

PROCEDURA DE OFERTARE ȘI CONTRACTARE

Cuprins

CAPITOLUL 1. Scopul și domeniul de aplicare	2
CAPITOLUL 2. Procesul de ofertare și contractare pentru clienți casnici și non-casnici cu un consum maxim de 20 MWh/an	2
2.1. Canale directe de vânzare	2
2.2. Procesul de ofertare	2
2.3. Contractarea și recontractarea clienților B2C	5
CAPITOLUL 3. Procesul de ofertare și contractare pentru clienți non-casnici cu un consum mai mare de 20 MWh/an	6
3.1. Generalități	6
3.2. Procesul de ofertare	6
3.3. Procesul de contractare	7
Capitolul 4. Bază legală și definiții	7
4.1. Bază legală	7
4.2. Definiții	8
4.3. Prescurtări	9
Capitolul 5. Documente necesare contractării	10
5.1. Clienți casnici	10
5.2. Clienți non-casnici	10

CAPITOLUL 1. Scopul și domeniul de aplicare

Scop

Prezenta procedură stabilește activitățile, responsabilitățile și modul de lucru privind activitatea de ofertare și contractare pentru segmentul de clienți B2C, în vederea asigurării unui cadru unitar de operare în cadrul Electrica Furnizare.

Domeniu de aplicare

Procedura se aplică în cadrul Societății Electrica Furnizare SA în relația cu clienții/potențialii clienți.

CAPITOLUL 2. Procesul de ofertare și contractare pentru clienți casnici și non-casnici cu un consum maxim de 20 MWh/an

2.1. Canale directe de vânzare

- **Online**, prin intermediul platformei de contractare on-line, disponibilă pe www.electricafurnizare.ro.
- **Punctele de Prezență** – Centre de Relații cu Clienții.
- **MyElectrica**, disponibilă la adresa <https://myelectrica.ro/>.
- **Telefonic**, la numărul 0244 406 006.
- **Punctele de prezență** ale partenerilor.
- **Parteneri de vânzări Door-to-Door**.

2.2. Procesul de ofertare

Procesul de ofertare poate fi:

a. **Proactiv:**

- reprezentanții Electrica Furnizare se adresează direct sau prin partenerii săi clienților cu care există contract de furnizare în derulare, pentru propunerea de pachete promoționale;
- reprezentanții Electrica Furnizare se adresează direct sau prin partenerii săi clienților cu care nu există contract de furnizare în derulare.

b. **Reactiv:**

- clientul se adresează Electrica Furnizare din proprie inițiativă, prin intermediul canalelor de comunicare, pentru ofertare;
- clientul cu contract de furnizare în derulare, întocmit pe perioadă determinată, este înștiințat cu privire la expirarea termenului de valabilitate a contractului și se adresează Electrica Furnizare pentru recontractare.

Punctele de Prezență – Centre de Relații cu Clienții

Clientul ajuns în Punctul de Prezență este abordat în vederea prezentării unei oferte comerciale sau solicită o ofertă din proprie inițiativă reprezentantului Punctului de Prezență.

Reprezentantul Punctului de Prezență preia nota de informare/formularul de consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal.

Reprezentantul Punctului de Prezență prezintă întregul portofoliu de oferte standard aferente zonei interne, în funcție de portofoliul de produse.

Clientul acceptă/nu acceptă oferta potrivită nevoilor sale.

În situația în care clientul acceptă oferta, reprezentantul Punctului de Prezență informează clientul cu privire la setul de documente necesar contractării.

În situația în care clientul prezintă documentația completă, reprezentantul Punctului de Prezență scanează documentele și va continua fluxul specific de contractare.

Telefonic

Operatorul Call Center preia verbal nota de informare/formularul de consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal și îl încarcă în Sistemul Informatic.

Operatorul Call Center prezintă, verbal, întregul portofoliu de oferte standard aferente zonei interne, în funcție de tipul de client.

Clientul optează/nu optează pentru o ofertă comercială.

În situația în care clientul acceptă oferta, operatorul Call Center informează clientul cu privire la setul de documente necesar contractării. În plus, informează clientul cu privire la posibilitatea depunerii documentelor prin intermediul unei adrese de e-mail dedicate.

Campanii telefonice de vânzare

Specialistul TeleSales contactează telefonic clientul.

Specialistul TeleSales preia verbal nota de informare/formularul de consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal și îl încarcă în Sistemul Informatic.

Specialistul TeleSales prezintă, verbal, întregul portofoliu de oferte standard.

Clientul optează/nu optează pentru o ofertă comercială.

În situația în care clientul acceptă oferta, specialistul TeleSales informează clientul cu privire la setul de documente necesar contractării. În plus, informează clientul cu privire la posibilitatea depunerii documentelor prin intermediul unei adrese de e-mail dedicate.

Parteneri de Vânzări cu locație fixă

Reprezentantul partenerului de vânzări cu locație fixă preia nota de informare/formularul de consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal și datele de identificare ale clientului.

Reprezentantul partenerului de vânzări cu locație fixă prezintă întregul portofoliu de oferte standard aferentă zonei interne, în funcție de tipul de client.

Reprezentantul partenerului de vânzări consiliază clientul în vederea alegerii unei oferte adaptate nevoii clientului.

Clientul acceptă/nu acceptă oferta.

În situația în care clientul acceptă oferta, reprezentantul partenerului de vânzări cu locație fixă informează clientul cu privire la setul de documente necesar contractării.

În vederea întocmirii contractului de furnizare, reprezentantul partenerului de vânzări cu locație fixă va avea în vedere următoarele:

- asistă clientul în vederea completării cererii de încheiere a contractului de furnizare;
- asistă clientul în vederea completării tuturor documentelor necesare contractării, în funcție de situația identificată (fără a ne rezuma la aceste documente: notificarea de schimbare furnizor, cerere de acces etc.);
- asistă clientul în vederea completării și semnării contractului de furnizare.

Reprezentantul partenerului de vânzări cu locație fixă înmânează clientului un contract de furnizare presemnat și ștampilat.

După primirea documentației complete, Electrica Furnizare continuă fluxul specific de contractare.

Parteneri de Vânzări Door-to-Door

Partenerul de vânzări Door-to-Door se adresează clientului, având calitatea de reprezentant Electrica Furnizare și îi comunică acestuia scopul explicit al vizitei sale.

Reprezentantul partenerului de vânzări Door-to-Door preia nota de informare/formularul de consimțământ privind prelucrarea datelor cu caracter personal, conform Anexei 1, și datele de identificare ale clientului.

Reprezentantul partenerului de vânzări Door-to-Door prezintă întregul portofoliu de oferte standard aferente zonei interne, în funcție de tipul de client.

Reprezentantul partenerului de vânzări consiliază clientul în vederea alegerii unei oferte adaptate nevoii clientului.

Clientul acceptă/nu acceptă oferta.

În situația în care clientul acceptă oferta, partenerului de vânzări Door-to-Door informează clientul cu privire la setul de documente necesar contractării, conform Anexei 2.

Reprezentantul partenerului de vânzări Door-to-Door oferă informații privind documentația necesară contractării în funcție de situația identificată (client existent care dorește un alt produs Electrica Furnizare, schimbare de furnizor de energie electrică sau gaze naturale, modificare administrativa, client cu loc de consum nou).

În vederea întocmirii contractului de furnizare, reprezentantul partenerului de vânzări Door-to-Door va avea în vedere următoarele:

- asistă clientul în vederea completării cererii de încheiere a contractului de furnizare,
- asistă clientul în vederea completării tuturor documentelor necesare contractării, în funcție de situația identificată (fără a ne rezuma la aceste documente: notificarea de schimbare furnizor, cerere de acces etc.),

- asistă clientul în vederea completării și semnării contractului de furnizare.

Reprezentantul partenerului de vânzări înmânează clientului un contract de furnizare presemnat și ștampilat. După primirea documentației complete, Electrica Furnizare continuă fluxul specific de contractare.

2.3. Contractarea și recontractarea clienților B2C

Procesul de contractare este o continuare a procesului de ofertare a clientului, care s-a soldat cu acceptarea ofertei comerciale de către client și a relației contractuale cu Electrica Furnizare.

Punctele de Prezență – Centre de Relații cu Clienții

Reprezentantul Punctului de Prezență, care a asigurat acceptarea ofertei de către client, conform Procesului de ofertare, primește, verifică, validează documentația primită de la client în acord cu categoria de client, tipul de client și tipul locului de consum.

În situația în care documentația nu este validată, informează clientul privind necesitatea completării/corectării documentației în vederea contractării/recontractării.

Reprezentantul Punctului de Prezență colectează datele din cadrul documentelor completate cu clientul și le înregistrează în sistemul informatic.

Reprezentantul Punctului de Prezență tipărește contractul de furnizare și anexele aferente acestuia/actul adițional presemnat și ștampilat și îl înmânează clientului în vederea semnării de către acesta.

Clientul semnează contractul de furnizare și anexele aferente acestuia/actul adițional și păstrează un exemplar. Reprezentantul Punctului de Prezență procesează contractul de furnizare în sistemul informatic.

Campanii telefonice de vânzare

În cadrul campaniilor telefonice de vânzare se oferă clienților informații referitoare la setul de documente necesar contractării sau recontractării. În plus, se informează clienții cu privire la posibilitatea depunerii întregii documentații complete prin e-mail.

Parteneri de Vânzări cu locație fixă

Reprezentantul partenerului de vânzări cu locație fixă primește din partea clientului documentația aferentă contractării.

Reprezentantul partenerului de vânzări cu locație fixă va consilia clientul în vederea:

- completării cererii de încheiere a contractului de furnizare;
- completării tuturor documentelor necesare contractării, în funcție de situația identificată (fără a ne rezuma la aceste documente: notificare de schimbare furnizor, cerere de acces etc.);
- completării și semnării contractului de furnizare.

Reprezentantul partenerului de vânzări cu locație fixă înmânează clientului un contract de furnizare presemnat și ștampilat.

Electrica Furnizare înregistrează contractul de furnizare în sistemul informatic.

Parteneri de Vânzări Door-to-Door

Reprezentantul partenerului de vânzări primește din partea clientului documentația aferentă contractării.

Reprezentantul partenerului de vânzări va consilia clientul în vederea:

- completării cererii de încheiere a contractului de furnizare;
- completării tuturor documentelor necesare contractării, în funcție de situația identificată (fără a ne rezuma la aceste documente: notificarea de schimbare furnizor, cerere de acces etc.);
- completării și semnării contractului de furnizare.

Reprezentantul partenerului de vânzări înmânează clientului un contract de furnizare presemnat și ștampilat.

Electrica Furnizare înregistrează contractul de furnizare în sistemul informatic.

CAPITOLUL 3. Procesul de ofertare și contractare pentru clienți non-casnici cu un consum mai mare de 20 MWh/an

3.1. Generalități

Clientul poate solicita o ofertă prin intermediul site-ului, prin MyElectrica, prin Call Center, sub forma unei cereri comunicate pe fax, prin prezentarea la Punctul de Prezență sau direct Consultantului de Vânzări B2B, caz în care acțiunea de ofertare este una reactivă.

Procesul de ofertare a clientului poate fi realizat la inițiativa Electrica Furnizare, ca și acțiune proactivă în cadrul unei campanii de achiziție clienți potențiali sau ca parte a procesului de recontractare (la expirarea contractului de furnizare, încheiat pe perioada determinată, în acord cu perioada de valabilitate a actului de spațiu și/sau în acord cu perioada de valabilitate a grilei de preț aplicată la contractarea inițială).

3.2. Procesul de ofertare

Ofertare reactivă/la solicitarea clientului:

- Clientul înregistrează cererea de ofertare prin intermediul site-ului sau prin contul MyElectrica
- Clientul apelează Serviciul Call Center și solicită verbal oferta
- Clientul se prezintă în Punctul de Prezență
- Clientul contactează Consultantul de Vânzări B2B
- Consultantul de Vânzări B2B contactează clientul ca parte a procesului de retenție (acțiune inițiată de Electrica Furnizare, de contra-ofertare a clientului care depune solicitare de schimbare furnizor)

Ofertare proactivă, la inițiativa Electrica Furnizare:

- Clientul este abordat de Electrica Furnizare prin acțiuni întreprinse de Divizia Vânzări prin Consultantul de Vânzări B2B.
- Campaniile de ofertare se pot derula și telefonic.

Decizia clientului în raport cu oferta primită

În cazul în care clientul refuză oferta primită:

- Reprezentantul Call Center apelat de clientul B2B cu scopul obținerii de informații privind produsele Electrica Furnizare informează clientul că va fi contactat de către un consultant de vânzări și/sau pune la dispoziția clientului datele de contact ale Consultantului de Vânzări.

- Consultantul de Vânzări din cadrul Punctului de Prezență informează clientul că va fi contactat de un consultant de vânzări și/sau transmite datele de contact ale consultantului de vânzări către client.

În cazul în care clientul acceptă oferta primită:

- Responsabilul Call Center înregistrează toate datele de contact ale clientului și detaliile ofertei acceptate de client.
- Consultantul de Vânzări din cadrul Oficiului Comercial înregistrează datele de contact ale clientului și documentele pe care acesta dorește să le depună.

3.3. Procesul de contractare

Etapele descrise în secțiunea de ofertare continuă cu încheierea și semnarea contractului de furnizare energie electrică și/sau gaze naturale.

Condiția de bază pentru derularea procesului de contractare constă în acceptarea de către client a unei oferte de produse Electrica Furnizare.

Captarea documentației de la client

Lista documentelor necesare pentru încheierea contractului de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale este conform legislației aplicabile.

Consultantul Vânzări B2B informează clientul interesat să încheie contract de furnizare cu Electrica Furnizare asupra setului de documente ce stă la baza contractării.

Consultantul de Vânzări B2B primește din partea clientului documentația completă, în funcție de tipul solicitării. În situația în care documentația este incompletă, Consultantul de Vânzări B2B ia legătura cu clientul pentru completarea/actualizarea/modificarea documentației.

Procesarea contractului de furnizare în sistemul informatic și semnarea lui de către părți

Se înregistrează documentația în sistemul informatic în vederea listării contractului de furnizare.

Se tipărește contractul, se obțin semnăturile necesare și se înmânează contractul Consultantului de Vânzări B2B/clientului final spre semnare.

Capitolul 4. Bază legală și definiții

4.1. Bază legală

- SR EN ISO 9001:2015 Sisteme de management al calității. Cerințe.
- SR EN ISO 14001:2015 Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare.
- SR OHSAS 18001:2008 Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe.
- Codul Comercial Român.
- Licența nr. 2279 din 04.08.2021 a Societății Electrica Furnizare SA pentru furnizarea de energie electrică.
- Licența nr. 2147/02.11.2022 a societății Electrica Furnizare S.A. pentru desfășurarea activității de furnizarea a gazelor naturale.

- Legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare.
- Ord. ANRE nr. 29 din 28 iunie 2016 privind aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, cu modificările și completările ulterioare.
 - Ord. ANRE nr. 96 din 25 iunie 2015 privind aprobarea Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale.
 - Ordinul ANRE nr. 83 din 30 iunie 2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale (intră în vigoare la 1 ianuarie 2022).
 - Ordinul nr. 5 din 3 februarie 2023 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, precum și pentru modificarea și completarea unor ordine ale președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei
 - Regulamentul din 3 februarie 2023 de furnizare a energiei electrice la clienții finali
 - Ordinul ANRE nr. 29 din 28 iunie 2016 pentru aprobarea Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, cu modificările și completările ulterioare.
 - Ordinul ANRE nr. 3 din 26 ianuarie 2022 pentru aprobarea Regulamentului privind organizarea și funcționarea platformei online de schimbare a furnizorului de energie electrică și gaze naturale și pentru contractarea furnizării de energie electrică și gaze naturale.

4.2. Definiții

Autoritate competentă - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei – ANRE.

Aviz tehnic de racordare (ATR) - aviz scris, valabil numai pentru un anumit amplasament, care se emite de către operatorul de rețea, la cererea unui utilizator, asupra posibilităților și condițiilor tehnico-economice de racordare la rețeaua electrică a locului de consum și/sau de producere respectiv, pentru satisfacerea cerințelor utilizatorului precizate în cerere.

Certificat de racordare (CfR) – document emis de către operatorul de rețea în vederea punerii sub tensiune a instalațiilor electrice de la locul de consum și/sau de producere și a utilizării rețelei, care certifică îndeplinirea condițiilor prevăzute în avizul tehnic de racordare valabil; nu pot exista simultan, pentru același loc de consum și/sau de producere, două sau mai multe certificate de racordare valabile.

Client final (CF) - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru consum propriu.

Client casnic (cc) – clientul care cumpără energie electrică pentru propriul consum casnic, excluzând consumul pentru activități comerciale sau profesionale.

Client eligibil (CE) - clientul care este liber să își aleagă furnizorul de energie electrică de la care cumpără energie electrică, în sensul art. 33 din Directiva 2009/72/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă a energiei electrice și de abrogare a Directivei 2003/54/CE.

Client non-casnic (CNC) - clientul final care cumpără energie electrică pentru uzul propriu, altul decât cel casnic; în această categorie intră și producători, furnizori sau operatori de rețea care cumpără energie electrică pentru consumul propriu.

Consumator eligibil de energie electrică – consumatorul de energie electrică care poate să aleagă furnizorul și să contracteze direct cu acesta energia necesară având acces la rețelele de transport și/sau de distribuție.

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, dar care nu cuprinde un instrument derivat din domeniul energiei electrice.

Contract de furnizare a gazelor naturale – contractul în baza căruia furnizorul de gaze naturale furnizează clientului său o cantitate de gaze naturale pe o anumită perioadă de timp.

Convenție de consum - document semnat între furnizor și clientul final, în cazul în care citirile grupurilor de măsurare se fac la intervale mai mari decât perioadele de facturare, prin care părțile acceptă facturarea lunară corespunzător unor cantități de energie estimate de comun acord, cu regularizarea plăților după fiecare citire.

Furnizare de energie electrică – activitatea de vânzare de energie electrică către clienți, precum și alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aflate în proprietatea furnizorului.

Furnizare de gaze naturale – activitatea de vânzare de gaze naturale către clienți.

Furnizor - persoană fizică și/sau juridică ce desfășoară activitatea de furnizare de energie.

Loc de consum - incinta sau zona în care se consumă, printr-o singură instalație de utilizare, energie furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un client final poate avea mai multe locuri de consum, după caz, în incinte sau în zone diferite sau în aceeași incintă sau zonă.

Operator de distribuție - orice persoană fizică sau juridică ce deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și care răspunde de exploatarea, de întreținerea și, dacă este necesar, de dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, după caz, a interconexiunilor acesteia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a rețelei de a satisface un nivel rezonabil al cererii de distribuție de energie electrică.

Piața de energie electrică - cadrul de organizare în care se tranzacționează energia electrică și serviciile asociate.

Responsabil de contract - persoana care are ca atribuții de serviciu activitatea de gestionare și administrare a contractelor specifice serviciului din care face parte sau a contractelor de furnizare a energiei electrice pe segmentul de clienți alocat entității organizatorice din care face parte.

Standard de performanță pentru serviciile de furnizare - reglementare emisă de autoritatea competentă pentru stabilirea indicatorilor de performanță în asigurarea serviciilor de furnizare.

4.3. Prescurtări

EFSA – Societatea Electrica Furnizare SA

B2B – Business-to-Business – segmentul de clienți non-casnici cu un consum mai mare de 20 MWh/an

B2C – Business-to-Consumer – segmentul de clienți casnici și non-casnici cu un consum maxim de 20 MWh/an

Capitolul 5. Documente necesare contractării

5.1. Clienți casnici

- acordului solicitantului exprimat în scris, aferent cererii de încheiere a contractului, sau telefonic, conform dispozițiilor legale în vigoare;
- act de identitate;
- declarație pe proprie răspundere privind deținerea unui drept locativ și faptul că nu există litigii locative cu privire la spațiul pentru care se solicită încheierea contractului, iar în cazul în care se dovedește contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea contractului, cu posibilitatea actualizării declarației, dacă este cazul, atât prin mijloace de comunicare la distanță, cât și prin acord tacit. (*)

(*) În funcție de particularitățile solicitării, se pot solicita documente suplimentare.

5.2. Clienți non-casnici

- certificat de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului sau alte documente de identificare, conform legislației aplicabile;
- dovada numirii reprezentantului legal al societății (actul constitutiv sau statutul/certificatul constatator de la registrul comerțului), cu excepția Întreprinderilor Individuale și a Persoanelor Fizice Autorizate. În cazul Întreprinderilor Individuale și Persoanelor Fizice Autorizate se va prezenta dovada că persoana semnatară este reprezentantul legal);
- act de identitate reprezentant legal;
- împuternicire și act de identitate împuternicit (doar în cazul în care reprezentantul legal a desemnat o altă persoană să semneze cererea);
- cont bancar de virament, denumirea băncii prin care clientul derulează plățile;
- certificat de înregistrare fiscală;
- notificare cu numărul de înregistrare al Autorității Vamale, în cazul unităților scutite la plata accize;
- prognoze orare de consum (doar pentru locurile de consum cu o putere aprobată prin avizul tehnic de racordare/ certificatul de racordare de cel puțin 1 MVA);
- cerere de încheiere a contractului de furnizare;
- declarație pe proprie răspundere privind deținerea unui drept locativ și faptul că nu există litigii locative cu privire la spațiul pentru care se solicită încheierea contractului, iar în cazul în care se dovedește contrariul, exprimarea acordului pentru rezilierea contractului, cu posibilitatea actualizării declarației, dacă este cazul, atât prin mijloace de comunicare la distanță, cât și prin acord tacit. (*)

(*) În funcție de particularitățile solicitării, se pot solicita documente suplimentare.