

## **PROCEDURA DE CONTRACTARE PRIVIND FURNIZAREA DE ENERGIE ELECTRICA**

### **Scop**

Prezenta procedură stabilește activitățile, responsabilitățile și modul de lucru privind activitatea de ofertare și contractare a clienților casnici și noncasnici, în vederea asigurării unui cadru unitar de operare în cadrul Societății Grenerg S.R.L. (denumită în continuare "furnizor").

### **Domeniu de aplicare**

Procedura se aplică în relația cu clienții/potențialii clienți ai Societății Grenerg S.R.L.

### **Etaple de ofertare și contractare pentru clienți casnici și noncasnici**

#### **Modalități de vânzare**

Telefonic, la numărul 0361409000

Prin corespondența electronică

Parteneri de vânzări directe "Door-to-Door"

#### **Ofertarea**

Procesul de ofertare se desfășoară:

- prin reprezentanții furnizorului și se adresează direct sau prin partenerii săi clienților, cu care există contract de furnizare în derulare, pentru propunerea de pachete promoționale și/sau clienților cu care nu există contract de furnizare în derulare.
- la inițiativa clientului/ potențialului client, care se adresează furnizorului din proprie inițiativă, prin intermediul modalităților de comunicare dedicate pentru ofertare;

#### **Telefonic**

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

Clientul acceptă/nu acceptă oferta 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.

#### **Prin corespondența electronică**

Reprezentantul de vânzări transmite de pe adresa de email dedicată: [ofertare@electricnetgroup.com](mailto:ofertare@electricnetgroup.com), portofoliul de oferte standard a furnizorului. Clientul optează/nu optează pentru o ofertă comercială.

În situația în care clientul acceptă oferta, reprezentantul de vânzări informează clientul cu privire la setul de documente necesare în vederea încheierii contractului.

### **Parteneri de vânzări directe Door-to-Door**

Partenerul de vânzări Door-to-Door se adresează clientului, având calitatea de reprezentant al furnizorului 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, și datele de identificare ale clientului. Reprezentantul partenerului de vânzări Door-to-Door prezintă întregul portofoliu de oferte standard 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.

Reprezentantul partenerului de vânzări Door-to-Door oferă informații privind documentația necesară contractării în funcție de situația identificată (client existent care dorește o altă oferta a furnizorului, schimbare de furnizor de energie electrică, modificare administrativă, client cu loc de consum nou).

Pentru întocmirea contractului de furnizare, reprezentantul partenerului de vânzări Door-to-Door va asista clientul în vederea completării tuturor documentelor necesare contractării, în funcție de situația identificată. Totodată 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, Furnizorul continuă procesul specific de contractare.

### **Contractarea și recontractarea clienților**

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 furnizorul.

### **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 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;
- tuturor documentelor necesare contractării, în funcție de situația identificată;
- și semnării contractului de furnizare.

Reprezentantul partenerului de vânzări înmânează clientului un contract de furnizare presemnat și ștampilat. Furnizorul înregistrează contractul de furnizare în sistemul sau informatic.

### **Documente necesare contractării**

#### **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;
  - notificare privind schimbarea furnizorului – în cazul schimbării furnizorului.
- \* în funcție de particularitățile solicitării, se pot solicita documente suplimentare.

#### **Clienți noncasnici**

- certificat de înregistrare la Oficiul Național al Registrului Comerțului sau alte documente de identificare, conform legislației aplicabile;
- 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);

- 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
  - notificare privind schimbarea furnizorului – în cazul schimbării furnizorului.
- \* în funcție de particularitățile solicitării, se pot solicita documente suplimentare.

### **Definiții conform legislației aplicabile**

**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** – 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** - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru consum propriu.

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

**Client noncasnic** - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică ce nu este pentru propriul consum casnic; această categorie include și producători de energie electrică, clienții industriali, întreprinderile mici și mijlocii, operatori economici și clienții angro;

**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.

**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.

**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 angro de energie electrică** - orice piață din Uniunea Europeană pe care se tranzacționează produse energetice angro.

**Piața cu amănuntul de energie electrică** - cadrul în care energia electrică este cumpărată de clienții finali, în vederea satisfacerii consumului propriu.

**Standard de performanță pentru serviciile de furnizare a energiei electrice** - reglementarea emisă de autoritatea competentă pentru stabilirea indicatorilor de performanță în asigurarea serviciului de furnizare a energiei electrice.