

**Nr. 18042      28.07.2023**

**Către:            AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL  
ENERGIEI**

**În atenția:**     D-lui George Sergiu NICULESCU – Președinte;  
**Referitor la:**    **Raportare privind activitatea de soluționare a plângerilor clienților finali de energie electrică și  
gaze naturale – Semestrul I 2023**

**Stimate domnule Președinte,**

Vă transmitem anexat rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor aferente semestrului I an 2023, respectiv anexele 3-5 din Ordinul ANRE nr. 16/2015.

Asigurându-vă de întreaga noastră considerație, vă mulțumim.

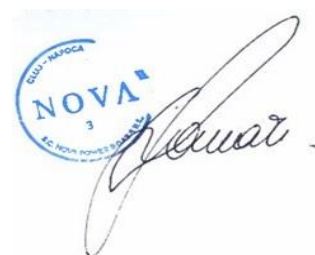
Cu stimă,  
Director General  
Samar Ioniță



FORMULAR-07.01.03. rev.1

*Anexa nr.3**Gaze naturale***Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**Perioada: **01.01.2023 – 30.06.2023**

Nr. Crt	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	5292	4498	794
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	2792	2374	419
4	Prin intermediul formularului on-line	586	562	24
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>8670</b>	<b>7434</b>	<b>1237</b>



FORMULAR-07.01.04. rev.1

Anexa nr.4

Gaze naturale

### Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei și respectarea termenului legal

 Perioada: **01.01.2023 – 30.06.2023**

Nr. Crt	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1.	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0.00
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale	6367	6367	0	0.00
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00
4.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	351	351	0	0.00
5.	Asigurarea calitatii gazelor furnizate	0	0	0	0.00
6.	Funcționarea mijloacelor de măsurare	936	936	0	0.00
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0.00
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0.00
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0.00
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	1016	1016	0	0.00
<b>TOTAL:</b>		<b>8670</b>	<b>8670</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>din care: întemeiate</b>		<b>3619</b>	<b>3619</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>neîntemeiate</b>		<b>5049</b>	<b>5049</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>nesoluționabile</b>		<b>2</b>	<b>2</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

FORMULAR-07.01.05. rev.1

*Anexa nr.5*

*Gaze naturale*

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

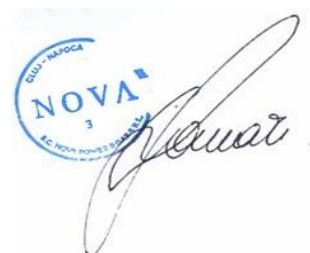
Perioada: **01.01.2023 – 30.06.2023**

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale	Informare client status contract, Solicitare date suplimentare	Preluare documente lipsa si finalizare procesare contract
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale	Transmiterea indecsilor autocititi de catre clienti	Solicitare OD citiri reale corecte si solicitare explicații cu privire la indexul comunicat (citit direct sau estimat)
3.	Ofertarea de preturi si tarife	Informare clienti asupra ofertelor (preturi si tarife)	Indrumare client catre linkul de oferte si de contractare
4.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	Anunțare distribuitor	Inregistrare plingere, transmitere catre OD si ulterior transmitere raspuns primit de la OD catre client
5.	Asigurarea calitatii gazelor furnizate	Anunțare distribuitor	Inregistrare plingere, transmitere catre OD si ulterior transmitere raspuns primit de la OD catre client
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	Schimbare grup de masura si la solicitarea clientului verificare BRML	Achizitionarea de catre OD de grupuri de masura noi, performante, verificare BRML a grupurilor
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clara a clientilor cu privire la solicitarile lor	Nu este cazul

FORMULAR-07.01.03. rev.1

*Anexa nr.3**Energie electrică***Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**Perioada: **01.01.2023 – 30.06.2023**

Nr. Crt	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	6850	5822	1028
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	6516	5539	977
4	Prin intermediul formularului on-line	404	337	67
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>13770</b>	<b>11698</b>	<b>2072</b>



FORMULAR-07.01.04. rev.1  
**Anexa nr.4**
**Energie electrică**
**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei  
 și respectarea termenului legal**

 Perioada: **01.01.2023 – 30.06.2023**

Nr. Crt	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1	Contractarea energiei	0	0	0	0
2	Facturarea contravalorii energiei	7357	7357	0	0
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4	Continuitatea în alimentarea cu energie electrică	384	384	0	0
5	Asigurarea calitatii energiei furnizate	0	0	0	0
6	Funcționarea mijloacelor de măsurare	3786	3786	0	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	2243	2243	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>13770</b>	<b>13770</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>din care: întemeiate</b>		<b>5347</b>	<b>5347</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>neîntemeiate</b>		<b>8412</b>	<b>8412</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
<b>nesoluționabile</b>		<b>11</b>	<b>11</b>	<b>0</b>	<b>0</b>



FORMULAR-07.01.05. rev.1

*Anexa nr.5*

*Energie electrica*

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

Perioada: **01.01.2023 – 30.06.2023**

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsurile corective
1.	Contractarea energiei	Informare client status contract, Solicitare date suplimentare	Preluare documente lipsa si finalizare procesare contract
2.	Facturarea contravalorii energiei	Transmiterea indecsilor autocititi de catre clienti	Solicitare OD citiri reale corecte si solicitare explicații cu privire la indexul comunicat (citit direct sau estimat)
3.	Ofertarea de preturi si tarife	Informare clienti asupra ofertelor (preturi si tarife)	Indrumare client catre linkul de oferte si de contractare
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	Reparatii curente in instalatii electrice	Intretinere linii electrice si posturi de transformare de catre OD
5.	Asigurarea calitatii energiei furnizate	Anunțare distribuitor	Inregistrare plingere, transmitere catre OD si ulterior transmitere raspuns primit de la OD catre client
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	Schimbare grup de masura si la solicitarea clientului verificare BRML	Achizitionarea de catre OD de grupuri de masura noi, performante, verificare BRML a grupurilor
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clara a clientilor cu privire la solicitarile lor	Nu este cazul



NOVA  
3  
Signature

FORMULAR-07.01.03. rev.1

*Anexa nr.3*

*Energie electrică și gaze naturale*

**Structura plângerilor în funcție de modul de preluare și tipul clientului final**

Perioada: **01.01.2023 – 30.06.2023**

Nr. Crt	Modul de preluare a plângerilor	Număr plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1	Depunere în scris la punctele unice de contact	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	12142	10320	1822
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	9308	7913	1396
4	Prin intermediul formularului on-line	990	899	91
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>22440</b>	<b>19132</b>	<b>3309</b>



FORMULAR-07.01.04. rev.1  
 Anexa nr.4

*Energie electrică și gaze naturale*
**Structura plângerilor în funcție de categorie, concluzia analizei  
și respectarea termenului legal**

 Perioada: **01.01.2023 – 30.06.2023**

Nr. Crt	Categorie plângeri	Număr plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termen legal	Nerezolvate în termen legal	
1	Contractarea energiei/gazelor naturale	0	0	0	0.00
2	Facturarea contravalorii energiei/gazelor naturale	13724	13724	0	0.00
3	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0.00
4	Continuitatea în alimentarea cu energie/gaze naturale	735	735	0	0.00
5	Asigurarea calitatii energiei/gazelor furnizate	0	0	0	0.00
6	Funcționarea mijloacelor de măsurare	4722	4722	0	0.00
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0.00
8	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0.00
9	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0.00
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	3259	3259	0	0.00
<b>TOTAL:</b>		<b>22440</b>	<b>22440</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>din care: întemeiate</b>		<b>8966</b>	<b>8966</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>neîntemeiate</b>		<b>13461</b>	<b>13461</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>
<b>nesoluționabile</b>		<b>13</b>	<b>13</b>	<b>0</b>	<b>0.00</b>

FORMULAR-07.01.05. rev.1

*Anexa nr.5*

*Energie electrică și gaze naturale*

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

Perioada: **01.01.2023 – 30.06.2023**

Nr. Crt	Categorie plangeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei/ gazelor naturale	Informare client status contract, Solicitare date suplimentare	Preluare documente lipsa si finalizare procesare contract
2.	Facturarea contravalorii energiei/ gazelor naturale	Transmiterea indecsilor autocititi de catre clienti	Solicitare OD citiri reale corecte si solicitare explicații cu privire la indexul comunicat (citit direct sau estimat)
3.	Ofertarea de preturi si tarife	Informare clienti asupra ofertelor (preturi si tarife)	Indrumare client catre linkul de oferte si de contractare
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie/ gaze naturale	Reparatii curente in instalatii electrice/ Anunțare distribuitor	Intretinere linii electrice si posturi de transformare de catre OD
5.	Asigurarea calitatii energiei/ gazelor furnizate	Anunțare distribuitor	Inregistrare plingere, transmitere catre OD si ulterior transmitere raspuns primit de la OD catre client
6.	Functionarea mijloacelor de masurare	Schimbare grup de masura si la solicitarea clientului verificare BRML	Achizitionarea de catre OD de grupuri de masura noi, performante, verificare BRML a grupurilor
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	Nu este cazul	Nu este cazul
8.	Informarea clientilor finali in conformitate cu cerintele legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
9.	Rezolvarea plangerilor la adresa furnizorului, formulate de clientii finali cu privire la nerespectarea legislatiei in vigoare	Nu este cazul	Nu este cazul
10.	Rezolvarea altor plangeri ale clientilor finali	Informarea clara a clientilor cu privire la solicitarile lor	Nu este cazul