
	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

**PROCEDURA DE ÎNREGISTRARE ȘI SOLUȚIONARE A PLÂNGERILOR  
TRANSMISE DE CĂTRE CLIEȚII FINALI**


**Cod: EE-F-01**

Data intrare în vigoare:01.09.2020

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

### LISTA DE EVIDENȚĂ A REVIZIILOR/EDIȚIILOR

Nr. Ediție/Revizie	Data	Conținut

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0


## **CUPRINS**

**Pagina de gardă**

**Lista de evidență a reviziilor/edițiilor**

**Cuprins**

- 1. Scop**
- 2. Domeniu de aplicare**
- 3. Definiții și prescurtări**
- 4. Documente de referință**
- 5. Responsabilități**
- 6. Procedură**
- 7. Înregistrări**
- 8. Anexe**

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

## 1. Scop

Prezenta procedură stabilește modul de soluționare a plângerilor venite de la clienții finali de către Mazarine Energy Romania SRL, în calitate de furnizor energie electrică.

## 2. Domeniu de aplicare

- 2.1. Procedura se aplică de către personalul Serviciului Servicii Energie din cadrul Mazarine Energy Romania SRL, privind preluarea, înregistrarea, analiza și soluționarea plângerilor clienților finali.
- 2.2. Clientul final poate adresa o plângere în legătură cu:
  - a) contractarea energiei;
  - b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
  - c) ofertarea de prețuri și tarife;
  - d) continuitatea în alimentarea cu energie;
  - e) asigurarea calității energiei 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.

## 3. Definiții și prescurtări

### 3.1. Definiții

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;

MER – Mazarine Energy Romania SRL;

SSE – Serviciul Servicii Energie.

## 4. Documente de referință

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

- 4.1. Ordinul 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;
- 4.2. Ordinul 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali;
- 4.3. Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

## 5. Responsabilități

5.1. SSE este responsabil pentru:

- Oferă suport clienților finali pentru completarea "Formularului de înregistrare a plângerii";
- Preia și înregistrează toate plângerile în Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali";
- Colaborează cu departamentele vizate în vederea rezolvării plângerilor (ex. financiar, tehnic, facturare, etc.);
- Analizează plângerile împreună cu celelalte departamente implicate și consemnează rezultatul în "Formularului de înregistrare a plângerii".


## 6. Procedură

6.1. Modalități de depunere a cererilor

- La sediile:
  - o Șoseaua București-Ploiești Nr. 42-44, Băneasa Business & Technology Park, Clădirea B, Aripa B2, Etaj 1, Camera 1, Sector 1 – București;
  - o Strada Fagului nr. 4, Comănești – Județul Bacău.
- Telefonic: gratuit la numărul 0800.400.210 de luni până vineri între orele 8-16;
- Fax: 0372.891.488
- E-mail: la adresa [energy.ro@mazarine-energy.com](mailto:energy.ro@mazarine-energy.com);
- Poștă: la sediile enumerate mai sus.

6.2. Transmiterea/Preluarea formularelor de plângere

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

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

Mazarine Energy Romania 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.

În situația în care, pentru locul de consum, contractul cu Operatorul de Rețea este încheiat de Mazarine Energy Romania SRL, la primirea unei plângeri care privește domeniul de activitate al Operatorului de Rețea respectiv, aceasta va fi transmisă acestuia spre analiză, respectiv să îi transmită solicitantului răspunsul primit de la Operatorul de Rețea.

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.

Mazarine Energy Romania SRL v-a transmite răspunsul reclamantului prin același 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. Soluționarea plângerilor

Mazarine Energy Romania 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 evidență a plângerilor clienților finali.

## 8. Anexe

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


- Secțiunea A: Date de identificare;
- Secțiunea B: Plângere client final;
- Secțiunea C: Detalii cu privire la plângere.

8.2. Anexa nr. 2: Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali

8.3. Anexa nr. 3: Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final

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


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

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

## ANEXA NR. 1: 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.	Adresa de corespondență:	Adresa:
4.	Localitate:	Localitate:
5.	Cod poștal:	Cod poștal:
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)		


	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

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
	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	




	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0


	2.	Modalitate de facturare gaze naturale
	3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat; facturarea reviziilor și verificărilor 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		

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

III. Cerințe client final		
Solicitare:	1. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică 2. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 3. Verificare contor energie electrică 4. 5.	
	1. Eșalonare la plata 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	Semnătură client final	


	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

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

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

## ANEXA nr. 2: Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali


Nr. crt.	Nr. și data înregistrării plângerii	Modul de preluare Sediu/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 data răspuns	Răspuns în termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

### ANEXA nr. 3: 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			
TOTAL:				

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0


#### **ANEXA nr. 4: 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;				

	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL:					
din care: întemeiate					
neîntemeiate					
nesoluționabile					


	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

## ANEXA nr. 5: 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		



	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	Cod: EE-F-01
		Ediția: 1 / Revizia: 0

10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		
-----	---	--	--