

**Raport privind realizarea în anul 2023 a  
indicatorilor de performanță conform prevederilor  
*Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei  
electrice/gazelor naturale*, aprobat prin Ordinul președintelui  
ANRE nr. 83/2021, cu modificările ulterioare**

## Cuprins

Capitolul I - Prezentarea <i>Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale</i> , aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 83/2021, cu modificările ulterioare - legislație	pag. 3
Capitolul II - Indicatori de performanță pentru activitatea de <i>furnizare a energiei electrice la clienții finali</i> , desfășurată pe parcursul anului 2023 de către furnizorii de energie electrică	pag. 7
Capitolul III - Indicatori de performanță pentru activitatea de <i>furnizare a gazelor naturale la clienții finali</i> , desfășurată pe parcursul anului 2023 de către furnizorii de gaze naturale	pag. 12

## Capitolul I

### **Prezentarea *Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 83/2021, cu modificările ulterioare - legislație**

În conformitate cu prevederile art. 3 pct. 79, art. 62 alin. (1) lit. h<sup>6</sup>), art. 143 alin. (1) lit. d) și n) și ale art. 145 alin. (4) lit. n) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și ale art. 5 alin. (1) lit. c), art. 8 lit. g), art. 9 alin. (1) lit. h) și ale art. 10 alin. (1) lit. q<sup>1</sup>) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare în îndeplinirea atribuțiilor și competențelor sale, Autoritatea Națională de Reglementare a Energiei (ANRE) are obligația de a asigura protecția drepturilor consumatorului, inclusiv prin impunerea unor standarde de calitate a serviciilor publice din sectorul energiei și gazelor naturale.

Pentru îndeplinirea acestui obiectiv, a fost aprobat *prin* Ordinul ANRE nr. 83/2021, *Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale* (numit în continuare *Standard de performanță*), care prevede cerințele minime de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, precum și modalitatea de urmărire și evaluare a performanței activității furnizorilor de energie electrică/gaze naturale, stabilind:

- a) indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare și nivelurile garantate ale acestor indicatori;
- b) compensațiile pe care furnizorii au obligația să le plătească în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare;
- c) indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorilor;
- d) modalitatea de raportare de către furnizori a informațiilor privind calitatea și performanța activității desfășurate de către aceștia;
- e) modalitatea de evaluare a activității desfășurate de furnizori.

Prevederile standardului de performanță se aplică de către titularii de licență de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, emisă de către ANRE, inclusiv de către titularii de licență cu drept complementar de furnizare a energiei electrice și titularii de licență cu drept de revânzare a energiei electrice, care furnizează energie electrică clienților finali racordați direct la instalațiile electrice pe care le dețin, precum și de către operatorii economici care nu au obligația de a deține licență, dar realizează activitate de furnizare a energiei electrice la clienții finali.

În situația depășirii de către furnizori a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare, aceștia au obligația de a plăti din proprie inițiativă solicitantului compensații. Acordarea compensațiilor se poate realiza:

- a) prin intermediul facturilor, prin compensare, succesiv, până la stingerea obligației de plată;
- b) prin plată directă către solicitant, conform dispozițiilor contractului de furnizare referitoare la modalitatea de returnare a sumelor către clientul final sau conform modalității de plată notificate de către solicitant, în termen de maximum 5 zile lucrătoare de la data primirii informațiilor necesare efectuării plății.

Odată cu transmiterea răspunsului către solicitant, furnizorul are obligația de a-l informa cu privire la compensația pe care are dreptul să o primească, respectiv cu privire la modalitatea de efectuare a plății acesteia, precum și despre dreptul de a opta pentru plata directă de către furnizor, cu condiția transmiterii, în maximum 10 zile lucrătoare, a datelor și informațiilor necesare efectuării plății. Furnizorul asigură solicitantului cel puțin o modalitate de plată directă a compensației, fără costuri suplimentare. În cazul în care solicitantul alege o modalitate de plată care implică costuri suplimentare din partea furnizorului, acestea sunt suportate de către solicitant, cu excepția situației în care plata se face prin transfer bancar.

În tabelul următor sunt prezentate condițiile care trebuie îndeplinite, precum și compensațiile pe care furnizorii de energie electrică/gaze naturale au obligația să le plătească automat solicitanților/clientilor finali conform prevederilor *Standardului de performanță*:

<b>Indicator de calitate - IC</b>	<b>Nivelul garantat</b>	<b>Compensația acordată în caz de nerealizare a nivelului garantat</b>
<b>IC1</b> - 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	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
<b>IC2</b> - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
<b>IC3</b> - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/ completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
<b>IC4</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
<b>IC5</b> - 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	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
<b>IC6</b> - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei	4 ore în timpul programului de lucru	12 lei/oră de întârziere

întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor		
<b>IC7</b> - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
<b>IC8</b> - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
<b>IC9</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
<b>IC10</b> - 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	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
<b>IC11</b> - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, în timpul programului de lucru (a intrat în vigoare la data de 1 iulie 2023)	0,20 lei/minut ( <i>intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2024</i> )

În cazul în care furnizorul nu efectuează plata compensațiilor conform prevederilor *Standardului de performanță*, sumele datorate de furnizor sunt majorate cu dobânzi penalizatoare, egale cu nivelul dobânzii datorate pentru neplata la termen a obligațiilor către bugetul de stat, conform prevederilor Legii nr. 227/2015 privind Codul de procedură fiscală, cu modificările și completările ulterioare, începând cu ziua imediat următoare depășirii nivelului garantat al indicatorului de calitate și până la data efectuării plății compensației datorate inclusiv.

Compensațiile/dobânzile penalizatoare datorate de către furnizor, prevăzute în cadrul *Standardului de performanță*, nu se plătesc în cazurile de forță majoră, declarate conform prevederilor legale, care împiedică în mod direct respectarea de către furnizor a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate prevăzute în prezentul standard.

Compensația prevăzută în contractele-cadru de furnizare a energiei electrice, plătită de către furnizorii de ultimă instanță clienților beneficiari de serviciu universal în cazul în care nu notifică noua ofertă pentru serviciul universal în termenul prevăzut în contractul-cadru de furnizare a energiei electrice, este de 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere. În contractele de furnizare încheiate pe piața concurențială, furnizorii pot stabili, pentru indicatorii de calitate, valori ale compensațiilor acordate și ale dobânzilor penalizatoare de întârziere datorate. **Însă, acestea nu pot fi mai mici decât cele prevăzute în *Standardul de performanță*.** De asemenea, pot stabili niveluri garantate ale indicatorilor de calitate, însă, **fără a fi depășite nivelurile garantate prevăzute în *Standardul de performanță*.**

Solicitantul are dreptul de a adresa ANRE plângeri în legătură cu nerespectarea de către furnizor a obligațiilor care îi revin conform prevederilor *Standardului de performanță*.

Furnizorul datorează solicitantului plata compensației și a dobânzilor penalizatoare aferente, după caz, inclusiv în situația în care furnizorul este sancționat de ANRE pentru încălcarea prevederilor *Standardului de performanță*.

Evaluarea gradului de respectare de către furnizor a nivelului garantat aferent fiecărui indicator de calitate se face prin determinarea unui **indicator specific de performanță (ISP)**, determinat astfel:

$$ISP(i) = \frac{NSG(i)}{NST(i)} \times 100 (\%),$$

unde:

$i = 1 \div 11$ ;

NSG(i) = numărul de solicitări aferente indicatorului de calitate IC(i) la care s-a răspuns cu respectarea nivelului garantat aferent indicatorului de calitate IC(i);

NST(i) = numărul total al solicitărilor înregistrate de furnizor aferente indicatorului de calitate IC(i)

**Furnizorul are obligația de a transmite ANRE și a publica pe pagina proprie de internet următoarele informații:**

**a) raportări aferente indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare;**

**b) raportul privind indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorului.**

**Aceste rapoarte se mențin pe pagina proprie de internet a furnizorilor, o perioadă de minimum 3 ani de la data publicării acestora.**

Activitatea desfășurată de furnizori pe piața cu amănuntul de energie electrică/gaze naturale este evaluată trimestrial pe baza scorului obținut, în urma acordării de către ANRE a unui punctaj pentru fiecare indicator specific de performanță, în funcție de gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate, astfel:

- a) pentru un grad de respectare cuprins între 95% și 100% se acordă 5 puncte;
- b) pentru un grad de respectare cuprins între 85% și 94,99% se acordă 4 puncte;
- c) pentru un grad de respectare cuprins între 75% și 84,99% se acordă 3 puncte;
- d) pentru un grad de respectare cuprins între 50% și 74,99% se acordă 2 puncte;
- e) pentru un grad de respectare cuprins între 0% și 49,99% se acordă 1 punct.

În vederea informării clienților finali cu privire la nivelurile de calitate și de performanță ale activității de furnizare desfășurate de fiecare furnizor, **ANRE publică/actualizează** trimestrial, următoarele informații:

- a) gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate cuantificate prin indicatorii specifici de performanță și punctajele obținute de fiecare furnizor;
- b) timpul mediu de răspuns la solicitările primite, pentru fiecare indicator de calitate;

- c) evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate, determinat ca raport între gradul de respectare a nivelului garantat al indicatorilor de calitate aferent a două trimestre consecutive pentru care deține informații.

## Capitolul II

### Indicatori de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la clienții finali, desfășurată pe parcursul anului 2023 de către furnizorii de energie electrică

În ceea ce privește realizarea indicatorilor de calitate și a gradului de îndeplinire a indicatorilor specifici de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice la clienții finali, desfășurată pe parcursul anului 2023 de furnizorii de energie electrică, conform informațiilor transmise de aceștia, au rezultat următoarele:

- au fost înregistrate **un număr total de 7.894.553 de solicitări ale clienților finali**, iar pentru nerespectarea indicatorilor de calitate **furnizorii de energie electrică au plătit compensații unui număr de 11.581 clienți finali, în valoare de 1.485.975 lei**, repartizarea acestora pe fiecare indicator și pe categorii de clienți fiind prezentată în tabelul de mai jos:

AN 2023	Numărul solicitărilor primite (inclusiv solicitările clasate)		Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC		Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al IC		Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al IC (lei)	
	Casnici	Non casnici	Casnici	Non casnici	Casnici	Non casnici	Casnici	Non casnici
<b>Indicatorul specific de performanță - ISP</b>								
<b>IC1</b> - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	474.494	63.179	474.446	63.172	3	7	950	3.400
<b>IC2</b> - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	578.497	68.264	578.375	68.199	88	52	56.700	26.400
<b>IC3</b> - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	157.910	10.220	157.503	10.154	256	183	113.800	27.200
<b>IC4</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	718.529	62.056	717.200	61.484	467	568	194.350	208.350
<b>IC5</b> - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	1.078	258	1.072	256	7	2	2.450	400
<b>IC6</b> - 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	137.836	27.706	137.832	27.705	4	1	1.176	684
<b>IC7</b> - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	162.948	19.495	162.267	19.407	326	117	107.460	27.060
<b>IC8</b> - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	144.772	18.250	144.377	17.999	396	256	90.200	86.145

<b>IC9</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	54.565	10.118	50.268	9.684	36	77	12.550	35.200
<b>IC10</b> - 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	2.014.186	249.062	1.996.614	248.506	605	546	229.300	262.200
<b>IC11</b> - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - <i>(respectarea nivelului garantat al indicatorului este obligatorie începând cu data de 1 iulie 2023, iar compensațiile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu 1 ianuarie 2024)</i>	2.752.660	168.470	1.823.882	114.501	7.584	0	0	0
<b>TOTAL AN 2023</b>	<b>7.197.475</b>	<b>697.078</b>	<b>6.243.836</b>	<b>641.067</b>	<b>9.772</b>	<b>1.809</b>	<b>808.936</b>	<b>677.039</b>
	<b>7.894.553</b>		<b>6.884.903</b>		<b>11.581</b>		<b>1.485.975</b>	

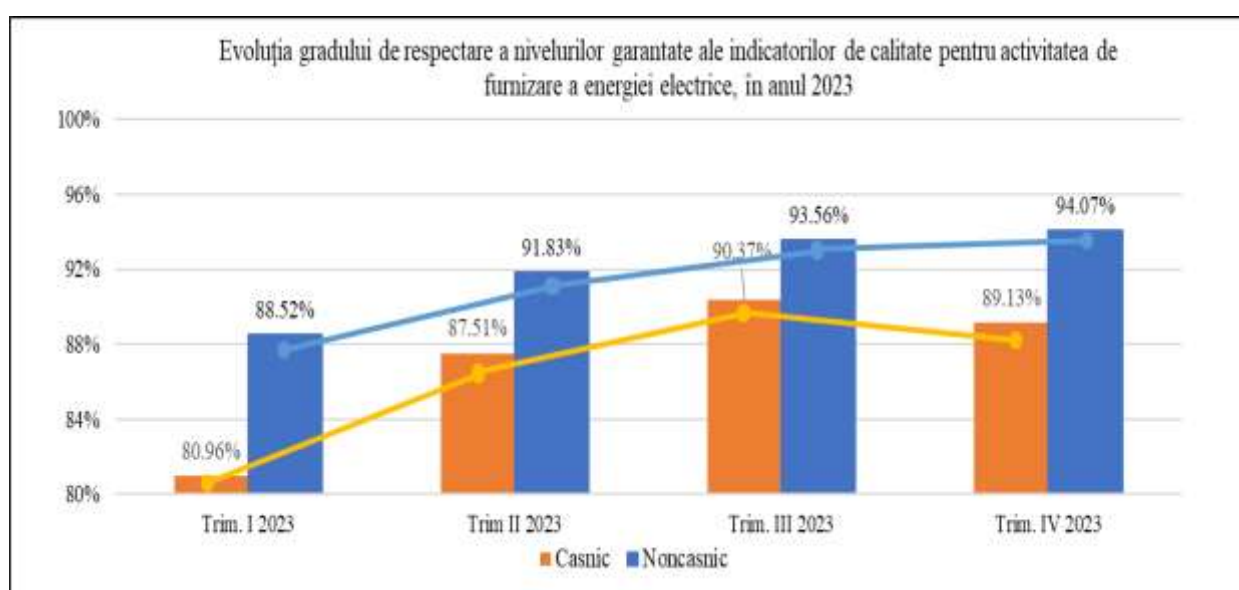
• gradul de respectare de către furnizorii de energie electrică a indicatorilor de calitate (IC), care se realizează prin determinarea indicatorilor specifici de performanță (ISP), este prezentat în tabelul următor:

<b>AN 2023</b>	<b>Gradul de îndeplinire a indicatorului specific de performanță al IC (%)</b>	
<b>Indicatorul specific de performanță - ISP</b>	<b>Casnici</b>	<b>Noncasnici</b>
<b>IC1</b> - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	99,99%	99,99%
<b>IC2</b> - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	99,98%	99,90%
<b>IC3</b> - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	99,74%	99,35%
<b>IC4</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	99,82%	99,08%
<b>IC5</b> - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	99,44%	99,22%
<b>IC6</b> - 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	100,00%	100,00%
<b>IC7</b> - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	99,58%	99,55%
<b>IC8</b> - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	99,73%	98,62%
<b>IC9</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	92,12%	95,71%
<b>IC10</b> - 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	99,13%	99,78%
<b>IC11</b> - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - <i>(respectarea nivelului garantat al indicatorului este obligatorie începând cu data de 1 iulie 2023, iar compensațiile</i>	66,26%	67,97%



pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu 1 ianuarie 2024)		
TOTAL AN 2023	86,75%	91,96%
	87,21%	

Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice reprezintă expresia cantitativă și calitativă a activității unui furnizor de energie electrică în raport cu clienții finali pe care îi deservește, cu care se află în proces de contractare sau cu care relaționează pentru oferirea de informații, oferte-tip sau pentru gestionarea reclamațiilor, precum și a modului de intermediere a relației cu operatorul de rețea, iar **evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru fiecare trimestru al anului 2023, pe categorii de clienți, este prezentată în figura următoare:**



Pe baza informațiilor transmise ANRE de către furnizorii de energie electrică, față de nivelul garantat al fiecărui indicator de calitate, timpul mediu de răspuns la solicitările adresate de către un client final în anul 2023, este prezentat în tabelul următor:

Anul 2023	Nivelul garantat al IC	Timpul mediu de răspuns la o solicitare			U.M.
		Total	Casnic	Non casnic	
Indicatorul de calitate (IC)					
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	5 zile lucrătoare	5,4	3,2	6,5	zile
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	2,5	2,2	2,6	zile
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	2,4	2,2	2,6	zile
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare	2,3	2,4	2,2	zile

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	<b>3,1</b>	3,4	2,8	zile
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	<b>4,1</b>	4,2	4,0	ore
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucrătoare	<b>1,4</b>	1,4	1,4	zile
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	<b>1,6</b>	1,7	1,5	zile
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	<b>2,7</b>	2,7	2,7	zile
IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul prezentului <i>Standard</i>	20 de zile lucrătoare	<b>5,3</b>	5,7	5,1	zile
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - <i>(respectarea nivelului garantat al indicatorului este obligatorie începând cu data de 1 iulie 2023, iar compensațiile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu data de 1 ianuarie 2024)</i>	8 minute, în timpul programului de lucru	<b>11,1</b>	23,3	3,1	minute

Următorul tabel prezintă numărul locurilor de consum la luna decembrie 2023 pentru fiecare titular de licență de furnizare de **energie electrică cu clienți finali precum și pentru titularii de licență cu drept complementar de furnizare a energiei electrice și titularii de licență cu drept de revânzare a energiei electrice, care furnizează energie electrică clienților finali racordați direct la instalațiile electrice pe care le dețin, precum și de către operatorii economici care nu au obligația de a deține licență, dar realizează activitate de furnizare a energiei electrice la clienții finali.**

Numărul locurilor de consum pentru fiecare furnizor de energie electrică la luna decembrie 2023				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
1	A6 IMPEX SA	0	2	2
2	ALIVE CAPITAL SA	0	374	374
3	ALRO SA*)	0	3	3
4	ANCHOR GRUP SA	0	509	509
5	AOT ENERGY SRL*)	0	11	11
6	AXPO ENERGY ROMANIA SA	0	1	1
7	BEST ENERGY SRL	0	21	21
8	C.E.T. GOVORA SA*)	0	12	12
9	CEZ VÂNZARE SA (actual PREMIER ENERGY FURNIZARE SA)	1.268.160	72.970	1.341.130
10	COOPERATIVADEENERGIE FURNIZARE SRL	331	53	384
11	COTROCENI PARK SA	0	433	433
12	CREST ENERGY SRL	2	6	8
13	DACIA ENERGY SOLUTIONS SRL	0	113	113
14	E.ON ENERGIE ROMANIA SA	1.445.299	85.332	1.530.631
15	EAST WIND FARM SRL	0	1	1
16	EFT FURNIZARE SRL	0	87	87
17	EGGER ROMÂNIA SRL	0	8	8

18	ELECTRIC PLANNERS SRL	9	86	95
19	ELECTRICA FURNIZARE SA	3.278.652	216.804	3.495.456
20	ELECTRICOM SA	4	68	72
21	ELECTRIFICARE C.F.R. SA	0	78	78
22	ELECTROCARBON SA	0	1	1
23	ELECTROCENTRALE BUCURESTI SA*)	1	16	17
24	ELECTROMAGNETICA SA	0	14	14
25	ELSID SA	0	2	2
26	ENERGY CORE DEVELOPMENT SRL	0	286	286
27	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL	1	478	479
28	ENERGY TECH ENTERA SRL	292	76	368
29	ENGIE ROMÂNIA SA	113.776	8.359	122.135
30	ENTREX SERVICES SRL	95	464	559
31	EOL ENERGY SRL	0	188	188
32	EYE MALL SRL	0	1.445	1.445
33	FONDUL DE DEZVOLTARE S.C.E. CU RĂSPUNDERE LIMITATĂ	0	55	55
34	GETICA 95 COM SRL	51	10.920	10.971
35	GREEN VISION SEVEN SRL*)	0	6	6
36	GRENERG SRL	14.542	749	15.291
37	HERMES ENERGY INTERNATIONAL SRL	0	580	580
38	ICCO ENERG SRL	749	609	1.358
39	ICPE ELECTROCOND TECHNOLOGIES SA	0	64	64
40	INDUSTRIAL ENERGY SA	0	20	20
41	INGKA INVESTMENTS RENEWABLE ENERGY ROMANIA SRL	0	51	51
42	LUXTEN LIGHTING COMPANY SA	19	15	34
43	MAZARINE ENERGY ROMANIA SRL	389	109	498
44	MET ROMANIA ENERGY SA	8	185	193
45	MODERN CALOR SA*)	0	14	14
46	MONSSON TRADING SRL	0	160	160
47	MVM FUTURE ENERGY TECHNOLOGY SRL	660	840	1.500
48	NEXT ENERGY PARTNERS SRL	1	1.431	1.432
49	NOVA POWER & GAS SRL	13.017	12.849	25.866
50	OMV PETROM SA	520	10.789	11.309
51	PETROTEL-LUKOIL SA*)	0	29	29
52	PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT	0	198	198
53	PLENERG SRL	0	1	1
54	PPC ENERGIE SA	1.479.821	106.989	1.586.810
55	PPC ENERGIE MUNTENIA SA	1.252.234	66.289	1.318.523
56	PREMIER ENERGY SRL	0	36	36
57	RCS & RDS SA	76.073	7.336	83.409
58	RENOVATIO TRADING SRL	234	3.006	3.240
59	RES ENERGY SOLUTIONS SA	19	167	186
60	RESTART ENERGY ONE SA	525	445	970
61	ROMELECTRO BUCURESTI SA*)	0	2	2
62	SNGN ROMGAZ SA*)	327	471	798
63	RULMENTI SA*)	0	6	6
64	SN NUCLEARELECTRICA SA*)	0	2	2
65	SOCIETATEA COMPLEXUL ENERGETIC OLTENIA SA	0	569	670
66	SOCIETATEA DE PRODUCERE A ENERGIEI ELECTRICE IN HIDROCENTRALE HIDROELECTRICA SA	541.041	34.524	575.565
67	SOLPRIM SRL	0	815	815

68	TERMO PLOIEȘTI SRL*)	0	2.240	2.240
69	TINMAR ENERGY SA	0	7.247	7.247
70	TRANSENERGO COM SA	0	39	39
71	TRANSENERGO MICROHIDRO SRL	0	19	19
72	UZINSIDER GENERAL CONTRACTOR SA	0	18	18
73	VERBUND WIND POWER ROMÂNIA SRL	0	30	30
74	VIENNA ENERGY FORȚA NATURALĂ SRL*)	0	40	40
75	VIMETCO MANAGEMENT ROMANIA SRL	0	1	1
76	WAREHOUSE DE PAUW ROMÂNIA SRL*)	0	16	16
77	WERK ENERGY SRL	0	3	3
	<b>Total</b>	<b>9.486.953</b>	<b>658.285</b>	<b>10.145.238</b>

\*)Titulari de licență cu drept complementar de furnizare a energiei electrice sau cu drept de revânzare a energiei electrice, care furnizează energie electrică clienților finali racordați direct la instalațiile electrice pe care le dețin, precum și operatori economici care nu au obligația de a deține licență, dar realizează activitate de furnizare a energiei electrice la clienții finali racordați direct la instalațiile electrice proprii

În vederea informării clienților finali cu privire la nivelurile de calitate și de performanță ale activității de furnizare desfășurate de fiecare furnizor de energie electrică în parte pe parcursul anului 2023, în **Anexa 1 – „Evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale IC pentru 2023 – Energie Electrică”**, la prezentul raport, se regăsesc următoarele informații:

- gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate cuantificate prin indicatorii specifici de performanță și punctajele obținute de fiecare furnizor pentru fiecare trimestru din anul 2023;
- timpul mediu de răspuns la solicitările primite de fiecare furnizor, pentru fiecare indicator de calitate pentru fiecare trimestru din anul 2023;
- evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate, determinat ca raport între gradul de respectare a nivelului garantat al indicatorilor de calitate aferent trimestrelor II, III și IV 2023;
- variația gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru trimestrele II, III și IV 2023.

### Capitolul III

#### **Indicatori de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale la clienții finali, desfășurată pe parcursul anului 2023 de către furnizorii de gaze naturale**

În ceea ce privește realizarea indicatorilor de calitate și a gradului de îndeplinire a indicatorilor specifici de performanță, conform informațiilor transmise de către furnizorii de gaze naturale, **la nivelul anului 2023**, s-au constatat următoarele:

- au fost înregistrate **un număr total de 2.052.411 solicitări ale clienților finali**, iar pentru nerespectarea indicatorilor de calitate **furnizorii de gaze naturale au plătit compensații unui**

număr de 548 clienți finali, în valoare totală de 265.370 lei, repartizarea acestora pe fiecare indicator și pe categorii de clienți fiind prezentată în tabelul de mai jos:

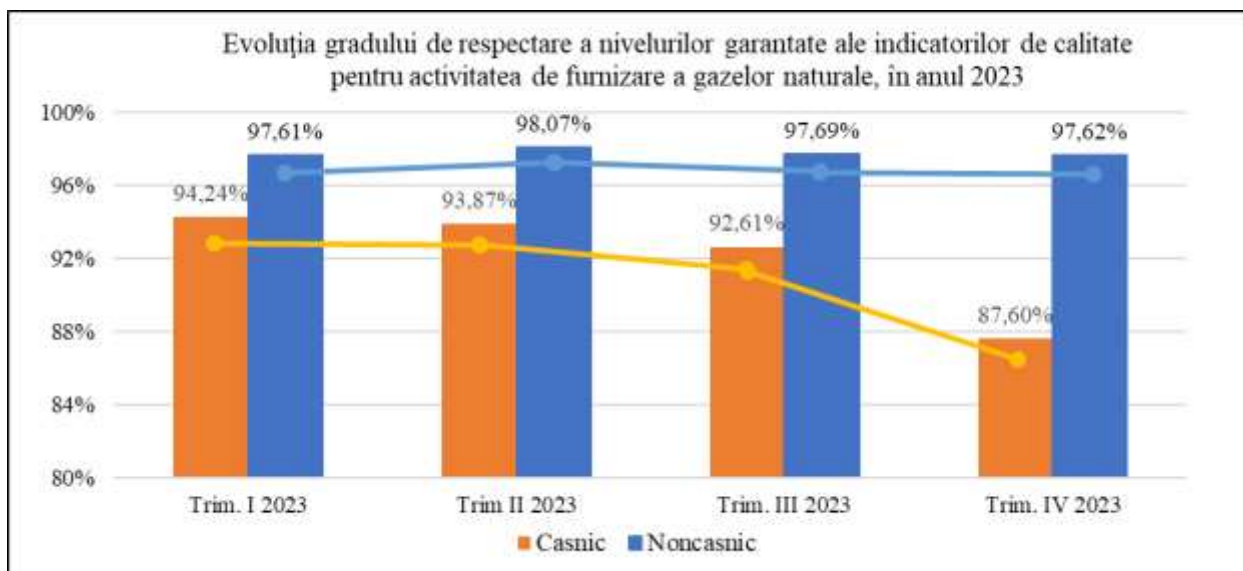
Anul 2023	Număr solicitărilor primite (inclusiv solicitările clasate)		Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC		Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al IC		Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al IC (lei)	
	Casnici	Non casnici	Casnici	Non casnici	Casnici	Non casnici	Casnici	Non casnici
<b>Indicatori de calitate (IC)</b>								
<b>IC1</b> - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	73.649	22.955	73.607	22.929	0	1	0	100
<b>IC2</b> - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	257.530	47.554	257.461	47.542	20	5	7.050	2.150
<b>IC3</b> - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/ completare a unui contract de furnizare	9.162	1.628	8.725	1.619	94	6	18.950	750
<b>IC4</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	53.796	10.057	53.438	9.984	142	35	83.550	15.800
<b>IC5</b> - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	318	65	313	65	5	0	4.000	0
<b>IC6</b> - 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	64.512	12.445	64.429	12.439	51	6	39.024	3.096
<b>IC7</b> - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	20.508	1.788	20.504	1.755	4	1	900	450
<b>IC8</b> - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	20.383	1.801	20.378	1.799	3	1	8.600	300
<b>IC9</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	6.606	709	6.574	706	2	1	1.350	850
<b>IC10</b> - 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	348.012	36.598	347.552	36.574	147	24	68.900	9.550
<b>IC11</b> - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) – (respectarea nivelului garantat al indicatorului este obligatorie începând cu data de 1 iulie 2023, iar compensațiile pentru nerespectarea nivelului garantat al	1.028.207	34.128	870.544	30.455	0	0	0	0

<i>indicatorului se acordă începând cu data de 1 ianuarie 2024)</i>								
<b>Total an 2023</b>	<b>1.882.683</b>	<b>169.728</b>	<b>1.723.525</b>	<b>165.867</b>	<b>468</b>	<b>80</b>	<b>232.324</b>	<b>33.046</b>
	<b>2.052.411</b>		<b>1.889.392</b>		<b>548</b>		<b>265.370</b>	

- gradul de respectare de către furnizorii de gaze naturale a indicatorilor de calitate (IC), care se realizează prin determinarea indicatorilor specifici de performanță (ISP), este prezentat în tabelul următor:

<b>Anul 2023</b>	<b>Gradul de îndeplinire a indicatorului specific de performanță al IC (%)</b>	
<b>Indicatorul specific de performanță (ISP)</b>	<b>Clienți casnici</b>	<b>Clienți noncasnici</b>
<b>IC1</b> - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	99,94%	99,89%
<b>IC2</b> - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	99,97%	99,97%
<b>IC3</b> - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	95,23%	99,45%
<b>IC4</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	99,33%	99,27%
<b>IC5</b> - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	98,43%	100,00%
<b>IC6</b> - 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	99,87%	99,95%
<b>IC7</b> - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	99,98%	98,15%
<b>IC8</b> - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	99,98%	99,89%
<b>IC9</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	99,52%	99,58%
<b>IC10</b> - 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	99,87%	99,93%
<b>IC11</b> - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - ( <i>respectarea nivelului garantat al indicatorului este obligatorie începând cu data de 1 iulie 2023, iar compensațiile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu data de 1 ianuarie 2024</i> )	84,67%	89,24%
<b>TOTAL</b>	<b>91,55%</b>	<b>97,73%</b>
	<b>92,06%</b>	

Indicatorii de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale reprezintă expresia cantitativă și calitativă a activității unui furnizor de gaze naturale în raport cu clienții finali pe care îi deserveste, cu care se află în proces de contractare sau cu care relaționează pentru oferirea de informații, oferte-tip sau pentru gestionarea reclamațiilor, precum și a modului de intermediere a relației cu operatorul de sistem, iar evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru fiecare trimestru al anului 2023, pe categorii de clienți, este prezentată în figura următoare:



Pe baza informațiilor transmise ANRE de către furnizorii de gaze naturale, față de nivelul garantat al fiecărui indicator de calitate, timpul mediu de răspuns la solicitările adresate de către un client final în anul 2023, este prezentat în tabelul următor:

Anul 2023	Nivelul garantat al IC	Timpul mediu de răspuns la o solicitare			U.M.
		Total	Casnic	Non casnic	
Indicatorul de calitate (IC)					
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	5 zile lucrătoare	<b>1,9</b>	1,7	2,0	zile
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	<b>1,9</b>	1,7	2,0	zile
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	<b>1,7</b>	1,7	1,7	zile
IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	5 zile lucrătoare	<b>2,1</b>	2,1	2,1	zile
IC5 - timpul de raspuns la o sesizare referitoare la intreruperea/limitarea furnizarii la locul de consum, dupa caz, dispusa nejustificat de catre furnizor	5 zile lucrătoare	<b>3,3</b>	4,2	2,3	zile
IC6 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari de reluare a furnizarii la locul de consum, a carei intrerupere/limitare a fost dispusa de catre furnizor	4 ore în timpul programului de lucru	<b>3,0</b>	2,8	3,2	ore
IC7 - timpul de transmitere catre OR a unei solicitari primite al carei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	3 zile lucrătoare	<b>1,5</b>	1,6	1,5	zile
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	<b>1,2</b>	1,2	1,2	zile
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	<b>2,1</b>	2,4	1,9	zile
IC10 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decat cele prevazute expres in cadrul prezentului Standard	20 de zile lucrătoare	<b>3,0</b>	3,1	2,9	zile
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - (respectarea nivelului garantat al indicatorului este obligatorie începând cu data de 1 iulie 2023, iar compensațiile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu data de 1 ianuarie 2024)	8 minute, în timpul programului de lucru	<b>2,0</b>	2,4	1,6	minute

Următorul tabel prezintă numărul locurilor de consum pentru fiecare furnizor de gaze naturale la luna decembrie 2023:

Numărul locurilor de consum pentru fiecare furnizor de gaze naturale la luna decembrie 2023				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
1	ALPHA METAL SA		2	2
2	ALPHA PROJECT TEHNOLOGY SA		1	1
3	AXPO ENERGY ROMANIA SA		17	17
4	CEZ VÂNZARE S.A (actuală PREMIER ENERGY FURNIZARE SA)	20.605	1.461	22.066
5	CORDUN GAZ SA	5.207	137	5.344
6	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA SRL	19.199	521	19.720
7	CREST ENERGY SRL		3	3
8	DACIA ENERGY SOLUTIONS SRL		1	1
9	DESIGN PROIECT SRL	1.778		1.778
10	DISTRIGAZ VEST SA	16.547	87	16.634
11	E.ON ENERGIE ROMANIA SA	1.858.103	86.517	1.944.620
12	ELECTRIC PLANNERS SRL	6	18	24
13	ELECTRICA FURNIZARE SA	21.357	3.166	24.523
14	ENERGY CORE DEVELOPMENT SRL		2	2
15	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL		104	104
16	ENERGY GAS PROVIDER SRL	4.063	411	4.474
17	ENGIE ROMANIA SA	2.044.360	82.494	2.126.854
18	ENTREX SERVICES SRL	34	59	93
19	EURO SEVEN INDUSTRY SRL	3.149	115	3.264
20	EYE MALL SRL		782	782
21	GAZ EST SA	35.193	1.893	37.086
22	GAZ NORD EST SA	3.426	203	3.629
23	GAZMIR IASI SRL	5.541	302	5.843
24	GETICA 95 COM SRL	3	2	5
25	INSTANT CONSTRUCT COMPANY SRL	1.704	61	1.765
26	LOCAL GAZ SRL	658	58	716
27	LORD ENERGY SRL		16	16
28	M.M. DATA SRL	1.723	42	1.765
29	MEGACONSTRUCT SA	6.274	0	6.274
30	MET ROMANIA ENERGY SA	26	274	300
31	MIHOC OIL SRL	6.396	57	6.453
32	MONSSON TRADING SRL		36	36
33	MVM FUTURE ENERGY TECHNOLOGY SRL	29	143	172
34	NEXT ENERGY DISTRIBUTION SRL		72	72
35	NEXT ENERGY PARTNERS SRL		2	2
36	NOVA POWER & GAS SRL	23.690	3.520	27.210
37	OMV PETROM SA	286	2.464	2.750
38	PPC ENERGIE SA	111.252	15.521	126.773
39	PPC ENERGIE MUNTENIA SA	91.010	7.760	98.770
40	PREMIER ENERGY SRL	104.653	10.388	115.041
41	PREMIER ENERGY TRADING SRL	9	814	823
42	PRISMA SERV COMPANY SRL	2.778	116	2.894
43	PROGAZ P&D SA (preluat de PREMIER ENERGY SRL)	380	29	409
44	RENOVATIO TRADING SRL	133	318	451



45	SNGN Romgaz SA	584	1.481	2.065
46	SOLPRIM SRL		97	97
47	SUSTAINABLE ENERGY SUPPLY NORTH SRL		2	2
48	TINMAR ENERGY SA	472	84	556
49	TRANSENERGO COM SA		24	24
50	VIMETCO MANAGEMENT ROMANIA SRL		2	2
	<b>Total</b>	<b>4.390.628</b>	<b>221.679</b>	<b>4.612.307</b>

Următorii furnizori de gaze naturale și-au încetat activitatea pe parcursul anului 2023, iar situația numărului locurilor de consum la ultima lună în care au furnizat gaze naturale este următoarea:

- C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE S.R.L.: 35 locuri de consum, din care 31 pentru clienți casnici și 4 pentru clienți noncasnici;
- CONEF GAZ S.R.L.: 9 locuri de consum, din care 0 pentru clienți casnici și 9 pentru clienți noncasnici.

În vederea informării clienților finali cu privire la nivelurile de calitate și de performanță ale activității de furnizare desfășurate de fiecare furnizor de gaze naturale în parte pe parcursul anului 2023, în *Anexa 2 – ”Evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale IC pentru 2023 - Gaze Naturale”*, la prezentul raport, se regasesc următoarele informații:

- a) gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate cuantificate prin indicatorii specifici de performanță și punctajele obținute de fiecare furnizor pentru fiecare trimestru din anul 2023;
- b) timpul mediu de răspuns la solicitările primite de fiecare furnizor, pentru fiecare indicator de calitate pentru fiecare trimestru din anul 2023;
- c) evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate, determinat ca raport între gradul de respectare a nivelului garantat al indicatorilor de calitate aferent trimestrelor II, III și IV 2023;
- d) variația gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru trimestrele II, III și IV 2023.