

PROCEDURA DE SOLUTIONARE A PLANGERILOR DE LA CLIENTII FINALI

SCOP

Procedura-cadru privind obligatia furnizorului de energie electrica pentru solutionarea plangerilor clientilor finali are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu si transparent si un standard ridicat de solutionare a plangerilor.

DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplica in cadrul SC RESTART ENERGY ONE SRL.

REGULI DE PROCEDURA SI RESPONSABILITATI

Compartimentul insarcinat cu primirea si inregistrarea plangerilor este Serviciul Clienti, avand sediul in Timisoara, Str. Piata Alexandru Mocioni, Nr.6, Ap. 1, jud. Timis. Programul de lucru al Serviciului Clienti este de Luni pana Vineri in intervalul orar 08:00 – 17:00.

Preluarea plangerilor de la clientii finali se realizeaza prin urmatoarele modalitati:

- a) Depunere fizica, in scris, la Punctul unic de contact din Timisoara, Str. Piata Alexandru Mocioni, Nr.6, Ap. 1, jud. Timis
- b) Prin intermediul adresei de e-mail : plangeri@restartenergy.ro
- c) Prin telefon la numarul: 0356/414175 sau numarul gratuit 0800 410040
- d) Prin fax la numarul : 0356/414173
- e) Prin posta, la adresa Timisoara, Str. Piata Alexandru Mocioni, Nr.6, Ap. 1, jud. Timis, Cod Postal 300199

De asemenea, consumatorii pot solicita audiente pentru probleme legate de furnizarea energiei electrice conform urmatorului program:

Nume, prenume	Funcctie	Adresa	Zile, Interval orar
Domuta Armand Doru	Administrator	Timisoara, Piata Al. Mocioni 6, ap.1	Luni si Joi orele 12-14
Doicaru Renato	Dir. Comercial	Timisoara, Piata Al. Mocioni 6, ap.1	Marti si Vineri 13-15

Tipuri de plangeri :

- 1) Clauze contractuale furnizare energie electrica
- 2) Modalitate de facturare energie electrica
- 3) Consumul si valoarea facturii de energie electrica
- 4) Plati neinregistrate, plati alocate eronat



RESTART ENERGY

- 5) Ofertarea de preturi si tarife
- 6) Continuitatea in alimentarea cu energie electrica
- 7) Calitatea energiei electrice furnizate
- 8) Functionarea grupurilor de masurare
- 9) Schimbarea furnizorului
- 10) Informarea clientilor finali
- 11) Standarde de performanta furnizare energie electrica
- 12) Altele

Toate plangerile/reclamatile scrise, identificate ca atare, sunt introduse de catre personalul Serviciului Clienti in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali.

Inregistrarea plangerilor primite de la clientii finali

I. In cazul plangerilor/reclamatiiilor scrise:

- a) RESTART ENERGY ONE SRL pune la dispozitia clientilor finali, la punctul unic de contact de la adresa Timisoara, Str. Piata Alexandru Mocioni, nr. 6, ap.1, respectiv pe pagina de internet www.restartenergy.ro " Formularul de inregistrare a plangerii" pe suport hartie si in format electronic.
- b) In vederea completarii corecte, pentru operativitate si eficienta solutionarii plangerilor, RESTART ENERGY ONE SRL va proceda la consilierea clientului final.
- c) Clientul final completeaza formularul mentionat mai sus, cu datele de identificare, precum si cu informatii referitoare la problema reclamata si documentele probatorii ca anexe, daca e cazul.
- d) Dupa completarea formularului, acesta este inaintat catre RESTART ENERGY ONE SRL, prin una din metodele mentionate mai sus.
- e) O plangere/reclamatie fiind identificata ca atare este inaintata personalului Serviciului Clienti, care inregistreaza plangerea/reclamatia in Registrul Unic de Evidenta a plangerilor Clientilor Finali
- f) Personalul Serviciului Clienti transmite clientului final, imediat dupa inregistrare, dar nu mai tarziu de a doua zi lucratoare de la data primirii formularului completat, numarul si data de inregistrare a plangerii.
- g) Clientii finali pot face plangeri in nume propriu sau prin persoane imputernicite de acestia, caz in care se va anexa imputernicirea respectiva.

II. In cazul plangerilor/reclamatiiilor transmise prin telefon:

- a) Consumatorii pot apela numarul de telefon 0800 41 00 40 pentru a face o plangere/reclamatie

- b) Personalul Serviciului Clienti, identificand reclamatia/plangerea, o inregistreaza in Registrul Unic de Evidenta a plangerilor Clientilor Finali si transmite pe loc clientului numarul si data de inregistrare a plangerii

Analiza si solutionarea plangerilor primite de la clientii finali:

- a) Analizarea plangerilor/reclamatiiilor se realizeaza de catre personalul Serviciului Clienti
- b) Ordinea de analizare a plangerilor este cronologica
- c) Analizarea plangerilor se efectueaza avand la baza documentele probatorii puse la dispozitie de clientul final.
- d) Analizarea plangerilor se realizeaza cu respectarea confidentialitatii datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clientilor finali.
- e) Persoana din cadrul Serviciului Clienti desemnata sa analizeze plangerea stabileste daca plangerea este intemeiata sau nu, identifica cauzele aparitiei problemei ridicate in cadrul plangerii, comunica cu celelalte departamente si angajati posibil implicate in problema si propune modul de rezolvare a acesteia
- f) In situatia in care analizarea plangerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, in "Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali", la rubrica "Concluzii" se va inscrie "Plangere nesolutionabila", cu precizarea in sectiunea C din "Formularul de inregistrare a plangerii " a cauzelor si informarea clientului final.
- g) In functie de rezultatele analizei plangerii, RESTART ENERGY ONE SRL, prin personalul dedicat, intreprinde urmatoarele actiuni:
 - In situatia in care plangerea este intemeiata (in favoarea clientului final), isi insuseste concluzia analizei plangerii si este obligat sa repuna clientul final in drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea si/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
 - In cazul in care plangerea este neintemeiata (in defavoarea clientului final) sau nesolutionabila, intocmeste raspuns clientului final in acest sens.

Aprobarea raspunsului si transmiterea acestuia la client

- a) Persoana desemnata pentru solutionarea plangerii asigura tehnoredactarea raspunsului cu privire la concluzia analizei plangerii, modul de solutionare si termenul legal
- b) Persoana desemnata din cadrul Serviciului Clienti transmite raspunsul spre aprobare de catre unul din administrator si urmareste indeplinirea sarcinii
- c) Dupa semnare, raspunsul este inregistrat in Registrul unic de evidenta a plangerilor clientilor finali si este transmis clientului final
- d) In cazul in care clientul final nu accepta solutia propusa de RESTART ENERGY ONE SRL sau nu primeste raspuns de la acesta in termen legal, se poate adresa autoritatilor abilitate ale statului, ANRE.



RESTART ENERGY

✓ **Date contact ANRE:**

Str. Constantin Nacu nr. 3, Bucuresti, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA

Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00

Fax: 021-312.43.65

E-mail: anre@anre.ro

De asemenea, clientul are dreptul de a apela la alte proceduri extrajudiciare de solutionare a plangerilor, precum si de a se adresa instantelor judecatoresti competente.

Semnarea raspunsului se face de persoanele desemnate din cadrul furnizorului in vederea solutionarii plangerii.

MODUL DE ÎNTOCMIRE ȘI MENȚINERE A REGISTRULUI UNIC DE EVIDENȚA A PLANGERILOR CLIENTILOR FINALI

Fiecare plangere va primi un numar unic de inregistrare, mentionandu-se pentru fiecare numarul si data inregistrarii cererii, modul de prelucrare (sediu/telefon / e-mail/ formular on-line/ fax/ posta), cine este clientul final, tipul clientului final (casnic/noncasnic), categoria de plangere, obiectul plangerii, persoana desemnata pentru raspuns, termen legal pentru raspuns, concluziile analizarii plangerii/ intemeiabila/ neintemeiabila/nesolutionabila, masurile stabilite, numar si data raspunsului.