Adresa: Str. G-ral Ernest Broșteanu, Nr. 31, Sector 1, București, cod poştal 010528, Registrul Comerţului: J2024008837402,
Cod Unic de Înregistrare: RO 50010833, tel. 021.555.61.04, https://renewa-power.ro, office@renewa-power.ro

PROCEDURA DE ÎNREGISTRARE

ŞI SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR TRANSMISE DE CĂTRE CLIENȚII FINALI

Cod: RNW_F_01, ediţia 1, revizia 0, 1 septembrie 2025

CUPRINS

1. Scop
2. Domeniu de aplicare
3. Definiţii şi prescurtări
4. Documente de referinţă
5. Responsabilităţi
6. Procedură
7. Înregistrări
8. Anexe

1. Scop

Prezenta procedură stabileşte modul de soluţionare a plângerilor înaintate de către clienţii finali la furnizorul de energie electrică Renewa Power SRL.

2. Domeniu de aplicare

2.1. Procedura se aplică de către angajaţii Renewa Power SRL şi are în vedere preluarea, înregistrarea, analiza şi soluţionarea plângerilor clienţilor finali.

2.2. Clientul final poate adresa o plângere în legătură cu:

a) contractarea energiei;

b) facturarea contravalorii energiei furnizate;

c) ofertarea de preţuri şi tarife;

d) continuitatea în alimentarea cu energie;

e) asigurarea calităţii energiei furnizate;

f) funcţionarea grupurilor de măsurare;

g) schimbarea furnizorului;

h) informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare;

i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare.

3. Definiţii şi prescurtări

3.1. Definiţii

Plângere – comunicare scrisă sau verbală transmisă de către clientul final conform reglementărilor în vigoare.

3.2. Prescurtări

ANRE – Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

Furnizor – Renewa Power SRL;

4. Documente de referinţă

4.1. Ordinul 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanţă pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;

4.2. Ordinul 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligaţia furnizorilor de energie electrică şi gaze naturale de soluţionare a plângerilor clienţilor finali;

4.3. Legea energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările şi completările ulterioare.

5. Responsabilităţi

5.1. Reprezentantul Furnizorului are următoarele responsabilităţi:

- Oferă suport clienţilor finali pentru completarea ”Formularului de înregistrare a plângerii”;

- Preia şi înregistrează toate plângerile în ”Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali”;
- Analizează plângerile şi le consemnează rezultatul în ”Formularului de înregistrare a plângerii”.

6. Procedură

6.1. Modalităţi de depunere a cererilor

1. La sediu: Str. G-ral Ernest Broşteanu, Nr. 31, Sector 1, Bucureşti, cod poştal 010528
2. Telefonic: 0800.555.035(apel gratuit);
3. E-mail: office@renewa-power.ro;
4. Poştă: la sediul indicat la punctul (1).

6.2. Transmiterea/Preluarea formularelor de plângere

Clientul final va transmite plângerea prin completarea „Formularului de înregistrare a plângerii” care va fi înregistrat într-un registru electronic în care se vor consemna: numărul de înregistrare, data, modul de preluare, subiectul plângerii, emitentul acesteia fiind alocate unei categorii de plângeri enunţate mai sus (2.2.) în vederea soluţionării.

Renewa Power SRL va comunica solicitantului numărul de înregistrare conform reglementărilor în vigoare. Orice revenire la solicitarea respectivă trebuie să facă referire la numărul de înregistrare alocat.

La primirea unei plângeri care priveşte domeniul de activitate al Operatorului de Reţea, aceasta va fi transmisă spre analiză Operatorului de Reţea, urmând să i se comunice răspunsul primit.

Plângerile care nu cuprind datele de contact sau datele corecte, care să permită identificarea reclamantului în vederea transmiterii răspunsului, se vor clasa fără ca să emită un răspuns.

Renewa Power SRL va transmite răspunsul reclamantului prin acelaşi mijloc de comunicare prin care a primit solicitarea sau, dacă este cazul, prin modalitatea specificată în cadrul solicitării sau agreată de comun acord.

6.3. Soluţionarea plângerilor

Renewa Power SRL va depune toate eforturile astfel încât răspunsul transmis să se încadreze în termenele stabilite de reglementările în vigoare.

7. Înregistrări

7.1. Registru unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali.

8. Anexe

8.1. Anexa nr. 1 – Formular de înregistrare a plângerii

1. Secţiunea A: Date de identificare;
2. Secţiunea B: Plângere client final;
3. Secţiunea C: Detalii cu privire la plângere.

8.2. Anexa nr. 2: Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali

8.3. Anexa nr. 3: Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi tipul clientului final

8.4. Anexa nr. 4: Structura plângerilor în funcţie de categorie, concluzia analizei şi respectarea termenului legal

8.5. Anexa nr. 5: Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

ANEXA NR. 1: FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr.:

Data:

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

B. PLÂNGERE CLIENT FINAL		
I. Probleme reclamate		
Data la care a apărut problema: ...../...../..... (zi/lună/an)		
Indicaţi dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:		
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică
	2.	Modalitate de facturare energie electrică
	3.	Consumul şi valoarea facturii de energie electrică
	4.	Plăţi neînregistrate, plăţi alocate eronat
	5.	Ofertarea de preţuri şi tarife

	6.	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică
	7.	Calitatea energiei electrice furnizate
	8.	Funcţionarea grupurilor de măsurare
	9.	Schimbarea furnizorului
	10.	Informarea clienţilor finali
	11.	Standarde de performanţă furnizare energie electrică
	12.	Altele
	Informaţii suplimentare:	
	Alte tipuri de probleme:	
II. Detalii cu privire la plângere		
III. Cerinţe client final		
1. Eşalonare la plata facturilor de energie electrică 2. Compensaţii conform standardelor de performanţă furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică ...		
Alte tipuri de solicitări:		
IV. Documente anexate		
...		
Semnătură client final		

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr.:	
Sunt de acord cu cerinţele clientului final şi voi lua următoarele măsuri:	
Sunt parţial de acord şi propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluţionabilă:	Cauza:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătura:

ANEXA nr. 2: Registrul unic de evidenţă a plângerilor clienţilor finali

Nr. şi data înregistrării plângerii	
Modul de preluare **Sediu/Tel./E-mail/Formular on-line/Poştă**	
Client final	
Tip client final **casnic/ noncasnic**	
Categorie plângere	
Obiectul plângerii	
Persoana desemnată pentru răspuns	
Termen legal pentru răspuns	
Concluziile analizării plângerii: **Întemeiată/ Neîntemeiată/ Nesoluţionabilă**	
Măsurile stabilite	
Nr. şi data răspuns	
Răspuns în termen **Da/Nu**	

ANEXA nr. 3: Structura plângerilor în funcţie de modul de preluare şi tipul clientului final

Perioada:

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	**Client final casnic**	**Client final noncasnic**
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4.	Prin intermediul formularului on-line			
5.	Prin fax			
6.	Prin poştă			
TOTAL:				

ANEXA nr. 4: Structura plângerilor în funcţie de categorie, concluzia analizei şi respectarea termenului legal

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3.	Ofertarea de preţuri şi tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calităţii energiei furnizate				
6.	Funcţionarea grupurilor de măsurare				
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare;				
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare				
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali				

TOTAL:				
din care: întemeiate				
neîntemeiate				
nesoluționabile				

ANEXA nr. 5: Sinteza modului de soluţionare şi măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

Nr. crt.	**Categorie plângeri**	**Sinteza modului de soluţionare**	**Măsuri corective**
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Ofertarea de preţuri şi tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calităţii energiei furnizate		
6.	Funcţionarea grupurilor de măsurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clienţilor finali în conformitate cu cerinţele legislaţiei în vigoare		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienţii finali cu privire la nerespectarea legislaţiei în vigoare		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienţilor finali		