

**DIRECȚIA REGLEMENTĂRI PIETÈ**

**Raport privind realizarea în anul 2025 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 2025 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 2025 de către furnizorii de gaze naturale	pag. 14

## 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 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*:

<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 întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor	4 ore în timpul programului de lucru	12 lei/oră de întârziere
<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	0,20 lei/minut

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 2025 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 2025 de furnizorii de energie electrică, conform informațiilor transmise de aceștia, au rezultat următoarele:

- au fost înregistrate **un număr total de 9.120.285 de solicitări ale clienților finali**, iar pentru nerespectarea indicatorilor de calitate **furnizorii de energie electrică au plătit compensații unui număr de 423.345 clienți finali, în valoare de 1.978.637 lei**, repartizarea acestora pe fiecare indicator și pe categorii de clienți fiind prezentată în tabelul de mai jos:

ANUL 2025	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	1.139.158	121.322	1.138.160	121.302	2	3	1.550	1.360
<b>IC2</b> - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	1.314.814	86.303	1.314.807	86.285	6	2	8.100	2.200
<b>IC3</b> - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	305.930	79.985	305.808	79.960	1	2	100	4.280
<b>IC4</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	727.150	59.253	727.015	59.225	142	21	356.950	57.900
<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	1.352	249	1.352	249	0	0	0	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	169.062	63.337	169.079	63.403	70	7	2.040	120
<b>IC7</b> - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	200.790	16.535	200.135	16.454	601	92	227.250	29.090
<b>IC8</b> - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	163.041	14.080	162.835	14.067	208	14	64.250	4.650
<b>IC9</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	44.326	1.562	44.321	1.562	3	0	1.400	0
<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	1.693.475	175.459	1.659.242	175.431	100	23	306.652	16.750
<b>IC11</b> - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	2.554.559	188.543	1.488.755	119.575	395.512	26.536	839.444	54.551
<b>TOTAL AN 2025</b>	<b>8.313.657</b>	<b>806.628</b>	<b>7.211.509</b>	<b>737.513</b>	<b>396.645</b>	<b>26.700</b>	<b>1.807.736</b>	<b>170.901</b>
	<b>9.120.285</b>		<b>7.949.022</b>		<b>423.345</b>		<b>1.978.637</b>	

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

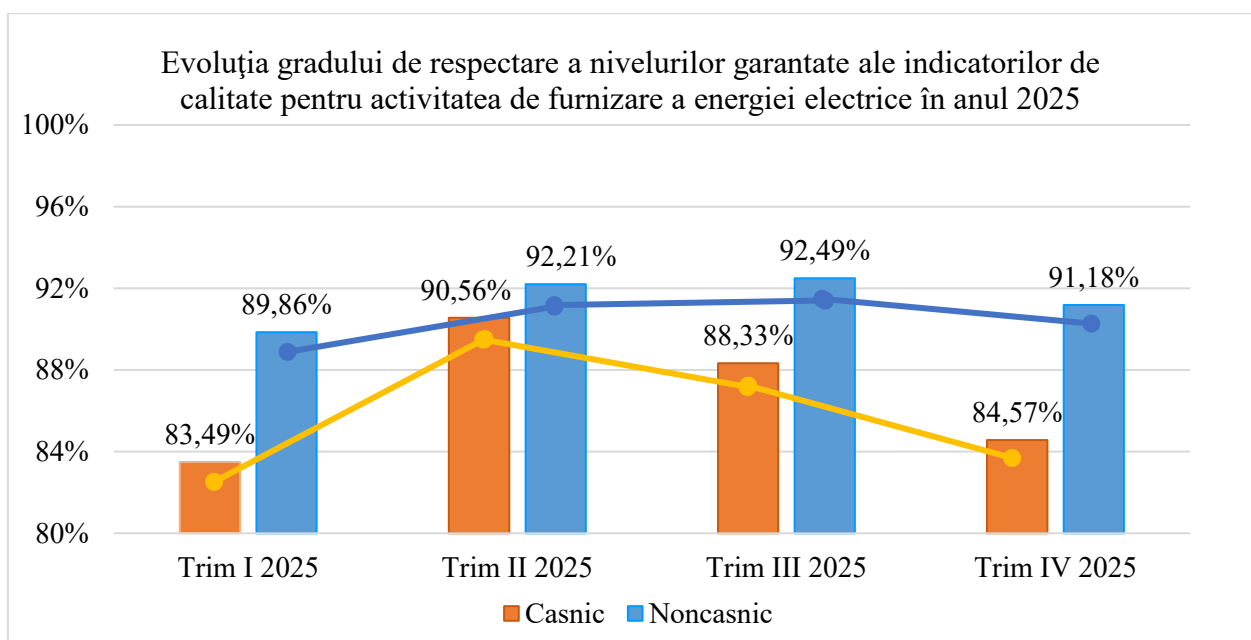


• gradul de respectare de către furnizorii de energie electrică a indicatorilor de calitate (IC), care se realizează prin determinarea indicatorilor specifici de performanță (ISP), este prezentat în tabelul următor:

ANUL 2025	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	99,91%	99,98%
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	100,00%	99,98%
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	99,96%	99,97%
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	99,98%	99,95%
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	100,00%	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	100,00%	100,00%
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	99,67%	99,51%
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	99,87%	99,91%
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	99,99%	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	97,98%	99,98%
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	58,28%	63,42%
TOTAL AN 2025	86,74%	91,43%
	87,16%	

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 2025, 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 2025, este prezentat în tabelul următor:

ANUL 2025	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	3,85	4,43	3,45	zile
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	2,46	2,28	2,57	zile
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	2,45	2,33	2,50	zile
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare	2,01	2,25	1,90	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	3,26	3,47	3,07	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	3,25	3,31	3,21	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	1,46	1,43	1,47	zile
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	1,60	1,59	1,60	zile
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	2,31	2,65	2,11	zile

ANUL 2025	Nivelul garantat al IC	Timpul mediu de răspuns la o solicitare			U.M.
Indicatorul de calitate (IC)		Total	Casnic	Non casnic	
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>4,67</b>	5,84	4,06	zile
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, în timpul programului de lucru	<b>3,07</b>	3,30	2,88	minute

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

Următorul tabel prezintă numărul clienților furnizorilor de energie electrică la luna decembrie 2025 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 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
1	A6 Impex S.A.		1	<b>1</b>
2	Alive Capital S.A.		196	<b>196</b>
3	Alro S.A.		4	<b>4</b>
4	Anchor Grup S.A.		282	<b>282</b>
5	Auchan Renewable Energy S.R.L.		2	<b>2</b>
6	Best Energy S.R.L.		6	<b>6</b>
7	CET Govora S.A.		11	<b>11</b>
8	Compania Locala de Termoficare Colterm S.A. COLTERM		6	<b>6</b>
9	Cooperativadeenergie Furnizare S.R.L.		24	<b>30</b>
10	Cotroceni Park S.A.		327	<b>327</b>
11	Crest Energy S.R.L.		4	<b>6</b>
12	Dacia Energy Solutions S.R.L.		13	<b>13</b>
13	DIGI Romania S.A.	58.885	16	<b>58.901</b>
14	E.ON Energie Romania S.A.	1.436.925	38.711	<b>1.475.636</b>
15	East Wind Farm S.R.L.		4	<b>4</b>
16	EFT Power S.R.L.		1	<b>1</b>
17	EGGER Romania S.R.L.		7	<b>7</b>
18	Elcata MHC S.R.L.		1	<b>1</b>
19	Electric Planners S.R.L.		63	<b>63</b>
20	Electrica Furnizare S.A.	2.808.448	97.098	<b>2.905.546</b>
21	Electricom S.A.		28	<b>28</b>

Numărul clienților furnizorilor de energie electrică la luna decembrie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
22	Electrificare CFR S.A.		40	40
23	Electrocarbon S.A.		2	2
24	Electrocentrale București S.A.	1	16	17
25	EM Power S.R.L.		23	23
26	Energy Core Development S.R.L.		125	125
27	Energy Distribution Services S.R.L.		329	329
28	Energy Tech Entera S.R.L.		60	276
29	ENEVO Power S.R.L.		1	1
30	Engie România S.A.	172.246	5.072	177.318
31	Entrex Services S.R.L.		256	327
32	Eol Energy S.R.L.		139	139
33	Eye Mall S.R.L.		414	414
34	GAN Energy S.R.L.		5	106
35	Ges Furnizare S.R.L.		65	65
36	Getica 95 Com S.R.L.		572	603
37	Green Vision Seven S.R.L.		2	2
38	Grenerg S.R.L.	22.102	462	22.564
39	Harghita Energy Broker S.R.L.		169	169
40	Hermes Energy International S.R.L.		115	115
41	HS Timber Productions S.R.L.		3	3
42	HS Timber Productions Reci S.R.L.		2	2
43	ICCO Energ S.R.L.		274	921
44	ICPE Electrocond Technologies S.A.		36	36
45	Ingka Investiments Renewable Energy Romania S.R.L.		20	20
46	Institutul de Studii si Proiectari Hidroenergetice - ISPH S.A.		26	26
47	Liberty Galați S.A.		59	68
48	Luxten Lighting Company S.A.	6	21	27
49	Mar-Tin Solar Energy S.R.L.		23	23
50	Mazarine Energy Romania S.R.L.	421	105	526
51	MET Romania Energy S.A.		178	235
52	Modern Calor S.A.		11	11
53	Monsson Trading S.R.L.		76	76
54	MVM Future Energy Technology S.R.L.		325	834
55	New Energy Management S.R.L.		24	24
56	Next Energy Parteners S.R.L.		304	304
57	Nova Power&Gas S.R.L.	13.380	3.394	16.774
58	OMV Petrom S.A.		463	
59	Petrotel-Lukoil S.A.		24	24
60	Photovoltaic Green Project S.R.L.		108	108
61	Plenerg S.R.L.		1	1
62	Power Peak Trading S.R.L.		1	1
63	PPC Energie S.A.	2.371.698	93.743	2.465.441
64	Premier Energy Furnizare S.A.	1.027.948	35.295	1.063.243

Numărul clienților furnizorilor de energie electrică la luna decembrie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
65	Renewa Power S.R.L.	1	6	7
66	Renovatio Trading S.R.L.		850	1.000
67	RIG BIOMASS S.R.L.		5	5
68	ROMELECTRO Bucuresti S.A.		2	2
69	Rompetrol Energy S.A.		1	1
70	Rulmenti S.A.		1	1
71	Skybase Energy S.R.L.		1	1
72	S.N. Nuclearelectrica S.A.		2	2
73	Societatea Complexul Energetic Oltenia S.A.	85	155	240
74	Societatea Electrocentrale Craiova S.A.		8	8
75	S.P.E.E.H. Hidroelectrica S.A.	875.591	18.182	893.773
76	SNGN Romgaz S.A.		46	352
77	Solprim S.R.L.		119	119
78	Termo Ploiesti S.R.L.		9	9
79	Tinmar Energy S.A.		532	532
80	Tinmar Green Energy S.R.L.		68	68
81	Uzinsider General Contractor S.A.		10	10
82	Veolia România Soluții Integrate S.A.		6	6
83	Verbund Wind Power Romania S.R.L.		10	10
84	Vienna Energy Forta Naturala S.R.L.		42	42
85	Vimetco Management Romania S.R.L.		1	1
86	Warehouses De Pauw Romania S.R.L.		23	23
87	Werk Energy S.R.L.		5	5
	<b>TOTAL</b>	<b>8.790.970</b>	<b>299.272</b>	<b>9.090.242</b>

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 2025, în *Anexa 1 – „Evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale IC pentru anul 2025 – 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 către fiecare furnizor pentru fiecare trimestru din anul 2025;
- timpul mediu de răspuns la solicitările primite de către fiecare furnizor, pentru fiecare indicator de calitate pentru fiecare trimestru din anul 2025;
- 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 anului 2025;

d) variația gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru trimestrele anului 2025.

### Capitolul III

#### Indicatori de performanță pentru activitatea de *furnizare a gazelor naturale la clienții finali*, desfășurată pe parcursul anului 2025 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 2025**, s-au constatat următoarele:

- au fost înregistrate **un număr total de 2.065.978 solicitări ale clienților finali**, iar pentru nerespectarea indicatorilor de calitate **furnizorii de gaze naturale au plătit compensații unui număr de 143.527 clienți finali, în valoare totală de 288.756 lei**, repartizarea acestora pe fiecare indicator și pe categorii de clienți fiind prezentată în tabelul de mai jos:

ANUL 2025	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>IC1</b> - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	75.757	43.557	75.689	43.548	2	0	500	0
<b>IC2</b> - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	221.497	33.766	221.490	33.756	3	0	3.100	0
<b>IC3</b> - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/ completare a unui contract de furnizare	11.385	4.158	11.388	4.115	0	0	0	0
<b>IC4</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	40.780	10.175	40.777	10.174	42	0	95.300	0
<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	342	100	342	99	0	1	0	50
<b>IC6</b> - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei	84.289	13.524	84.289	13.524	0	0	0	0

ANUL 2025	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)	
Indicatori de calitate (IC)	Casnici	Non casnici	Casnici	Non casnici	Casnici	Non casnici	Casnici	Non casnici
Înterupere/limitare a fost dispusă de către furnizor								
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	17.170	2.108	17.108	2.100	2	0	450	0
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	17.989	2.022	17.989	2.029	2	0	650	0
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5.535	1.049	5.534	1.047	1	0	150	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	221.261	36.747	220.480	36.747	15	0	24.552	0
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	1.150.191	72.575	853.828	49.928	136.461	6.998	156.093	7.911
TOTAL AN 2025	1.846.196	219.781	1.548.914	197.067	136.528	6.999	280.795	7.961
	2.065.978		1.745.981		143.527		288.756	

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

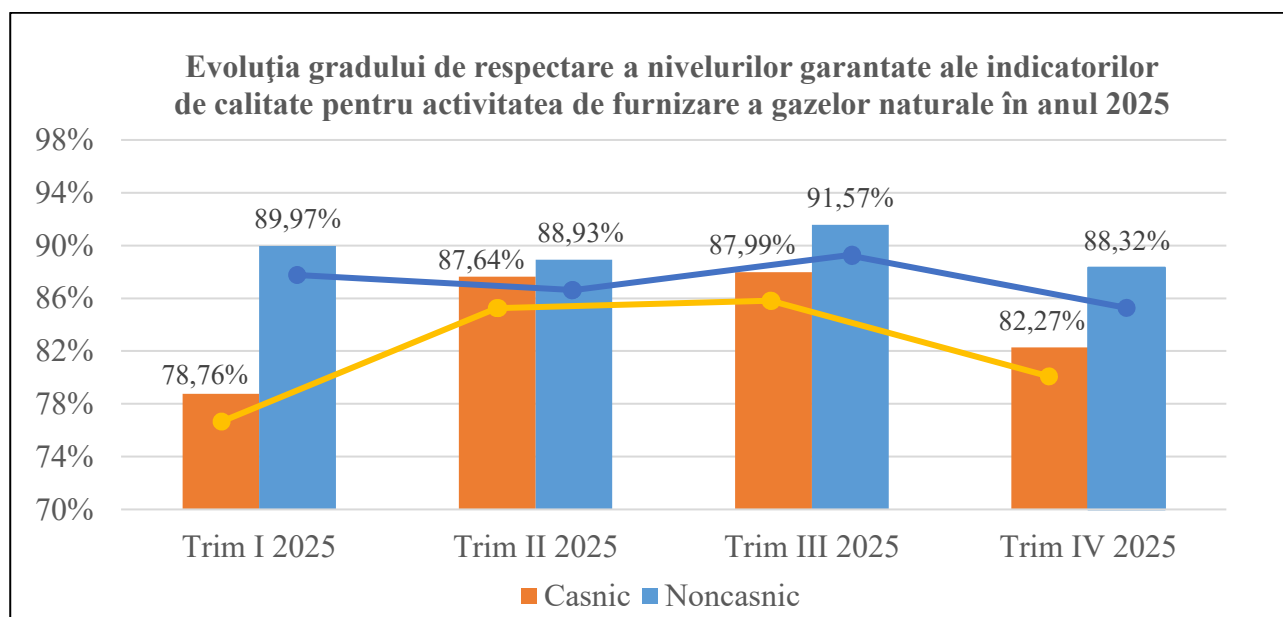
- gradul de respectare de către furnizorii de gaze naturale a indicatorilor de calitate (IC), care se realizează prin determinarea indicatorilor specifici de performanță (ISP), este prezentat în tabelul următor:

ANUL 2025	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	99,91%	99,98%
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	100,00%	99,97%
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	100,03%	98,97%
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	99,99%	99,99%

<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	100,00%	99,00%
<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	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	99,64%	99,62%
<b>IC8</b> - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	100,00%	100,35%
<b>IC9</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	99,98%	99,81%
<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	99,65%	100,00%
<b>IC11</b> - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	74,23%	68,79%
<b>TOTAL AN 2025</b>	83,90%	89,67%
	84,51%	

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 2025, 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 2025, este prezentat în tabelul următor:

ANUL 2025	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	<b>1,9</b>	1,7	2,1	zile
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	<b>1,8</b>	1,8	1,8	zile
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	<b>1,9</b>	1,9	1,9	zile
IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	5 zile lucrătoare	<b>1,9</b>	1,8	1,9	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>2,3</b>	2,5	2,0	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>2,4</b>	2,3	2,6	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>	1,5	1,5	zile
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	<b>1,3</b>	1,4	1,3	zile
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	<b>2,0</b>	1,8	2,2	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>3,3</b>	3,2	3,3	zile
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, în timpul programului de lucru	<b>2,4</b>	2,7	2,2	minute

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

Următorul tabel prezintă numărul clienților furnizorilor de gaze naturale la luna decembrie 2025:

Numărul clienților* furnizorilor de gaze naturale la luna decembrie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
1	Alpha Metal S.A.	0	1	<b>1</b>
2	Alpha Project Tehnology S.A.	0	1	<b>1</b>
3	Antoprest Activ S.R.L.	1.635	15	<b>1.650</b>
4	Cordun Gaz S.A.	5.773	174	<b>5.947</b>
5	CPL Concordia Filiala Cluj S.R.L.	22.457	495	<b>22.952</b>

Numărul clienților* furnizorilor de gaze naturale la luna decembrie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
6	Crest Energy S.R.L.	0	3	3
7	Dacia Energy Solutions S.R.L.	0	1	1
8	Design Proiect S.R.L.	2.033	92	2.125
9	Dinergy Power S.R.L.	0	0	0
10	Distrigaz Vest S.A.	17.521	80	17.601
11	E.ON Energie România S.A.	1.884.107	82.402	1.966.509
12	Electric Planners S.R.L.	0	14	14
13	Electrica Furnizare S.A.	23.257	3.497	26.754
14	Energy Core Development S.R.L.	0	38	38
15	Energy Distribution Services S.R.L.	0	190	190
16	Energy Gas Provider S.R.L.	3.854	393	4.247
17	Engie România S.A.	2.117.713	75.632	2.193.345
18	Entrex Services S.R.L.	39	7	46
19	Euro Seven Industry S.R.L.	3.459	144	3.603
20	Eye Mall S.R.L.	0	562	562
21	Fundpole Capital S.R.L.	0	1	1
22	Gaz Est S.A.	36.317	1.827	38.144
23	Gaz Nord Est S.A.	4.222	242	4.464
24	Gaz Vest Trading S.R.L.	3.486	246	3.732
25	Gazmir Iași S.R.L.	7.560	384	7.944
26	Ges Furnizare S.R.L.	0	35	35
27	Getica 95 Com S.R.L.	6	8	14
28	HAGAG Distribuție și Furnizare S.R.L.	913	23	936
29	Instant Construct Company S.A.	3.158	101	3.259
30	Local Gaz S.R.L.	1.424	101	1.525
31	M.D.A. Energy S.R.L.	0	415	415
32	M.M. Data S.R.L.	1.744	41	1.785
33	Megaconstruct S.A.	10.727	0	10.727
34	MET România Energy Trade S.R.L. (preluat de MET România Energy S.A.)	38	1.070	1.108
35	Mihoc Oil S.R.L.	10.177	151	10.328
36	MVM Future Energy Technology S.R.L.	121	267	388
37	Next Energy Distribution S.R.L.	0	221	221
38	Next Energy Partners S.R.L.	0	1	1
39	Nova Power & Gas S.R.L.	32.228	8.350	40.578
40	OMV Petrom S.A.	136	2.726	2.862
41	PPC Energie S.A.	271.913	20.066	291.979
42	Premier Energy S.A.	139.244	11.599	150.843
43	Premier Energy Trading S.R.L.	0	1.589	1.589
44	Prisma Serv Company S.R.L.	3.493	144	3.637
45	Renovatio Trading S.R.L.	236	836	1.072
46	S.N.G.N. Romgaz S.A.	504	55	559
47	Solprim S.R.L.	0	56	56
48	Stratum Energy România LTD	0	1	1
49	Sustainable Energy Supply North S.R.L.	0	2	2
50	Tinmar Energy S.A.	13	218	231

Numărul clienților* furnizorilor de gaze naturale la luna decembrie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
51	Transenergo Com S.A.	0	30	30
52	Vimetco Management România S.A.	0	9	9
	<b>TOTAL</b>	<b>4.609.508</b>	<b>214.556</b>	<b>4.824.064</b>

Notă: \* În baza metodologiei de monitorizare a pieței gazelor naturale, sunt colectate de la furnizorii de gaze naturale 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 2025, în **Anexa 2 – "Evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale IC pentru anului 2025 - Gaze Naturale"**, 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 către fiecare furnizor pentru fiecare trimestru al anului 2025;
- timpul mediu de răspuns la solicitările primite de către fiecare furnizor, pentru fiecare indicator de calitate pentru fiecare trimestru din anul 2025;
- 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 anului 2025;
- variația gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru trimestrele anului 2025.