PROCEDURĂ

OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR DE LA CLIENȚII FINALI

Revizia 5/23.06.2023

1. SCOP

Procedura stabileşte modul în care responsabilii din cadrul departamenelor de specialitate tratează plângerile clienţilor finali, respectiv: preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor, soluţionarea plângerilor privind serviciul de furnizare a energiei electrice, precum şi transmiterea răspunsului în termen legal.

2. DOMENIU DE APLICARE

Procedura se aplică în cadrul RESTART ENERGY ONE SA pentru rezolvarea reclamaţiilor/sesizărilor care privesc:

- contractarea energiei;
- facturarea contravalorii energiei furnizate;
- ofertarea de preţuri şi tarife;
- continuitatea în alimentarea cu energie;
- asigurarea calităţii energiei furnizate;
- funcţionarea grupurilor de măsurare;
- schimbarea furnizorului;
- informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare;
- modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

- Licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice Nr. 1816 din 29.07.2015;
- Ordinul ANRE 5/03.02.2023 Regulament de furnizare a energiei electrice la clienții finali;
- Ordinul ANRE 83/30.06.2021 Standard de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;
- Ordinul 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligaţia furnizorilor de energie electrică de soluţionare a plângerilor clienţilor finali;
- Legea 123/2012 a energiei electrice, cu modificările şi completările ulterioare;
- Regulamentul 679/2016 privind protecţia persoanelor fizice în ceea ce priveşte prelucrarea datelor cu caracter personal şi privind libera circulaţie a acestor date.

4. DEFINIȚII

- Plângere: sesizare, reclamație, petiție, contestație sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clientului final, referitoare la activitatea de furnizare a energiei electrice prestată și la care se așteaptă în mod implicit sau explicit un răspuns sau o rezoluție;
- Zi lucrătoare: orice zi calendaristică, alta decât sâmbăta, duminica sau zilele declarate libere la nivel național;
- Document: informație împreună cu mediul său suport;
- Înregistrare: document prin care se declară rezultatele obținute sau se furnizează dovezi ale activității desfășurate;

- Date cu caracter personal: orice informații privind o persoană fizică identificată sau identificabilă ("persoana vizată"); o persoană fizică identificabilă este o persoană care poate fi identificată, direct sau indirect, în special prin referire la un element de identificare, cum ar fi un nume, un număr de identificare, date de localizare sau un identificator online;
- Prelucrare date cu caracter personal: orice operațiune sau set de operațiuni efectuate asupra datelor cu caracter personal sau asupra seturilor de date cu caracter personal, cu sau fără utilizarea de mijloace automatizate, cum ar fi colectarea, înregistrarea, organizarea, structurarea, stocarea, adaptarea sau modificarea, extragerea, consultarea, utilizarea, divulgarea prin transmitere, diseminarea sau punerea la dispoziție în orice alt mod, alinierea sau combinarea, restricționarea, ștergerea sau distrugerea;
- Operator: persoana fizică sau juridică, care, singur sau împreună cu altele, stabilește scopurile și mijloacele de prelucrare a datelor cu caracter personal;
- Consimțământ: orice manifestare de voință liberă, specifică, informată și lipsită de ambiguitate a persoanei vizate prin care aceasta acceptă, printr-o declarație sau printr-o acțiune fără echivoc, ca datele cu caracter personal care o privesc să fie prelucrate.

5. PROCEDURĂ

Compartimentul responsabil: Serviciul Clienți

Program de lucru: Luni- Vineri , interval orar 08:30 – 17:00

Preluarea plângerilor:

- Depunere fizică: Timișoara, Str. Gheorghe Doja, Nr. 11
- E-mail: plangeri@restartenergy.ro , clienti@restartenergy.ro
- FAX: 0356.414.173
- Telefon: 0800.410.040
- Poştă: Timiș, Timișoara, Str. Doja Gheorghe, Nr. 11, Et. 2, Ap. OG-01
- Site: https://restartenergy.ro/contact/

Formularea plângerilor:

Reclamațiile pot fi formulate de către titularii contractelor de furnizare, persoanele împuternicite legal de către titularii contractelor de furnizare pentru a-i reprezenta în vederea soluţionării reclamaţiilor/sesizărilor, potenţiali clienţi sau alte persoane fizice sau juridice care semnalează alte aspecte legate de contractul de furnizare, dar care fac referire la obiectul de activitate al serviciului de furnizare sau al serviciului de distribuţie a energiei electrice.

Limba oficială utilizată este limba română iar documentele formulate într-o limbă străină vor fi însoțite de traducere legalizată, în caz contrar, acesta nu vor fi luate în considerare.

Înregistrarea plângerilor formulate în scris:

- RESTART ENERGY ONE SA pune la dispoziția clienților finali, la punctul unic de contact de la adresa Timișoara, Str. Gheorghe Doja, Nr. 11, respectiv pe pagina de internet www.restartenergy.ro" Formularul de înregistrare a plângerii" pe suport hârtie și în format electronic;
- În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, RESTART ENERGY ONE SA va proceda la consilierea clientului final;

- Clientul final completează formularul de înregistrare a plângerii cu datele de identificare, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, daca e cazul;
- După completarea formularului, acesta este înaintat către RESTART ENERGY ONE SA, prin una din metodele menționate mai sus;
- Plângerea se înregistrează în Registrul Unic de Evidență a plângerilor Clienților Finali;
- Personalul Serviciului Clienți transmite clientului final numărul și data de înregistrare a plângerii.

Înregistrarea plângerilor transmise prin telefon:

- Plângerea se înregistrează în Registrul Unic de Evidență a plângerilor Clienților Finali;
- Personalul Serviciul Clienți transmite clientului final pe loc, numărul și data de înregistrare a plângerii.

Analiza și soluționarea plângerilor primite de la clienții finali:

- Ordinea de analizare a plângerilor este cronologică;
- Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documente probatorii puse la dispoziție de clientul final;
- Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali;
- Persoana din cadrul Serviciului Clienți desemnată să analizeze plângerea, stabilește dacă este întemeiată sau nu, identifică motivele apariției problemei ridicate în cadrul plângerii și comunică cu celelalte departamente vizate în reclamație;
- În situația în care analizarea plângerii nu se poate efectua ca urmare a unor cauze obiective, în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali", la rubrica "Concluzii" se va înscrie "Plângere nesoluționabilă", cu precizarea în secțiunea C din "Formularul de înregistrare a plângerii " a cauzelor și informarea clientului final;

În funcție de rezultatele analizării plângerii, personalul dedicat întreprinde următoarele acțiuni:

- În situația în care plângerea este întemeiată, își însușește concluzia analizării plângerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate, acolo unde este cazul;
- În cazul în care plângerea este neîntemeiată sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

Formularea și transmiterea răspunsului către clientul final:

- Transmiterea răspunsului către client se va realiza în termenele stabilite de ANRE, potrivit Standardului de Peformanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;
- Răspunsul elaborat va fi formulat în acord cu tipul şi categoria reclamaţiei şi va conţine,atunci când este necesar, temeiul legal al soluţiei adoptate;
- Semnarea răspunsului se face de persoanele desemnate din cadrul furnizorului în vederea soluționării plângerii;
- După elaborare și semnare, răspunsul este înregistrat în Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali și este transmis clientului final;

- Reclamaţiile/sesizările verbale privind activitatea de distribuţie a energiei electrice care nu pot fi soluţionate operativ de către personalul Serviciul Clienţi, se vor înregistra şi se vor transmite către operatorul de rețea aferent zonei vizate în reclamație, pentru analiză şi punct de vedere;
- În urma stabilirii soluţiei de remediere a reclamaţiei de către operatorul de rețea, personalul Serviciul Clienți va informa clientul verbal, privind modul de soluţionare a reclamaţiei verbale.

Arhivarea reclamațiilor scrise:

- Departamentul responsabil arhivează răspunsurile şi documentele care au legătură cu reclamaţia/sesizarea, timpul de păstrare fiind de cinci ani de la data înregistrării reclamaţiei/sesizării;
- Răspunsurile la reclamaţii/sesizări pe care operatorul poştal nu le-a livrat clienţilor şi pe care le trimite retur, vor fi arhivate.

6. PROGRAM AUDIENȚĂ

Clienții finali pot solicita audiențe pentru probleme legate de furnizarea energiei electrice, conform următorului program:

Reprezentant Restart Energy	Adresa	Zile, interval orar
Dir. Contractare Energie Electrică	Str. Gheorghe Doja, Nr. 11, Timișoara, Jud. Timiș	Luni și Joi orele 12:00-14:00
Dir. Relații Clienți	Str. Gheorghe Doja, Nr. 11, Timișoara, Jud. Timiș	Marți și Vineri orele 13:00-15:00

De asemenea, atât pentru divergențele care rezultă din derularea contractului, cât și precontractuale, în cazul în care clientul final nu acceptă soluția propusă de RESTART ENERGY ONE SA sau nu primește răspuns de la acesta în termen legal, are posibilitatea de a se adresa autorităţilor abilitate ale statului, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor, precum și de a se adresa instanțelor judecătorești competente.

Date contact ANRE:

Str. Constantin Nacu nr. 3, București, Sector 2, Cod postal 020995, ROMANIA Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00 Fax: 021-312.43.65 Email: anre@anre.ro.

CATEGORII DE PLÂNGERI

Categorie	**Termen legal de depunere**	**Termen de soluționare**
Contractarea energiei	-	20 zile lucrătoare
Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii	5 zile lucrătoare*
Ofertarea de prețuri și tarife	-	20 zile lucrătoare
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	3 zile lucrătoare*
Asigurarea calității energiei furnizate	-	3 zile lucrătoare*
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	3 zile lucrătoare*
Schimbarea furnizorului	-	5 zile lucrătoare
Informarea clienților finali in conformitate cu cerințele legislației in vigoare	-	20 zile lucrătoare
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare	-	20 zile lucrătoare

**Conform Standardului de Performanță pentru serviciul de furnizare, timpul de soluționare al acestor petiții se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a valorilor contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult decât termenul în care operatorul de măsurare este obligat sa răspundă la o astfel de solicitare, conform Standardului de Performanță pentru serviciul de rețea.*

Conform Standardului de Performanță pentru serviciul de furnizare, furnizorul comunică clientului final răspunsul primit de la operatorul de rețea în termen de trei zile lucrătoare de la primirea acestuia din partea operatorului de rețea.