



**MET ROMANIA ENERGY SA**

**PD-22**

**pag. 1 din 10**

**Ediția: 2    Revizia: 1**

**MODUL DE SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR CLIEŢILOR FINALI  
COD: PD-22**

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

Data intrarii in vigoare: 18.01.2022

**APROBAT,  
DIRECTOR GENERAL  
FLORIN FRUNZA**

**INTOCMIT,  
RESPONSABIL CALITATE  
ALINA MIHAELA IONESCU**

**Proprietate intelectuală**

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

**Ex. nr. 1**







**CUPRINS**

**Pag.**

Pagină de gardă	1
Listă de difuzare / retragere din uz	2
Listă de evidență a edițiilor / reviziilor	3
Cuprins	4
<b>1. Scop</b>	<b>5</b>
<b>2. Domeniu de aplicare</b>	<b>5</b>
<b>3. Definiții și prescurtări</b>	<b>5</b>
<b>4. Documente de referință</b>	<b>6</b>
<b>5. Responsabilități</b>	<b>6</b>
<b>6. Procedură</b>	<b>7</b>
<b>7. Înregistrări</b>	<b>10</b>
<b>8. Anexe</b>	<b>10</b>



### **Cap.1. SCOP**

- 1.1. Prezenta procedură stabilește modul de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali de către MET ROMANIA ENERGY SA, în calitate de furnizor energie electrică și gaze naturale.
- 1.2. Prezenta procedură înlocuiește **PD-22 Ed.2, Revizia 0, „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 SA  
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. 6/2017 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice;
- 4.4 Ordin ANRE nr. 37/2007 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;
- 4.5 Ordin ANRE nr.16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- 4.6 Legea energiei electrice și a gazelor naturale 123/2012 cu modificările și completările ulterioare;
- 4.7 Procedura ANRE de întocmire a raportului anual de către titularii de licențe;
- 4.8 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 CLIENȚILOR FINALI

### 6.1 Preluarea plângerii

**6.1.1** Plângerile transmise de către clienții finali prin punctul unic de contact al MET ROMANIA ENERGY SA (din str. Emanoil Porumbaru nr. 93-95, sector 1, București), 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 SA, *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 a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

### 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** În cazul plângerilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei electrice, termenele legale de soluționare sunt următoarele :

	<b>Categorie</b>	<b>Termen legal depunere</b>	<b>Termen legal soluționare</b>
1	Contractarea energiei electrice	-	15 zile lucrătoare*
2	Facturarea contravalorii energiei electrice furnizate	30 zile calendaristice de la data emiterii facturii	15 zile lucrătoare**
3	Ofertarea de prețuri și tarife	-	15 zile lucrătoare
4	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	-	15 zile calendaristice***
5	Asigurarea calității energiei electrice furnizate	-	20 zile calendaristice (reclamații privind nivelul tensiunii), 30 zile calendaristice (alți parametrii decât nivelul tensiunii)***
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	-	5 zile lucrătoare pentru consumatorii cu o putere aprobată mai mare de 100 kW; 10 zile lucrătoare pentru consumatorii cu o putere aprobată mai mică sau egală cu 100 kW***
7	Schimbarea furnizorului	-	15 zile lucrătoare*
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	15 zile lucrătoare*
9	Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	-	15 zile lucrătoare*

\* Conform **Standardului de Performanță pentru activitatea de Furnizare aprobat, art. 12, alin (2), lit. b)** în cazul în care formularea răspunsului necesită o perioadă de timp mai mare, furnizorul





transmite clientului final o informare în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării, în care explică motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea răspunsului, urmând ca răspunsul la solicitarea clientului final să fie transmis în termen de 30 de zile de la data înregistrării solicitării/plângerii.

**\*\* Conform Standardului de Performanță pentru activitatea de Furnizare aprobat și modificat prin Ordinul ANRE nr. 138/2021, art.8, alin (1), timpul de soluționare al acestor petiții poate fi prelungit: „În cazul în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor de măsură, termenul de 15 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite clientului final răspunsul primit de la operatorul de măsurare.”**

**\*\*\* Conform prevederilor Standardului de Performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobat prin Ord. ANRE nr. 46/2021.**

**Notă:** Conform prevederilor **Standardului de Performanță pentru activitatea de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 6/2017**, pentru petițiile referitoare la obligațiile operatorului de distribuție, termenul de comunicare către client a răspunsului operatorului de rețea este de 3 zile lucrătoare de la primirea acestuia de către furnizor.

**6.4.4** În cazul plângerilor referitoare la serviciul de furnizare a gazelor naturale, termenele legale de soluționare sunt următoarele:

Nr. Crt.	Categorie	Termen legal de depunere	Termen legal de soluționare
1	Contractarea gazelor naturale	-	15 zile calendaristice de la data primirii
2	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	-	15 zile lucrătoare de la data primirii*;
3	Ofertarea de preturi și tarife	-	15 zile calendaristice de la data primirii
4	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	-	30 zile calendaristice de la data primirii;
5	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	-	15 zile calendaristice de la data primirii;
6	Funcționarea grupurilor de măsură	-	30 zile calendaristice de la data primirii;
7	Schimbarea Furnizorului	-	30 zile calendaristice de la data primirii;
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	-	30 zile calendaristice de la data primirii;
9	Modul de rezolvare a plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	30 de zile de la data exigibilității obligației	20 zile calendaristice de la data primirii;

**\*Aplicabil pentru sesizările scrise conform Standardului de Performanță pentru activitatea de Furnizare aprobat prin ordin ANRE nr. 37/2007**



**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 SA, 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 - Registru 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 (se completează semestrial);*
- 8.3.** *Anexa 4 - Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal – formular netipizat (se completează semestrial);*
- 8.4.** *Anexa 5 – Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri - formular netipizat (se completează semestrial).*

**FORMULAR DE ÎNREGISTRARE A PLÂNGERII**

Nr. .... / Data (zi/lună/an) ...../...../.....

A. DATE DE IDENTIFICARE		
Nr. Crt	Client final	Furnizor
1.	<b>Nume:</b>	<b>Nume:</b> MET Romania Energy SA
2a.	<b>Cod client final:</b>	<input type="checkbox"/> Energie electrica <input type="checkbox"/> Gaze naturale
2b.	<b>Cod de identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum:</b>	<b>CUI:</b> RO1877048 <b>Nr. Inreg. Reg. Com.:</b> J40/5516/1996
3.	<b>Adresă:</b>	<b>Adresă:</b> Str. Emanoil Porumbaru, Nr. 93-95, Et. 1, Sector 1
4.	<b>Localitate:</b>	<b>Localitate:</b> București
5.	<b>Cod poștal:</b>	<b>Cod poștal:</b> 011424
6.	<b>Tel.:</b> <b>Fax:</b>	<b>Tel.:</b> +40 21 30 30 600 <b>Fax:</b> +40 21 30 30 602
7.	<b>E-mail:</b>	<b>E-mail:</b> <a href="mailto:sesizari.ro@met.com">sesizari.ro@met.com</a>
<b>Reprezentant legal:</b>		<b>Alte detalii:</b>
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 in legatura 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

Plangere in legatura 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
	<b>FURNIZARE GAZE NATURALE</b>	
	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 instalatiilor de utilizare gaze naturale
	5.	Ofertarea de preturi 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:	
	<b>II. Detalii cu privire la plângere</b>	

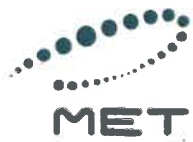
<b>III. Cerințe client final</b>	
Solicitare:	1. Eșalonare la plată a facturilor de energie electrică. 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică. 3. Verificare contor energie electrică. 4. 5.
Solicitare:	1. Eșalonare la plată a facturilor de gaze naturale. 2. Penalități conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale. 3. Verificare contor gaze naturale. 4. 5.
Alte tipuri de solicitări:	
<b>IV. Documente anexate</b>	
Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.
Data:	Semnătura client final:

<b>C. FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE / GAZE NATURALE</b>	
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 SA**  
93-95 Emanoil Porumbaru, 1<sup>st</sup> floor, 1<sup>st</sup> district,  
011424 Bucharest, Romania  
Unique Registration Code: 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:



**MET Romania Energy SA**  
93-95 Emanoil Porumbaru, 1<sup>st</sup> floor, 1<sup>st</sup> district,  
011424 Bucharest, Romania  
Unique Registration Code: RO1877048  
☎ +40 21 30 30 600  
✉ info.metro@met.com

## ANEXA Nr. 2

### Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali

Nr. crt..	Nr. și data înregistrării plângerii	Modul de preluare Sediul / Tel / E-mail / Formular on-line / Fax / Poștă	Client final	Tip client final casnic / noncasnic	Categorie plângere	Obiectul plângerii	Persoana desemnată pentru răspuns	Termen legal pentru răspuns	Concluziile analizării plângerii Întemeiată / Neîntemeiată / Nesoluționabilă	Măsurile stabilite	Nr. și dată răspuns	Răspuns în termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și 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 poștă			
<b>TOTAL:</b>				



**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și 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 prețuri și tarife				
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie				
5.	Asigurarea calității energiei furnizate				
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare				
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare				
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
<b>TOTAL:</b>					
<b>din care : întemeiate</b>					
: neîntemeiate					
: nesoluționabile					

**Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri**

Perioada: .....

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Ofertarea de prețuri și tarife		
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie		
5.	Asigurarea calității energiei furnizate		
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare		
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		