

CUPRINS

Page | 1

1.

SCOP	1
2. DOMENIU DE APLICARE.....	1
3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ	2
4. DEFINIȚII.....	3
5. REGULI DE PROCEDURĂ ȘI RESPONSABILITĂȚI.....	4
6. PROGRAM DE AUDIENȚĂ.....	7
7. CATEGORII DE PLÂNGERI/TERMENE.....	8
8. FORMULAR DE INREGISTRARE A PLANGERII	9

1. SCOP

Procedura stabilește modul în care responsabilii din cadrul departamentelor de specialitate tratează plângerile clienților finali, respectiv: preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor, soluționarea plângerilor privind serviciul de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale, precum și transmiterea răspunsului în termen legal.

2. DOMENIU DE APLICARE

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

- contractarea energiei;
- facturarea contravalorii energiei furnizate;
- ofertarea de prețuri și tarife;
- continuitatea în alimentarea cu energie;

- asigurarea calității energiei furnizate;
- funcționarea grupurilor de măsurare;
- schimbarea furnizorului;
- informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
- modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.

3. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

- Licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice Nr. 1816 din 29.07.2015;
- Licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale Nr. 2015 din 16.12.2015;
- Ordinul 235/2019 privind Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali cu modificările și completările ulterioare;
- Ordinul 29/2016 privind Regulamentul de furnizare a gazelor naturale la clienții finali;
- Ordinul 6/2017 privind Standardul de Performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;
- Ordinul 37/2007 privind Standardul de Performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;
- Ordinul 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- Ordinul 190/2020 pentru aprobarea Procedurii privind stabilirea consumului de energie electrică în sistem pașal;
- Ordinul 96/2015 privind Regulamentul de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale;
- Legea 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentul 679/2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație 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 sau a gazelor naturale 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. REGULI DE PROCEDURĂ ȘI RESPONSABILITĂȚI

Page | 4

5.1 Compartimentul responsabil: Serviciul Clienți

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

5.3 Preluarea plângerilor:

Modalitate	Detalii
Depunere fizică	Timișoara, Str. Gheorghe Doja, Nr. 11
E-mail	plangeri@restartenergy.ro clienti@restartenergy.ro
FAX	0356.414.173
Telefon	0800.410.040
Poștă	Timișoara, Str. Piața Alexandru Mocioni, Nr.6, Ap. 1, jud. Timiș, Cod Poștal 300199
Site www.restartenergy.ro	https://client.restartenergy.ro/site/login , Secțiunea: Transmitere solicitare/reclamație

5.4 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 soluționării reclamațiilor/sesizărilor, potențiali clienți sau alte persoane fizice sau juridice care

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR DE LA CLIENȚII FINALI

semnalează alte aspecte legate de contractul de furnizare, dar care fac referire la obiectul de activitate al serviciului de furnizare sau al serviciului de distribuție a energiei electrice sau gazelor naturale.

Page | 5

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.

5.5 Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

În cazul plângerilor/reclamațiilor scrise:

- 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, dacă 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, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

În cazul plângerilor transmise prin telefon:

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

5.6 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 Clienti desemnata 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:
 1. 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;
 2. În cazul în care plângerea este neîntemeiată sau nesoluționabilă, întocmește răspuns clientului final în acest sens.

5.7 Formularea și transmiterea răspunsului către clientul final

- Transmiterea răspunsului către client se va realiza în termenele stabilite de ANRE, potrivit Standardelor de Performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale;
- În cazul în care pentru analiza aspectelor semnalate de client, este nevoie de un termen mai mare față de termenele stabilite, se va transmite răspuns intermediar prin care clientul final va fi informat despre stadiul soluționării reclamației. Noul termen alocat pentru elaborarea răspunsului final trebuie respectat conform standardului de performanță;
- Răspunsul elaborat va fi formulat în acord cu tipul și categoria reclamației și va conține, atunci când este necesar, temeiul legal al soluției adoptate;

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR DE LA CLIENȚII FINALI

Page | 7

- 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;
- Reclamațiile/sesizările verbale privind activitatea de distribuție a energiei electrice care nu pot fi soluționate operativ de către personalul Serviciul Clienți, se vor înregistra și se vor transmite către operatorul de rețea aferent zonei vizate în reclamație, pentru analiză și punct de vedere.

În urma stabilirii soluției de remediere a reclamației de către operatorul de rețea, personalul Serviciul Clienți va informa clientul verbal, privind modul de soluționare a reclamației verbale.

5.8 Arhivarea reclamațiilor scrise

- Departamentul responsabil arhivează răspunsurile și documentele care au legătura cu reclamația/sesizarea, timpul de păstrare fiind de cinci ani de la data înregistrării reclamației/sesizării;
- Răspunsurile la reclamații/sesizări pe care operatorul poștal nu le-a livrat clienților și pe care le trimite retur, vor fi arhivate.

6. Program audiență

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

Reprezentant Restart Energy	Adresa	Zile, Interval orar
Dir. Contractare Energie Electrica	Timișoara, Str. Gheorghe Doja, Nr.11	Luni și Joi orele 12:00 - 14:00
Dir. Relații Clienți	Timișoara, Str. Gheorghe Doja, Nr.11	Marti și Vineri orele 13:00 - 15:00
Dir. Furnizare Gaze Naturale	Timișoara, Str. Gheorghe Doja, Nr.11	Marti și Miercuri orele 12:00- 14:00

Timișoara, Doja Business Center,
Str. Gheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro
+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR DE LA CLIENȚII FINALI

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 autorităților abilitate ale statului, de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor, precum și de a se adresa instanțelor judecătorești competente.

Page | 8

- ✓ 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 Email: anre@anre.ro.

CATEGORII DE PLÂNGERI

Categorie	Termen legal de depunere	Termen de soluționare
Contractarea energiei	-	30 zile
Facturarea contravalorii energiei furnizate	30 de zile calendaristice de la data emiterii facturii	5 zile*
Ofertarea de prețuri și tarife	-	30 zile
Continuitatea în alimentarea cu energie	-	15 zile calendaristice*
Asigurarea calității energiei furnizate	-	20 zile calendaristice*
Funcționarea grupurilor de măsurare	-	30 zile*
Schimbarea furnizorului	-	30 zile
Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	30 zile
Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	30 zile

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Cheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro

+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR DE LA CLIEȚII FINALI

Page | 9

**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 să 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.

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. / Data.....

A. DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale	
1.	Nume:	Nume:	
2.a	Cod client final		
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/ Cod loc de consum		
3.	Adresă de corespondență:	Adresa:	
4.	Localitate:	Localitate:	
5.	Cod poștal:	Cod poștal:	
6.	Tel./Fax:	Tel./Fax:	
7.	E-mail:	E-mail:	
Reprezentant legal :		Detalii:	

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Cheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro
+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Rev.3/17.08.2021

B. PLÂNGERE CLIENT FINAL	
I. Probleme reclamate	
Data la care a apărut problema/...../..... (zi/lună/an)	
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:	
Plangere în legătură cu:	FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ
1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică
2.	Modalitate de facturare energie electrică
3.	Consumul și valoarea facturii de energie electrică
4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
5.	Ofertarea de prețuri și tarife
6.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
7.	Calitatea energiei electrice furnizate
8.	Funcționarea grupurilor de măsurare
9.	Schimbarea furnizorului
10.	Informarea clienților finali
11.	Standarde de performanță furnizare energie electrică
12.	Altele
FURNIZARE GAZE NATURALE	
1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale
2.	Modalitate de facturare gaze naturale

PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR DE LA CLIEȚII FINALI

Page | 11

3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice sperioare a gazelor naturale
4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronatș facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
5.	Ofertarea de prețuri si tarife

6.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
7.	Calitatea gazelor furnizate
8.	Funcționarea grupurilor de masurare
9.	Schimbarea furnizorului
10.	Informarea clienților finaliș
11.	Standarde de performanță furnizare gaze naturale
12.	Altele

Informații suplimentare:

Alte tipuri de probleme:

II. Detalii cu privire la plângere

III. Cerințe client final

Solicitare:	<ol style="list-style-type: none">1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică2. Compezații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică3. Verificare contor energie electrică4.5.	
-------------	--	--

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR DE LA
CLIENTII FINALI**

Page | 12

	1. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 2. Compenșării conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 3. Verificare contor gaze naturale 4. 5.	
--	---	--

	Alte tipuri de solicitări:	
--	----------------------------	--

IV. Documente anexate

Listă documente probatorii:	1. 2. 3.	
Data	Semnătură client final:	

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE

Nr. înregistrare răspuns :	
Răspuns la plângerea nr. :	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri:	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	

Timisoara, Doja Business Center,
Str. Cheorghe Doja nr. 11, et. 2

Bucharest, Roman Square,
Bvd. Dacia nr. 30, Mecano building , 1st floor

www.restartenergy.ro
+40 (0)356 414 175
clienti@restartenergy.ro
office@restartenergy.ro



Rev.3/17.08.2021

**PROCEDURĂ OPERAȚIONALĂ PRIVIND ACTIVITATEA DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR DE LA
CLIENTII FINALI**

Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă	Cauza:
Resposabil furnizor:	
Data:	Semnătura:

Page | 13