



MET ROMANIA ENERGY SRL

PD-22

pag. 1 din 9

Ediția: 3 Revizia: 0

MODUL DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI
COD: PD - 22

STANDARDE DE REFERINTA: SR EN ISO 9001:2015
SR EN ISO 14001:2015

Data intrarii in vigoare: 09.05.2025

APROBAT,
DIRECTOR GENERAL
FLORIN FRUNZĂ

INTOCMIT,
RESPONSABIL CALITATE
IULIANA BĂLĂȘA

Proprietate intelectuală

Prezentul document este proprietatea exclusivă a MET ROMANIA ENERGY SRL. Orice modificare, multiplicare sau utilizare a acestui document, în afara societății, fără aprobarea Directorului General, este interzisă.

Ex. nr. 1

**LISTA DE DIFUZARE / RETRAGERE DIN UZ**

1. Denumire: **MODUL DE SOLUȚIONARE A PLANGERILOR CLIEȚILOR FINALI**
2. Cod: **PD - 22**
3. Nr. ediție / Nr. revizie: **Ed. 3, Rev. 0**

Nr. ex.	DIFUZARE					RETRAGERE DIN UZ		
	Departament	Nume și prenume	Funcția	Semnatura	Data primirii	Nume și prenume	Semnatura	Data retragerii
0	1	2	3	4	5	6	7	8
1								
2								
3								
4								
5								
6								
7								
8								
9								

**LISTA DE EVIDENȚĂ A EDIȚIILOR / REVIZIILOR**1. Denumire: **MODUL DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI**2. Cod: **PD - 22**3. Nr. ediție / Nr. revizie: **Ed. 3, Rev. 0**

Nr. ed./ rev.	Data	Nr. pag.	Conținutul pe scurt al modificării	Autorul ediției / reviziei	
				Nume și prenume	Semnătură
1 / 0	18.05.2015	10	Elaborare	Iuliana Bălașa	
1 / 1	01.08.2017	10	Modificări operate în urma redenumirii societății din Repower Furnizare România SRL în MET Romania Energy Marketing SRL și a fuziunii dintre societățile Repower Furnizare Romania SRL și MET Romania Energy Trade SRL	Iuliana Bălașa	
2 / 0	16.04.2018	10	Modificări operate în urma redenumirii societății în MET Romania Energy SA și trecere la standardele SR EN ISO 9001/2015 și SR EN ISO14001/2015	Alina Mihaela Ionescu	
2 / 1	17.01.2022	10	Modificări operate în urma publicării Ordinului ANRE nr. 138/22.12.2021	Alina Mihaela Ionescu	
2 / 2	14.06.2022	10	Modificări operate în urma modificării sediului social	Alina Mihaela Ionescu	
2 / 3	01.07.2022	9	Modificări operate în urma intrării în vigoare a Ordinului ANRE nr. 83/2021	Alina Mihaela Ionescu	
3 / 0	09.05.2025		Modificări operate în urma schimbării administrative: trecerea de la SA la SRL și actualizare "J"	Iuliana Bălașa	

**CUPRINS****Pag.**

Pagină de gardă	1
Listă de difuzare / retragere din uz	2
Listă de evidență a edițiilor / reviziilor	3
Cuprins	4
1. Scop	5
2. Domeniu de aplicare	5
3. Definiții și prescurtări	5
4. Documente de referință	6
5. Responsabilități	6
6. Procedură	7
7. Înregistrări	9
8. Anexe	9

Cap.1. SCOP

- 1.1. Prezenta procedură stabilește modul de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali de către MET ROMANIA ENERGY SRL, în calitate de furnizor energie electrică și gaze naturale.
- 1.2. Prezenta procedură înlocuiește **PD - 22 Ed. 2, Revizia 3, „Modul de soluționare a plângerilor clienților finali”**.

Cap. 2. DOMENIUL DE APLICARE

- 2.1 Procedura se aplică de către personalul societății implicat în activitățile de preluare, înregistrare, analizare, stabilire a măsurilor și soluționare a plângerilor clienților finali referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.
- 2.2 Întră sub incidența prezentei proceduri orice plângere adresată printr-o sesizare, reclamație, petiție sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției clienților finali, adresată furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, referitor la activitățile prestate de aceștia, la care este așteptată în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție, în legătură cu cele de mai jos, dar fără a se limita la:
- a) contractarea energiei electrice / gazelor naturale
 - b) facturarea contravalorii energiei electrice / gazelor naturale furnizate;
 - c) ofertarea de prețuri și tarife;
 - d) continuitatea în alimentarea cu energie electrică / gaze naturale;
 - e) asigurarea calității energiei electrice / gazelor naturale furnizate;
 - f) funcționarea grupurilor de măsurare;
 - g) schimbarea furnizorului;
 - h) informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare;
 - i) modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare.
- 2.3. În cazul proceselor externe ale societății: distribuție, măsurare, transport, se va face investigarea plângerilor la prestatorii acestor servicii.

Cap. 3. DEFINIȚII ȘI PRESCURTĂRI**3.1 Definiții:**

Plângere: comunicare scrisă sau verbală (telefonică) transmisă de către client, prin care organizația este informată asupra aspectelor prevăzute la Cap. 2.2 al Procedurii.

3.2 Prescurtări:

ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

MetRo - Met România Energy SRL

SMI - Sistemul de Management Integrat

PD – Procedură Documentată

Cap. 4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ ȘI CONEXE

- 4.1 SR EN ISO 9001:2015 "Sisteme de management al calității. Cerințe";
- 4.2 SR EN ISO 14001:2015 "Sisteme de management de mediu. Cerințe cu ghid de utilizare";
- 4.3 Ordin ANRE nr. 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;
- 4.4 Ordin ANRE nr.16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- 4.5 Legea energiei electrice și a gazelor naturale 123/2012 cu modificările și completările ulterioare;
- 4.6 Ordin ANRE nr. 138/2021 privind modificarea unor ordine ale președintelui ANRE

Cap. 5. RESPONSABILITĂȚI**5.1 Managerul de departament**

- 5.2.1 Numește câte un responsabil cu preluarea și înregistrarea plângerilor clienților finali pentru fiecare dintre cele două linii de business (energie electrică respectiv gaze naturale).
- 5.2.2 Analizează cu ocazia analizelor managementului și ori de câte ori este necesar, sintezele referitoare la reclamații (cauze, costuri, acțiuni corective și preventive generate).

5.2 Responsabilii cu preluarea și înregistrarea plângerilor clienților

- 5.2.1 Dacă este cazul, oferă suport clienților finali la completarea „Formularului de înregistrare a plângerii” – secțiunile A și B.
- 5.2.2 Preiau și înregistrează toate reclamațiile (scrise și verbale) în "Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali" pentru linia de business atribuită.
- 5.2.3 Colaborează cu departamentele vizate în vederea rezolvării plângerilor (financiar, ofertare, tehnic, facturare, distribuție etc.).

5.3 Persoanele din cadrul departamentelor vizate în funcție de cuprinsul plângerilor clienților finali

- 5.3.1 Analizează plângerile împreună cu responsabilul cu preluarea și înregistrarea plângerilor clienților și consemnează rezultatele în "Formularul de înregistrare a plângerii" - secțiunea C.
- 5.3.2 Propun măsuri corective și identifică cauzele care au dus la apariția plângerii clientului.

5.4 Departamentul Back-Office

- 5.4.1. Intocmește rapoartele referitoare la plângeri (structura, mod de rezolvare, concluzia analizei, respectarea termenului legal, acțiuni corective etc.), are grija ca acestea să fie publicate pe pagina de internet a companiei și transmite rapoartele la Autoritatea de Reglementare în formatul și la termenele prevăzute de legislația în vigoare.

Cap. 6. ETAPELE PROCESULUI DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI**6.1 Preluarea plângerii**

6.1.1 Plângerile transmise de către clienții finali prin punctul unic de contact al MET ROMANIA ENERGY SRL (din București, str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea 1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park, CP 012095), telefon, e-mail, fax, poștă sau formular on-line sunt primite de către responsabilii cu colectarea și rezolvarea plângerilor clienților din cadrul compartimentului implicat, după caz (energie electrică sau gaze naturale).

Notă: Reclamațiile anonime sau cele în care nu sunt trecute datele de identificare ale reclamantului, nu se iau în considerare și vor fi clasate.

6.2 Înregistrarea plângerii

6.2.1 Plângerile pot fi primite fie prin completarea de către clientul final a „*Formularului de înregistrare a plângerii*” (Anexa 1) – secțiunile A și B pe suport de hârtie sau în format electronic prin descărcare de pe pagina web a societății, fie telefonic.

6.2.2 În cazul plângerilor telefonice, responsabilul cu colectarea și rezolvarea plângerilor clienților finali din cadrul compartimentului implicat, după caz (energie electrică sau gaze naturale) va completa „*Formularul de înregistrare a plângerii*” – secțiunile A și B împreună cu clientul final.

6.2.3 Toate plângerile se înregistrează în *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali* (Anexa 2). În cadrul MET ROMANIA ENERGY SRL, *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali* va exista doar în format electronic și va fi unic pentru ambele activități (energie electrică și gaze naturale).

6.2.4 Persoana care a preluat plângerea, transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de următoarea zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii. Orice revenire la solicitarea respectivă trebuie să facă revenire la numărul de înregistrare alocat.

6.3 Analizarea plângerii

6.3.1 Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.

6.3.2 După caz, în funcție de subiectul plângerii, responsabilul cu colectarea și rezolvarea plângerilor clienților finali ia legătura cu departamentul implicat (financiar, ofertare, etc.) și analizează situația semnalată de către clientul final prin intermediul plângerii.

6.3.3 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 corespunzătoare a clientului final.

6.4 Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia.

6.4.1 Analizarea plângerilor se efectuează având la bază documentele probatorii puse la dispoziție de clientul final.

6.4.2 Responsabilul cu colectarea și rezolvarea plângerilor informează în scris clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, completând totodată secțiunea C din *"Formularul de înregistrare a plângerii"* și *"Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali"*.

6.4.3 Termenele legale de soluționare a plângerilor referitoare la serviciile de furnizare energie electrică și gaze naturale, sunt următoarele:

Nr. Crt.	Indicator de calitate – IC	Nivelul garantat
1	IC1 — timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	15 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a energiei electrice 5 zile lucrătoare pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale
2	IC2 — timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare
3	IC3 — timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare
4	IC4 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare*
5	IC5 — timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	5 zile lucrătoare
6	IC6 — timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor	4 ore în timpul programului de lucru
7	IC7 — timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucrătoare
8	IC8 — timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare
9	IC9 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare
10	IC10 — timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul standardului	20 de zile lucrătoare**
11	IC11 — timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, în timpul programului de lucru***

* Conform Standardului de Performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, art. 9, alin (3) – IC4, în situația în care soluționarea solicitării implică verificarea datelor de



măsurare a consumului, transmiterea către OR a solicitării de verificare a acestor date, precum și comunicarea către solicitant a răspunsului primit de la OR se realizează cu respectarea nivelului garantat al indicatorilor de calitate prevăzuți la art. 12 și 13 din Standard.

*** Cu excepția situației în care termenul de răspuns este stabilit în reglementările în vigoare din domeniu, caz în care nivelul garantat al indicatorului de calitate este egal cu termenul respectiv.*

**** Intră în vigoare la 1 iulie 2023*

Notă: Pentru nerespectare indicatorilor de calitate furnizorul plătește clientului final compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 1 a Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, excepție făcând prevederile art. 16, alin (4) – IC11, care intră în vigoare la 1 ianuarie 2024.

6.5 Precizări finale

- 6.5.1** Înregistrarea plângerilor se face prin completarea *Registrului unic de evidență a plângerilor clienților finali* disponibil în format electronic, locația *M:\METRO\Public*, pentru a putea fi accesat de către toate departamentele implicate în soluționare a plângerilor clienților finali.
- 6.5.2** Prevederile acestei proceduri devin sarcini de serviciu obligatorii pentru personalul implicat, odată cu aprobarea ei.
- 6.5.3** MET ROMANIA ENERGY SRL, prin departamentele abilitate a gestiona aceste plângeri administrează datele din *Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali* în scopul utilizării informațiilor pentru diferite analize, raportări către forurile îndreptățite să solicite aceste informații (ANRE).

7. ÎNREGISTRĂRI

- 7.1. Anexa 2 - Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali - formular netipizat.*

8. ANEXE

- 8.1. Anexa 1 - Formular de înregistrare a plângerii - formular netipizat,*
- Secțiunea A: Date de identificare*
 - Secțiunea B: Plângere client final*
 - Secțiunea C: Formular pentru furnizorul de energie*
- 8.2. Anexa 3 – Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final – formular netipizat;*
- 8.3. Anexa 4 - Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal – formular netipizat;*
- 8.4. Anexa 5 – Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri - formular netipizat.*

FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII

Nr. / Data (zi/lună/an)/...../.....

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. Crt	Client final	Furnizor
1.	Nume:	Nume: MET Romania Energy SRL
2a.	Cod client final:	☐ Energie electrică ☐ Gaze naturale
2b.	Cod de identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum:	CUI: RO1877048 Nr. Înreg. Reg. Com.: J40/5516/1996
3.	Adresă:	Adresă: Str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea 1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park
4.	Localitate:	Localitate: București
5.	Cod poștal:	Cod poștal: 012095
6.	Tel.: Fax:	Tel.: +40 21 30 30 600 Fax: +40 21 30 30 602
7.	E-mail:	E-mail: sesizari.ro@met.com
Reprezentant legal:		Alte detalii:
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:		
Plângere 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	
Plângere în legătură cu:	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	
	3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorice superioare a gazelor naturale	
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verficarilor instalațiilor de utilizare gaze naturale	
	5.	Ofertarea de prețuri și tarife	
	6.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	
	7.	Calitatea gazelor furnizate	
	8.	Funcționarea grupurilor de măsurare	
	9.	Schimbarea furnizorului	
	10.	Informarea clienților finali	
	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:	1. Eșalonare la plată a facturilor de energie electrică. 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică. 3. Verificare contor energie electrică. 4. 5.
Solicitare:	1. Eșalonare la plată a facturilor de gaze naturale. 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale. 3. Verificare contor gaze naturale. 4. 5.
Alte tipuri de solicitări:	
IV. Documente anexate	
Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.
Data:	Semnătura client final:

C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE / GAZE NATURALE	
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:	



MET Romania Energy SRL
București, str. Aviator Popișteanu, nr. 54A, clădirea
1, etaj 4, sector 1, clădirea Expo Business Park,
CP 012095
CIF: RO1877048
☎ +40 21 30 30 600
✉ info.metro@met.com

Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind nesoluționabilă:	Cauză:
Responsabil furnizor:	
Data:	Semnătură: