

*Stimate client,*

RESTART ENERGY ONE SRL este o companie determinata sa aduca o schimbare substantiala în furnizarea energiei electrice și a gazelor naturale în Romania.

Politica in domeniul calitatii a societatii presupune inovare si dezvoltare continua, orientarea catre rezultate, concentrarea pe nevoile clientilor alaturi de imbunatatirea permanenta a proceselor de informare.

Pe aceasta cale va reamintim principalele acte normative care reglementeaza domeniul energiei electrice/gazelor naturale:

1. **Regulamentul de furnizare al energiei electrice (Ordinul ANRE Nr. 64/14.07.2014)**- stabileste cadrul de reglementare pentru desfasurarea activitatii de furnizare a energiei electrice, respectiv regulamentul de contractare a serviciului de furnizare, drepturile si obligatiile clientului si drepturile si obligatiile furnizorului. Acestea contine de asemenea si reguli de facturare si tarify a energiei electrice, solutionarea contestatiilor clientilor finali precum si alte reguli privind activitatea de furnizare a energiei electrice.
2. **Standard de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice (Ordinul ANRE Nr. 6/08.02.2017)**- reglementeaza calitatea activitatii de furnizare a energiei electrice. Acesta se aplica in relatia dintre furnizor si client final- stabileste prevederile referitoare la calitatea activitatii de furnizare, indicatori de performanta ce caracterizeaza activitatea de furnizare si de asemenea compensatii pe care furnizorul le plateste clientului final in cazul nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanta.
3. **Standard de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice (Ordinul ANRE Nr. 11/30.03.2016)**- reglementeaza calitatea serviciului de distributie al energiei electrice.Prevederile acestuia se aplica in relatia dintre operatorii de distributie si utilizatorii racordati la reseaua electrica de distributie dar si in relatia dintre operatorii de distributie si titularii cererilor de racordare la reseaua electrica de interes public. Prin acest standard se stabilesc indicatorii de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice precum si compensatii pe care distribuitorul le plateste clientului in cazul nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanta.
4. **Regulamentul de informare al clientilor finali de energie electrica si gaze naturale (Ordinul ANRE Nr.96/25.06.2015)**– are ca scop asigurarea informarii clientilor finali de energie electrica si gaze naturale a datelor si informatiilor referitoare la activitatea desfasurata .Acest regulament se aplica in relatia dintre furnizor si clientul final de energie electrica si gaze naturale asigurand informarea corecta, concreta si precisa a clientului pentru activitatea de furnizare a energiei electrice si a gazelor naturale, crearea bazei de date si furnizarea de date si informatii privind activitatea desfasurata.
5. **Procedura cadru privind obligatia furnizorului de energie electrica si gaze naturale de solutionare a plangerilor (Ordinul ANRE Nr. 16/18.03.2015)**- are ca scop asigurarea unui cadru unitar, simplu si transparent si un standard ridicat de solutionare a plangerilor stabilind etapele privind preluarea, inregistrarea, analizarea , stabilirea masurilor si solutionarea plangerilor referitoare la activitatea din domeniul energiei electrice si gazelor naturale.
6. **Procedura privind acordarea despagubirilor clientilor casnici pentru receptoare electrocasnice deteriorate ca efect a unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de retea (Ordinul ANRE Nr. 177/16.12.2015)**- stabileste modul de solutionare a cererilor de acordare a despagubirilor in cazul deteriorarii receptoarelor electrocasnice ca efect a unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de retea conditiile de acordare si modul de calcul al despagubirilor acordate Prevederile acestei proceduri se aplica de catre furnizorii de energie electrica, operatorii de retea si clientii casnici in cazurile mentionate mai sus.

Va multumim pentru interesul acordat serviciilor furnizate de compania noastra si in continuare va stam la dispozitie pentru alte informatii, la numarul de telefon: 0800.410.040 si la adresa de e-mail: clienti@restartenergy.ro

*Cu deosebita consideratie,*  
RESTART ENERGY ONE SRL