continua implicit daca nu apar situatii problematice (cum ar fi o alta solicitare de schimbare a furnizorului venita din partea unui alt FN, caz in care OD notifica furnizorii noi etc.).

5.3.1.4. In conformitate cu reglementarile ANRE, schimbarea furnizorului trebuie finalizata in termen de maximum 21 de zile de la inregistrarea cererii in POSF.

5.3.2. Activarea contractului de furnizare

5.3.2.1. Clientul intra in furnizarea Digi Romania S.A. la data mentionata in contract, conditionat de finalizarea tuturor procedurilor necesare de schimbare a furnizorului si de preluarea locului de consum de catre FN.

5.3.2.2. Pe durata schimbarii furnizorului nu trebuie sa existe intreruperi in furnizarea energiei.

5.3.3. Sistarea procesului de schimbare a furnizorului

5.3.3.1. CF are dreptul sa solicite catre Digi Romania S.A.(FN), anularea schimbarii furnizorului in termen de 14 zile calendaristice de la data semnarii contractului.

5.3.3.2. Sistarea schimbarii furnizorului poate fi solicitata de catre clientul final prin transmiterea unei cereri de renuntare la procedura de schimbare a furnizorului (model pus la dispozitie de Digi Romania S.A.).

5.3.3.2.1. Cererea poate fi inregistrata in punctele de prezenta Digi Romania sau, in urma inregistrarii datelor pe site-ul companiei (<https://www.digi.ro/servicii/digi-energy>), clientul final este contactat de catre un reprezentant Digi Energy.

5.3.3.3. La primirea solicitarii de anulare in termenul legal, Digi Romania (FN) trebuie sa initieze procedura de anulare in POSF pentru a stopa procesul de schimbare a furnizorului.

5.3.3.4. FN efectueaza sistarea procesului de schimbare a furnizorului in maxim o zi.

5.3.3.5. Clientul va primi o confirmare scrisa sau electronica din partea Digi Romania S.A. (FN) dupa ce anularea a fost inregistrata in POSF.

5.3.3.6. Anularea in POSF blocheaza orice alte actiuni ulterioare pentru transferul catre noul furnizor, asigurand ramanerea clientului la FA

5.3.3.7. Clientul nu va suporta niciun cost pentru anularea procesului de schimbare in termenul prevazut de lege. Anularea se face fara penalitati sau alte obligatii financiare pentru client.

5.3.3.8. Daca un client depune cereri de schimbare a furnizorului catre doi FN pentru acelasi loc de consum, OD notifica cei doi FN prin e-mail si le solicita sa contacteze CF pentru a stabili care dintre acestia ramane activ. Decizia ii revine exclusiv clientului final.

5.3.3.8.1. FN care este respins de catre CF va efectua rezilierea contractului in POSF.

5.4. Preluarea clientilor in situatii in care nu se aplica procedura de schimbare a furnizorului

5.4.1. Nu va fi urmată procedura de schimbare a furnizorului în următoarele cazuri:

5.4.1.1. Pentru imobile noi, pentru care nu a existat un alt furnizor anterior, contractul de furnizare se va inregistra direct in POSF de catre Digi Romania S.A., in calitate de prim furnizor al aceluia loc de consum.

5.4.1.2. In cazul transferului dreptului de folosinta sau de proprietate asupra locului de consum. Aceasta modificare se inregistreaza in POSF ca o schimbare administrativa a titularului contractului.

5.4.2. In situatiile de la punctele 5.4.1.1. si 5.4.1.2., data intrarii in vigoare a contractului de furnizare a energiei electrice trebuie sa fie de minimum 3 zile lucratoare de la data semnarii contractului. Inregistrarea contractului in POSF trebuie sa se faca imediat dupa semnare de catre furnizorul nou.

5.4.3. Gestionarea contractului de distributie:

5.4.3.1. Pentru orice loc de consum nou sau in cazul unor modificari la locurile de consum existente, contractul de distributie cadru incheiat intre furnizor si OD va fi actualizat in mod automat pentru a include aceste modificari.

5.4.3.2. Furnizorul este responsabil sa inregistreze in platforma POSF toate informatiile relevante pentru locul de consum, inclusiv durata contractului de furnizare, cantitatea de energie contractata, conditiile de furnizare si PRE-ul, care preia responsabilitatea echilibrarii.

5.5. Contractarea prosumatorilor

5.5.1. La primirea unei solicitari de contractare din partea unui prosumator, se vor aplica prevederile generale de la punctele 5.1 si 5.2, cu urmatoarea particularitate:

5.5.1.1. Dovada calitatii de prosumator - clientul va trebui sa prezinte certificatul de racordare pentru locul de consum si producere a energiei electrice (in original sau copie).

5.5.2. Notificarea operatorului de distributie

5.5.2.1. Digi Romania S.A. trimite un e-mail catre OD sau inregistreaza o cerere in portalul distribuitorului, conform procedurilor specifice ale fiecarui operator de distributie.

5.5.2.2. In notificare/cerere se includ:

- Datele de identificare ale prosumatorului;
- Informatii din certificatul pentru loc de consum si producere energie;
- Solicitarea de confirmare a posibilitatii de contractare.

5.5.2.3. In cazul in care sunt necesare informatii suplimentare, se colaboreaza cu prosumatorul pentru a le obtine si a le transmite catre OD.

6. DATE DE IESIRE:

- 6.1. Contract de furnizare energie electrica;
- 6.2. Contract de vanzare-cumparare energiei electrice.

7. ANEXE:

- 7.1. Cerere incheiere contract furnizare energie electrica – Cod: FORM-DIGI-COM-VZ-REZ-177;
- 7.2. Declaratie privind folosirea in mod legal a imobilului ce reprezinta loc de consum al energiei electrice - FORM-DIGI-COM-VZ-REZ-176;
- 7.3. Cerere de renuntare la procedura de schimbare a furnizorului - Cod: P-DIGI-COM-VZ-REZ-25-An4.