

**Raport privind realizarea în anul 2024 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 2024 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 2024 de către furnizorii de gaze naturale	pag. 13

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. h⁶), 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. q¹) 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 președintelui 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*:

Indicator de calitate - IC	Nivelul garantat	Compensația acordată în caz de nerealizare a nivelului garantat
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	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
IC2 - 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
IC3 - 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

IC4 - 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
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	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
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	12 lei/oră de întârziere
IC7 - 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
IC8 - 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
IC9 - 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
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	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu a doua zi de întârziere
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - (compensițiile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu 1 ianuarie 2024)	8 minute, în timpul programului de lucru	0,20 lei/minut

Conform prevederilor art. 4 ale *Ordinului presedintelui ANRE nr. 83/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale*, plata compensațiilor pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului *IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)* a devenit obligatorie începând cu 1 ianuarie 2024.

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 furnizori 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 2024 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 2024 de furnizorii de energie electrică, conform informațiilor transmise de aceștia, au rezultat următoarele:

- au fost înregistrate **un număr total de 6.540.786 de solicitări ale clienților finali**, iar pentru nerespectarea indicatorilor de calitate **furnizorii de energie electrică au plătit compensații**

unui număr de 147.230 clienți finali, în valoare de 1.362.649 lei, repartizarea acestora pe fiecare indicator și pe categorii de clienți fiind prezentată în tabelul de mai jos:

AN 2024	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
Indicatorul specific de performanță - ISP								
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	467.288	92.771	467.086	92.701	0	1	0	1.600
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	582.484	60.445	582.462	60.462	1	0	5.900	0
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	213.924	74.050	213.920	74.003	0	0	0	0
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	661.498	60.274	661.393	60.168	123	91	246.250	20.800
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	1.181	213	1.176	213	5	0	1.400	0
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	120.708	32.795	117.142	32.585	9	3	1.292	830
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	140.752	16.481	140.360	16.440	393	68	206.650	23.363
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	115.316	13.710	115.220	13.665	96	45	24.550	15.450
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	27.540	2.347	27.529	2.338	10	9	5.600	6.950
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	1.574.458	172.213	1.551.132	172.083	210	106	542.650	75.950
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - (compensațiile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu 1 ianuarie 2024)	1.951.140	159.198	1.583.976	131.813	134.665	11.395	170.186	13.228
TOTAL AN 2024	5.856.289	684.497	5.461.396	656.471	135.512	11.718	1.204.478	158.171
	6.540.786		6.117.867		147.230		1.362.649	

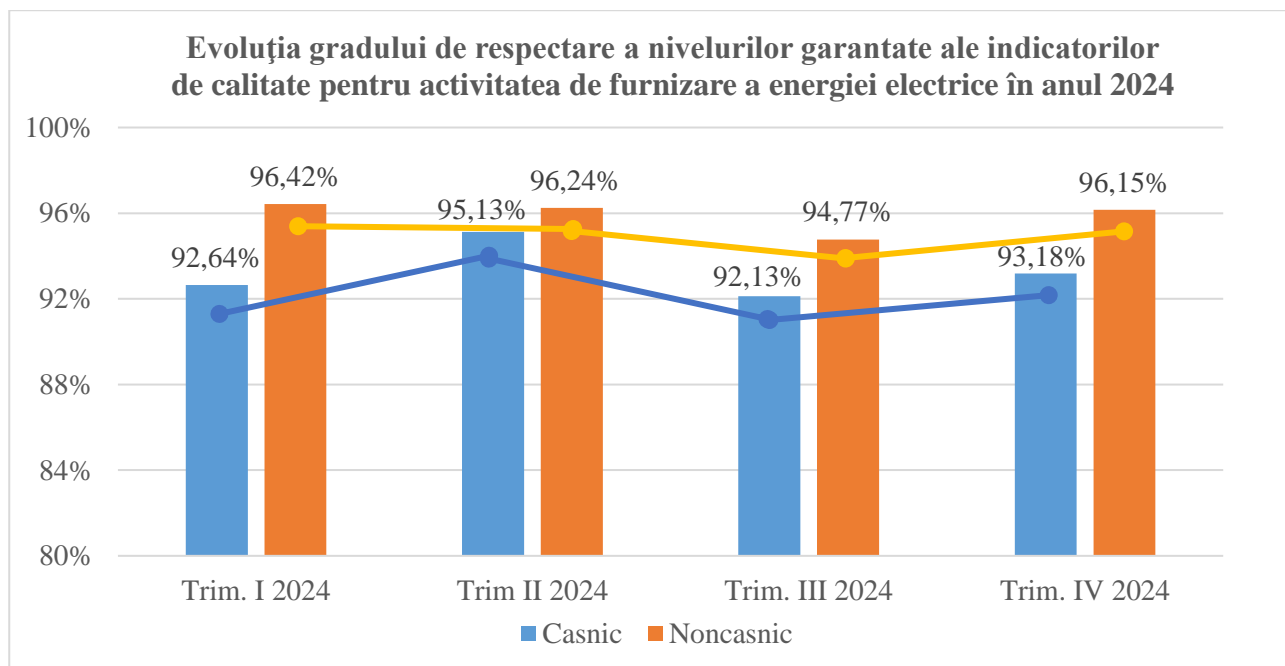
Sursa: Raportările operatorilor economici în baza Ordinului ANRE nr.83/2021.

• 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:

AN 2024	Gradul de îndeplinire a indicatorului specific de performanță al IC (%)	
Indicatorul specific de performanță - ISP	Casnici	Noncasnici
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	99,96%	99,92%
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	100,00%	100,03%
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	100,00%	99,94%
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	99,98%	99,82%
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	99,58%	100,00%
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	97,05%	99,36%
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	99,72%	99,75%
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	99,92%	99,67%
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	99,96%	99,62%
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	98,52%	99,92%
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - <i>(compensațiile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu 1 ianuarie 2024)</i>	81,18%	82,80%
TOTAL AN 2024	93,26%	95,91%
	93,53%	

Sursa: Raportările operatorilor economici în baza Ordinului ANRE nr.83/2021.

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 2024, pe categorii de clienți, este prezentată în figura următoare:**



Sursa: Raportările operatorilor economici în baza Ordinului ANRE nr.83/2021.

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 2024, este prezentat în tabelul următor:

Anul 2024	Nivelul garantat al IC	Timpul mediu de răspuns la o solicitare			U.M.
Indicatorul de calitate (IC)		Total	Casnic	Non casnic	
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	5 zile lucrătoare	3,6	3,4	3,7	zile
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	2,4	1,8	2,7	zile
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	2,3	2,1	2,5	zile
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare	2,3	2,5	2,1	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	3,2	3,3	3,1	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	2,9	3,1	2,8	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	1,5	1,5	1,5	zile
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	1,5	1,5	1,5	zile
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	2,5	2,3	2,5	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	5,1	6,2	4,5	zile
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - (compensiunile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu 1 ianuarie 2024)	8 minute, în timpul programului de lucru	3,4	3,3	3,5	minute

Sursa: Raportările operatorilor economici în baza Ordinului ANRE nr.83/2021.

Următorul tabel prezintă numărul clienților furnizorilor de energie electrică la luna decembrie 2024 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 clienților furnizorilor de energie electrică la luna decembrie 2024				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
1	A6 Impex SA	0	2	2
2	Alive Capital SA	0	159	159
3	Alro SA	0	4	4
4	Anchor Grup SA	0	288	288
5	AOT Energy SRL	0	9	9
6	Auchan Renewable Energy SRL	0	1	1
7	Azomures SA	0	1	1
8	Bepco SRL	0	1	1
9	Best Energy SRL	0	7	7
10	CET Govora SA	0	12	12
11	CHIMCOMPLEX BORZESTI	0	1	1
12	Compania Locala de Termoficare Colterm SA	0	5	5
13	Complexul Energetic Oltenia SA	97	172	269
14	Contour Global Solutions SRL	0	1	1
15	Cooperativadeenergie Furnizare SRL	173	104	277
16	Cotroceni Park SA	0	331	331
17	Crest Energy SRL	2	3	5
18	Dacia Energy Solutions SRL	0	4	4
19	DIGI Romania SA	68.560	16	68.576
20	E.ON Energie Romania SA	1.461.682	41.382	1.503.064
21	East Wind Farm SRL	0	4	4
22	EFT Furnizare SRL	0	1	1
23	EGGER Romania SRL	0	7	7
24	Elcata MHC SRL	0	1	1
25	Electric Planners SRL	9	44	53

26	Electrica Furnizare SA	2.900.692	104.365	3.005.057
27	Electricom SA	0	36	36
28	Electrificare CFR SA	0	45	45
29	Electrocarbon SA	0	2	2
30	Electrocentrale București SA	1	18	19
31	Electromagnetica SA	0	3	3
32	Electroutilaj	0	1	1
33	Elnet Energy SRL	0	2	2
34	Elsid SA	0	2	2
35	Energy Core Development SRL	0	139	139
36	Energy Distribution Services SRL	0	275	275
37	Energy Tech Entera SRL	192	55	247
38	Engie România SA	148.328	4.215	152.543
39	Entrex Services SRL	66	260	326
40	Eol Energy SRL	0	111	111
41	Eye Mall SRL	0	422	422
42	Fondul de Dezvoltare S.C.E. cu Raspundere	33	48	81
43	Ges Furnizare SRL	0	53	53
44	Getica 95 Com SRL	33	518	551
45	Green Vision Seven SRL	0	3	3
46	Grenerg SRL	22.068	798	22.866
47	Hermes Energy International SRL	0	98	98
48	HS Timber Productions SRL	0	3	3
49	HS TIMBER PRODUCTIONS RECI	0	2	2
50	ICCO Energ SRL	660	275	935
51	ICPE Electrocond Technologies SA	0	18	18
52	Industrial Energy-Productie SA	0	21	21
53	Ingka Investments Renewable Energy Romania	0	16	16
54	Liberty Galați SA	7	62	69
55	Luxten Lighting Company SA	20	24	44
56	Mar-Tin Solar Energy SRL	0	74	74
57	Mazarine Energy Romania SRL	399	107	506
58	MET Romania Energy SA	3	139	142
59	Modern Calor SA	0	10	10
60	Monsson SRL	0	2	2
61	Monsson Trading SRL	0	78	78
62	MVM Future Energy Technology SRL	516	281	797
63	Next Energy Parteners SRL	0	246	246
64	Nova Power&Gas SRL	13.174	2.293	15.467
65	OMV Petrom SA	1.146	452	1.598
66	Petrotel-Lukoil SA	0	26	26
67	Photovoltaic Green Project SRL	0	79	79
68	Plenerg SRL	0	1	1
69	PPC Energie SA	1.387.343	62.086	1.449.429
70	PPC Energie Muntenia SA	1.137.565	36.685	1.174.250
71	Premier Energy Furnizare SA	1.192.843	37.945	1.230.788
72	QMB Energ SRL	0	126	126
73	Renovatio Trading SRL	146	904	1.050
74	Restart Energy One SRL	360	215	575
75	Romelectro Bucuresti SA	0	2	2

76	Rulmenti SA	0	4	4
77	Skybase Energy SRL	0	2	2
78	SN Nuclearelectrica SA	0	2	2
79	SNGN Romgaz SA	303	47	350
80	Solprim SRL	0	208	208
81	SPEEH Hidroelectrica SA	469.891	5.098	474.989
82	Tinmar Energy SA	0	742	742
83	Tinmar Green Energy	0	130	130
84	Termo Ploiesti SRL	0	8	8
85	Uzinsider General Contractor SA	0	10	10
86	Veolia România Soluții Integrate SA	0	6	6
87	Verbund Wind Power Romania SRL	0	26	26
88	Vienna Energy Forta Naturala SRL	0	42	42
89	Vimetco Management Romania SRL	0	1	1
90	Warehouses De Pauw Romania SRL	0	18	18
91	Werk Energy SRL	0	18	18
92	ZG Timber Sebes	0	1	1
	TOTAL	8.806.312	302.564	9.108.876

Sursa: Raportările operatorilor economici în baza metodologiilor de monitorizare a pieței de energie electrică.

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 2024, în *Anexa 1 – „Evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale IC pentru 2024 – 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 2024;
- timpul mediu de răspuns la solicitările primite de fiecare furnizor, pentru fiecare indicator de calitate pentru fiecare trimestru din anul 2024;
- 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: I, II, III și IV 2024;
- variația gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru trimestrele: I, II, III și IV 2024.

Capitolul III

Indicatori de performanță pentru activitatea de *furnizare a gazelor naturale la clienții finali*, desfășurată pe parcursul anului 2024 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 2024**, s-au constatat următoarele:

- au fost înregistrate **un număr total de 2.234.031 solicitări ale clienților finali**, iar pentru nerespectarea indicatorilor de calitate **furnizorii de gaze naturale au plătit compensații unui număr de 90.345 clienți finali, în valoare totală de 108.841 lei**, repartizarea acestora pe fiecare indicator și pe categorii de clienți fiind prezentată în tabelul de mai jos:

Anul 2024	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
Indicatori de calitate (IC)								
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	92.353	50.754	83.342	47.833	0	2	0	500
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	226.149	40.727	226.139	40.019	10	0	6.450	0
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/ completare a unui contract de furnizare	10.591	4.491	10.489	4.474	0	0	0	0
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	53.402	11.407	52.607	11.307	8	2	8.350	200
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	316	84	313	84	1	0	2.300	0
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	74.192	11.167	74.209	11.170	1	0	84	0
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect	20.650	2.761	20.643	2.759	3	1	3.850	1.150

este legat de domeniul de activitate al OR								
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	19.224	2.470	19.221	2.470	4	0	1.450	0
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5.628	1.196	5.628	1.196	0	0	0	0
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	235.227	35.147	234.783	35.143	3	4	2.000	1.500
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - <i>(compensiunile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu 1 ianuarie 2024)</i>	1.269.503	66.592	1.047.920	55.271	86.363	3.943	77.369	3.638
Total an 2024	2.007.235	226.796	1.775.294	211.726	86.393	3.952	101.853	6.988
	2.234.031		1.987.020		90.345		108.841	

Sursa: Raportările operatorilor economici în baza Ordinului ANRE nr.83/2021.

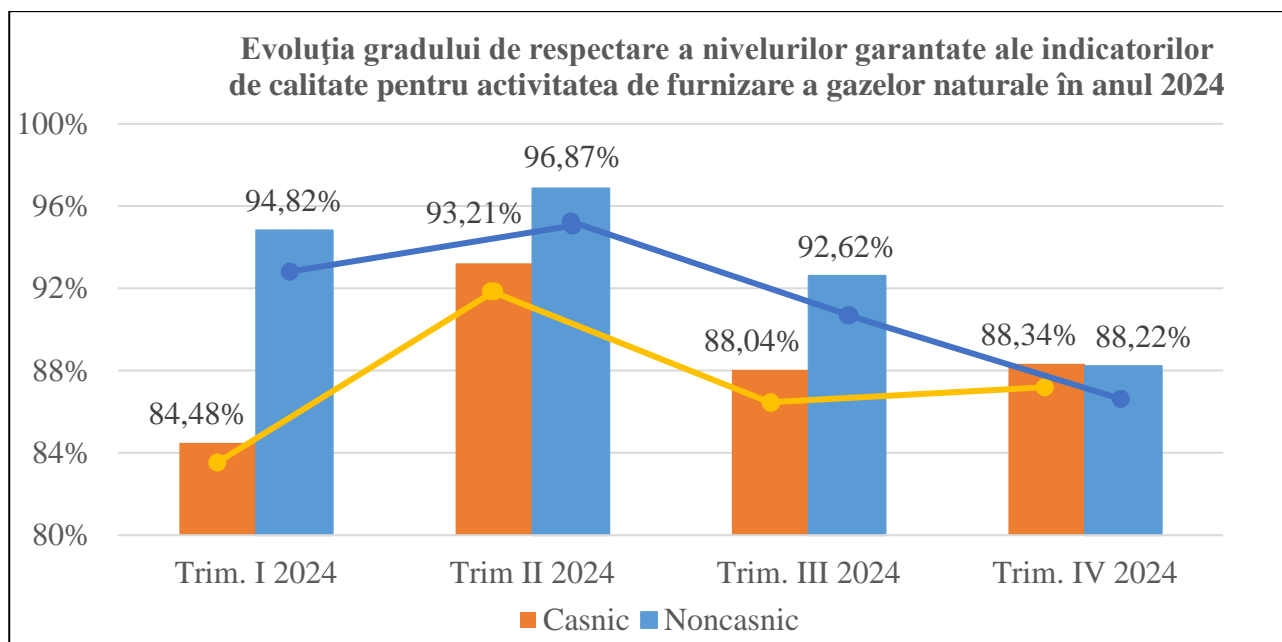
- gradul de respectare de către furnizorii de gaze naturale a indicatorilor de calitate (IC), care se realizează prin determinarea indicatorilor specifici de performanță (ISP), este prezentat în tabelul următor:

Anul 2024	Gradul de îndeplinire a indicatorului specific de performanță al IC (%)	
Indicatorul specific de performanță (ISP)	Clienți casnici	Clienți noncasnici
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	90,24%	94,24%
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	100,00%	98,26%
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	99,04%	99,62%
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	98,51%	99,12%
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	99,05%	100,00%
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	100,02%	100,03%
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	99,97%	99,93%
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	99,98%	100,00%

IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	100,00%	100,00%
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	99,81%	99,99%
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - <i>(compensațiile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu 1 ianuarie 2024)</i>	82,55%	83,00%
TOTAL	88,44%	93,36%
	88,94%	

Sursa: Raportările operatorilor economici în baza Ordinului ANRE nr.83/2021.

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 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 sistem, iar evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru fiecare trimestru al anului 2024, pe categorii de clienți, este prezentată în figura următoare:



Sursa: Raportările operatorilor economici în baza Ordinului ANRE nr.83/2021.

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 2024, este prezentat în tabelul următor:

Anul 2024	Nivelul garantat al IC	Timpul mediu de răspuns la o solicitare			U.M.
Indicatorul de calitate (IC)		Total	Casnic	Non casnic	
IC1 - timpul de raspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	5 zile lucrătoare	1,8	1,5	1,9	zile
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	1,8	1,7	1,8	zile
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	1,9	1,8	2,0	zile
IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	5 zile lucrătoare	1,7	1,8	1,7	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	2,9	3,5	2,4	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	3,3	3,8	2,9	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	1,4	1,3	1,5	zile
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	1,3	1,4	1,3	zile
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	2,0	2,0	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	3,0	3,0	3,0	zile
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center) - <i>(compensițiile pentru nerespectarea nivelului garantat al indicatorului se acordă începând cu 1 ianuarie 2024)</i>	8 minute, în timpul programului de lucru	2,1	2,7	1,5	minute

Sursa: Raportările operatorilor economici în baza Ordinului ANRE nr.83/2021.

Următorul tabel prezintă numărul clienților furnizorilor de gaze naturale la luna decembrie 2024:

Numărul clienților* furnizorilor de gaze naturale la luna decembrie 2024				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
1	Alpha Metal S.A.	0	1	1
2	Alpha Project Tehnology S.A.	0	1	1
3	Antoprest Activ S.R.L.	675	0	675
4	Axpo Energy România S.A.	0	1	1
5	BTDCConstruct & Ambient S.R.L.	299	4	303
6	Cordun Gaz S.A.	5.506	141	5.647
7	CPL Concordia Filiala Cluj S.R.L.	21.131	506	21.637
8	Crest Energy S.R.L.	0	2	2
9	Dacia Energy Solutions S.R.L.	0	1	1
10	Design Proiect S.R.L	1.646	84	1.730
11	Distrigaz Vest S.A.	17.101	83	17.184

12	E.ON Energie România S.A.	1.872.024	85.142	1.957.166
13	Electric Planners S.R.L.	3	11	14
14	Electrica Furnizare S.A.	20.585	3.803	24.388
15	Energy Core Development S.R.L	0	37	37
16	Energy Distribution Services S.R.L	0	138	138
17	Energy Gas Provider S.R.L.	3.965	408	4.373
18	Engie România S.A.	2.087.333	77.457	2.164.790
19	Entrex Services S.R.L	42	131	173
20	Euro Seven Industry S.R.L.	3.324	108	3.432
21	Eye Mall S.R.L.	0	622	622
22	Gaz Est S.A.	35.682	2.303	37.985
23	Gaz Nord Est S.A.	3.732	212	3.944
24	Gaz Vest Trading S.R.L.	1.724	124	1.848
25	Gazmir Iași S.R.L.	6.620	409	7.029
26	Getica 95 Com S.R.L.	4	9	13
27	Instant Construct Company S.A.	2.099	70	2.169
28	Local Gaz S.R.L.	1.692	118	1.810
29	M.D.A. Energy S.R.L.	0	336	336
30	M.M. Data S.R.L.	1.730	41	1.771
31	Megaconstruct S.A.	8.674	0	8.674
32	MET ROMANIA ENERGY S.A.	36	796	832
33	Mihoc Oil S.R.L.	7.547	99	7.646
34	Monsson Trading S.R.L.	0	33	33
35	MVM Future Energy Technology S.R.L.	148	181	329
36	Next Energy Distribution S.R.L.	0	63	63
37	Next Energy Partners S.R.L.	0	2	2
38	Nova Power & Gas S.R.L.	28.857	5.704	34.561
39	OMV Petrom S.A.	474	2.166	2.640
40	PPC Energie S.A.	133.243	13.826	147.069
41	PPC Energie Muntenia S.A.	109.610	7.065	116.675
42	PREMIER ENERGY S.R.L	118.015	10.672	128.687
43	Premier Energy Furnizare S.A. (fost CEZ VÂNZARE S.A.)	17.674	2.299	19.973
44	Premier Energy Trading S.R.L.		2.102	2.102
45	Prisma Serv Company S.R.L.	3.128	125	3.253
46	Renovatio Trading S.R.L.	143	465	608
47	S.N.G.N. Romgaz S.A.	819	1.406	2.225
48	Solprim S.R.L.	0	137	137
49	Sustainable Energy Supply North S.R.L.	0	2	2
50	Tinmar Energy S.A.	437	63	500
51	Transenergo Com S.A.	0	30	30
52	Vimetco Management România S.A.	0	9	9
	TOTAL	4.515.722	219.548	4.735.270

Notă: *În baza metodologiei de monitorizare a pieței gazelor naturale, sunt colectate de la furnizorii de gaze informații privind numărul locurilor de consum.

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

2024, în *Anexa 2 – "Evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale IC pentru 2024 - Gaze Naturale"*, la *prezentul raport*, se regăsesc 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 2024;
- b) timpul mediu de răspuns la solicitările primite de fiecare furnizor, pentru fiecare indicator de calitate pentru fiecare trimestru din anul 2024;
- 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: I, II, III și IV 2024;
- d) variația gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru trimestrele: I, II, III și IV 2024.