

**Raport privind realizarea în semestrul I al anului 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 semestrului I al 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 semestrului I al 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 semestrului I al 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 semestrului I al anului 2025 de furnizorii de energie electrică, conform informațiilor transmise de aceștia, au rezultat următoarele:

- au fost înregistrate **un număr total de 3.724.460 de solicitări ale clienților finali**, iar pentru nerespectarea indicatorilor de calitate **furnizorii de energie electrică au plătit compensații unui număr de 170.602 clienți finali, în valoare de 918.837 lei**, repartizarea acestora pe fiecare indicator și pe categorii de clienți fiind prezentată în tabelul de mai jos:

SEMESTRUL I AL ANULUI 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	357.644	56.487	357.463	56.479	0	2	0	210
<b>IC2</b> - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	427.789	38.018	427.786	38.019	3	0	2.850	0
<b>IC3</b> - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	86.249	29.592	86.246	29.585	1	1	100	700
<b>IC4</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	317.612	28.962	317.585	28.951	33	8	82.000	1.550
<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	621	134	621	134	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	68.712	28.407	68.729	28.472	16	2	480	48
<b>IC7</b> - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	84.339	8.183	83.932	8.140	352	48	139.650	16.630
<b>IC8</b> - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	69.925	7.025	69.752	7.014	175	10	50.650	2.900
<b>IC9</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	14.025	668	14.023	668	0	0	0	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	790.736	83.363	773.451	83.345	72	18	266.302	12.000
<b>IC11</b> - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	1.134.202	91.767	721.232	58.556	157.023	12.838	318.426	24.341
<b>TOTAL SEMESTRUL I AL ANULUI 2025</b>	<b>3.351.854</b>	<b>372.606</b>	<b>2.920.820</b>	<b>339.363</b>	<b>157.675</b>	<b>12.927</b>	<b>860.458</b>	<b>58.379</b>
	<b>3.724.460</b>		<b>3.260.183</b>		<b>170.602</b>		<b>918.837</b>	

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

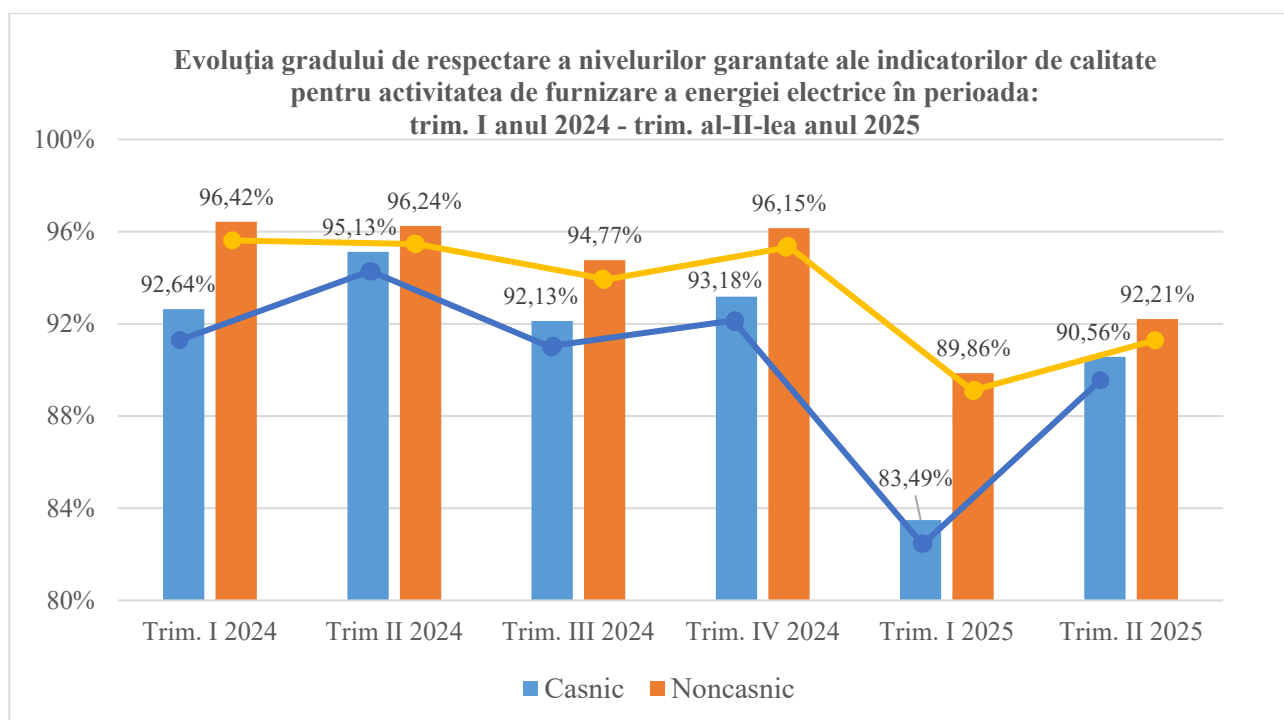
- gradul de respectare de către furnizorii de energie electrică a indicatorilor de calitate (IC), care se realizează prin determinarea indicatorilor specifici de performanță (ISP), este prezentat în tabelul următor:



SEMESTRUL I AL ANULUI 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	100%	100%
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	100%	100%
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	100%	100%
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	100%	100%
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	100%	100%
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%	100%
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	100%	99%
IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	100%	100%
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	100%	100%
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%	100%
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	64%	64%
TOTAL SEMESTRUL I AL ANULUI 2025	87%	91%
	88%	

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 din perioada *trimestrul I al anului 2024 – trimestrul al-II-lea 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 semestrul I al anului 2025, este prezentat în tabelul următor:

SEMESTRUL I AL ANULUI 2025	Indicatorul de calitate (IC)	Nivelul garantat al IC	Timpul mediu de răspuns la o solicitare			U.M.
			Total	Casnic	Non casnic	
	IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	5 zile lucrătoare	3,9	4,0	3,8	zile
	IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	2,5	2,3	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	2,5	zile
	IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	5 zile lucrătoare	2,1	2,3	2,0	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	3,3	3,6	3,0	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	3,8	3,9	3,6	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	1,7	1,7	1,6	zile

SEMESTRUL I AL ANULUI 2025	Nivelul garantat al IC	Timpul mediu de răspuns la o solicitare			U.M.
Indicatorul de calitate (IC)		Total	Casnic	Non casnic	
IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	2,3	2,5	2,1	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	4,9	6,1	4,3	zile
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	8 minute, în timpul programului de lucru	3,0	3,4	2,7	minute

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

Următorul tabel prezintă numărul clienților furnizorilor de energie electrică la luna iunie 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 iunie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
1	A6 IMPEX SA		2	2
2	Alive Capital SA		157	157
3	ALRO SA		4	4
4	Anchor Grup SA		282	282
5	AOT Energy SRL		9	9
6	Auchan Renewable Energy SRL		1	1
7	Best Energy SRL		6	6
8	CET Govora SA		12	12
9	Compania Locala de Termoficare COLTERM		5	5
10	Cooperativadeenergie Furnizare SRL	1	19	20
11	Cotroceni Park SA		323	323
12	Crest Energy SRL	2	3	5
13	Dacia Energy Solutions SRL		4	4
14	DIGI Romania SA	69.381	17	69.398
15	E.ON Energie Romania SA	1.452.601	39.757	1.492.358
16	East Wind Farm SRL		4	4
17	EFT Power SRL		1	1
18	EGGER Romania SRL		7	7
19	Elcata MHC SRL		1	1
20	Electric Planners SRL		49	49

Numărul clienților furnizorilor de energie electrică la luna iunie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
21	Electrica Furnizare SA	2.905.984	101.826	3.007.810
22	Electricom SA		31	31
23	Electrificare CFR SA		46	46
24	Electrocarbon SA		2	2
25	Electrocentrale București SA	1	18	19
26	EM Power SRL		19	19
27	Energy Core Development SRL		121	121
28	Energy Distribution Services SRL		292	292
29	Energy Tech Entera SRL	200	57	257
30	Engie România SA	160.506	4.543	165.049
31	Entrex Services SRL	69	251	320
32	Eol Energy SRL		124	124
33	Eye Mall SRL		322	322
34	Ges Furnizare SRL		62	62
35	Getica 95 COM SRL	29	524	553
36	Green Vision Seven SRL		2	2
37	Grenerg SRL	23.959	673	24.632
38	Harghita Energy Broker SRL		52	52
39	Hermes Energy International SRL		120	120
40	HS Timber Productions SRL		3	3
41	HS Timber Productions Reci SRL		2	2
42	ICCO Energ SRL	662	279	941
43	ICPE Electrocond Technologies SA		18	18
44	Ingka Investments Renewable Energy Romania SRL		19	19
45	Kelavent Echo SRL		1	1
46	Liberty Galați SA	9	59	68
47	Luxten Lighting Company SA	7	22	29
48	Mar-Tin Solar Energy SRL		43	43
49	Mazarine Energy Romania SRL	412	106	518
50	MET Romania Energy SA	7	154	161
51	Modern Calor SA		10	10
52	Monsson Trading SRL		76	76
53	MVM Future Technology SRL	529	284	813
54	Next Energy Parteners SRL		278	278
55	Nova Power&Gas SRL	13.940	2.648	16.588
56	OMV Petrom SA	1.113	477	1.590
57	Petrotel-Lukoil SA		24	24
58	Photovoltaic Green Project SRL		90	90
59	Plenerg SRL		1	1
60	PPC Energie SA	2.485.640	97.420	2.583.060
61	Premier Energy Furnizare SA	1.114.521	37.960	1.152.481
62	Renovatio Trading SRL	149	775	924
63	Restart Energy One SA	88	84	172
64	Rig Biomass SRL		5	5
65	ROMELECTRO Bucuresti SA		2	2

Numărul clienților furnizorilor de energie electrică la luna iunie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
66	Rulmenti SA		2	2
67	Skybase Energy SRL		1	1
68	Societatea Complexul Energetic Oltenia SA	88	163	251
69	SPEEH Hidroelectrică SA	596.099	8.835	604.934
70	Societatea Electrocentrale Craiova SA		8	8
71	SN Nuclearelectrică SA		2	2
72	SNGN Romgaz SA	306	47	353
73	Solprim SRL		123	123
74	Termo Ploiesti SRL		8	8
75	Tinmar Energy SA		591	591
76	Tinmar Green Energy SRL		145	145
77	Uzinsider General Contractor SA		10	10
78	Veolia România Soluții Integrate SA		6	6
79	Verbund Wind Power Romania SRL		10	10
80	Vimetco Management Romania SRL		1	1
81	Warehouses De Pauw Romania SRL		21	21
82	Werk Energy SRL		15	15
	<b>TOTAL</b>	<b>8.826.303</b>	<b>300.576</b>	<b>9.126.879</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 semestrului I al anului 2025, în *Anexa 1 – „Evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale IC pentru semestrul I al anului 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 fiecare furnizor pentru fiecare trimestru din semestrul I al anului 2025;
- timpul mediu de răspuns la solicitările primite de fiecare furnizor, pentru fiecare indicator de calitate pentru fiecare trimestru din semestrul I al anului 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 semestrului I al anului 2025;
- variația gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru trimestrele semestrului I al anului 2025.

### Capitolul III

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

- au fost înregistrate **un număr total de 1.120.980 solicitări ale clienților finali**, iar pentru nerespectarea indicatorilor de calitate **furnizorii de gaze naturale au plătit compensații unui număr de 80.705 clienți finali, în valoare totală de 120.672 lei**, repartizarea acestora pe fiecare indicator și pe categorii de clienți fiind prezentată în tabelul de mai jos:

SEMESTRUL I AL ANULUI 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
Indicatori de calitate (IC)								
IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare	38.906	23.549	38.893	23.546	1	0	38.906	23.549
IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	102.216	17.580	102.214	17.578	2	0	102.216	17.580
IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/ completare a unui contract de furnizare	6.904	3.050	6.904	3.050	0	0	6.904	3.050
IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	24.871	6.495	24.866	6.493	1	0	24.871	6.495
IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor	151	36	151	36	0	0	151	36
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	46.982	7.519	46.982	7.519	0	0	46.982	7.519
IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR	9.142	1.219	9.080	1.211	2	0	9.142	1.219

<b>SEMESTRUL I AL ANULUI 2025</b>	<b>Număr solicitărilor primite (inclusiv solicitările clasate)</b>		<b>Numărul solicitărilor pentru care a fost respectat nivelul garantat al IC</b>		<b>Numărul compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al IC</b>		<b>Valoarea compensațiilor plătite pentru nerespectarea nivelului garantat al IC (lei)</b>	
<b>Indicatori de calitate (IC)</b>	<b>Casnici</b>	<b>Non casnici</b>	<b>Casnici</b>	<b>Non casnici</b>	<b>Casnici</b>	<b>Non casnici</b>	<b>Casnici</b>	<b>Non casnici</b>
<b>IC8</b> - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	9.973	1.194	9.972	1.195	1	0	9.973	1.194
<b>IC9</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	3.245	490	3.245	490	0	0	3.245	490
<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	128.092	21.246	127.856	21.246	11	0	128.092	21.246
<b>IC11</b> - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	628.876	39.244	458.591	26.468	76.839	3.848	628.876	39.244
<b>TOTAL SEMESTRUL I AL ANULUI 2025</b>	999.358	121.622	828.754	108.832	76.857	3.848	999.358	121.622
	<b>1.120.980</b>		<b>937.586</b>		<b>80.705</b>		<b>120.672</b>	

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

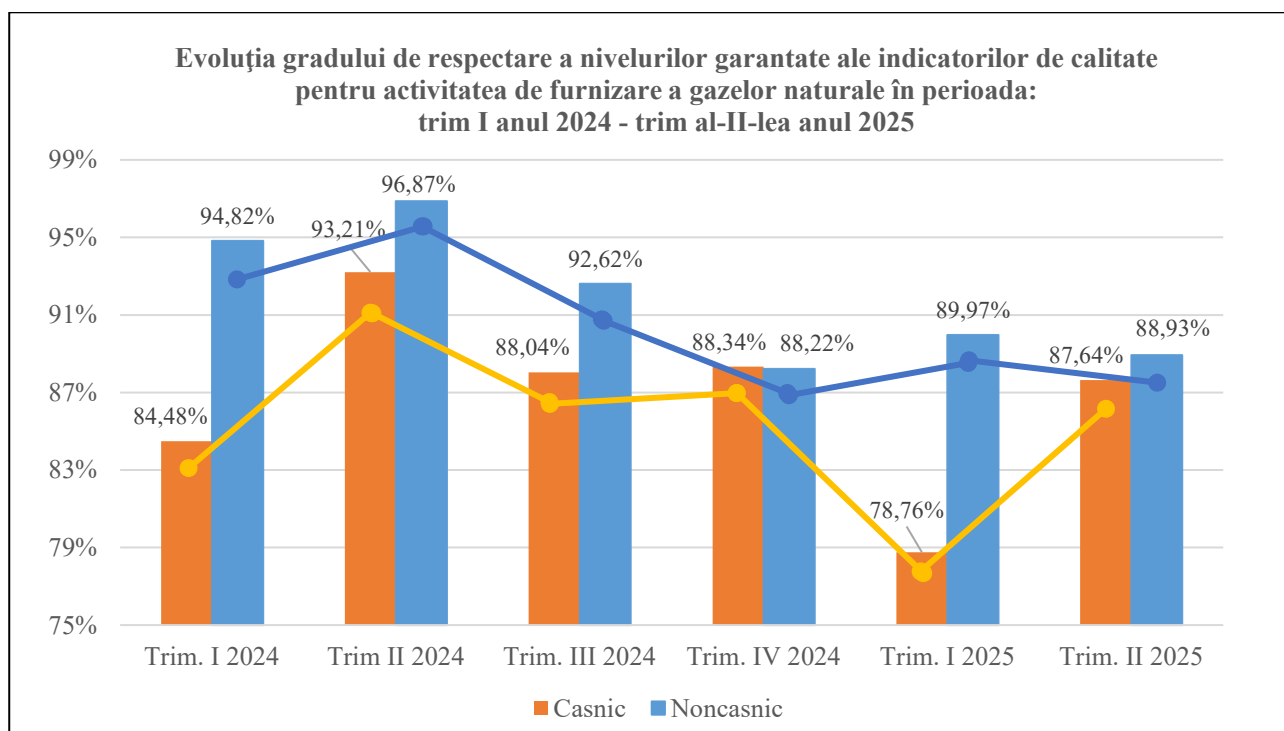
- gradul de respectare de către furnizorii de gaze naturale a indicatorilor de calitate (IC), care se realizează prin determinarea indicatorilor specifici de performanță (ISP), este prezentat în tabelul următor:

<b>SEMESTRUL I AL ANULUI 2025</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	99,97%	99,99%
<b>IC2</b> - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare	100,00%	99,99%
<b>IC3</b> - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	100,00%	100,00%
<b>IC4</b> - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă	99,98%	99,97%
<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%	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	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	99,32%	99,34%

IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR	99,99%	100,08%
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	99,82%	100,00%
IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center)	72,92%	67,44%
TOTAL SEMESTRUL I AL ANULUI 2025	82,93%	89,48%
	83,64%	

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 din perioada *trimestrul I al anului 2024 – trimestrul al-II-lea 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 semestrul I al anului 2025, este prezentat în tabelul următor:



SEMESTRUL I AL ANULUI 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	2,0	1,8	2,1	zile
IC2 - timpul de raspuns la o solicitare de incheiere a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	1,8	1,8	1,8	zile
IC3 - timpul de raspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare	5 zile lucrătoare	1,7	1,8	1,6	zile
IC4 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la o factura emisa	5 zile lucrătoare	1,9	1,9	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	2,4	2,5	2,1	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	2,7	2,5	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	1,6	1,6	1,5	zile
IC8 - timpul de transmitere catre solicitant a raspunsului primit de la OR	3 zile lucrătoare	1,4	1,5	1,3	zile
IC9 - timpul de raspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	5 zile lucrătoare	2,1	1,9	2,3	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	3,3	3,3	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	2,8	3,2	2,4	minute

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

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

Numărul clienților* furnizorilor de gaze naturale la luna iunie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
1	Alpha Metal S.A.		1	1
2	Alpha Project Tehnology S.A.		1	1
3	Antoprest Activ S.R.L.	1.374	0	1.374
4	BTDCConstruct & Ambient S.R.L.	694	12	706
5	Cordun Gaz S.A.	5.615	171	5.786
6	CPL Concordia Filiala Cluj S.R.L.	21.493	504	21.997
7	Crest Energy S.R.L.		3	3
8	Dacia Energy Solutions S.R.L.		1	1
9	Design Proiect S.R.L.	1.984	82	2.066
10	Distrigaz Vest S.A.	17.239	82	17.321
11	E.ON Energie România S.A.	1.871.465	82.696	1.954.161
12	Electric Planners S.R.L.		14	14

Numărul clienților* furnizorilor de gaze naturale la luna iunie 2025				
Nr. crt.	Furnizor	Casnici	Noncasnici	Total
13	Electrica Furnizare S.A.	22.081	3.895	25.976
14	Energy Core Development S.R.L.		37	37
15	Energy Distribution Services S.R.L.		177	177
16	Energy Gas Provider S.R.L.	3.919	400	4.319
17	Engie România S.A.	2.098.908	76.292	2.175.200
18	Entrex Services S.R.L.	37	26	63
19	Euro Seven Industry S.R.L.	3.368	145	3.513
20	Eye Mall S.R.L		426	426
21	Gaz Est S.A.	35.735	2.150	37.885
22	Gaz Nord Est S.A.	3.985	222	4.207
23	Gaz Vest Trading S.R.L.	2.421	162	2.583
24	Gazmir Iași S.R.L.	7.103	376	7.479
25	Getica 95 Com S.R.L.	4	8	12
26	Instant Construct Company S.A.	2.747	89	2.836
27	Local Gaz S.R.L.	1.490	78	1.568
28	M.D.A. Energy S.R.L.		448	448
29	M.M. Data S.R.L.	1.736	41	1.777
30	Megaconstruct S.A.	9.337	0	9.337
31	MET Romania Energy S.A.	34	755	789
32	Mihoc Oil S.R.L.	8.417	111	8.528
33	MVM Future Energy Technology S.R.L.	142	163	305
34	Next Energy Distribution S.R.L.		247	247
35	Next Energy Partners S.R.L.		1	1
36	Nova Power & Gas S.R.L.	29.832	6.389	36.221
37	OMV Petrom S.A.	399	2.762	3.161
38	PPC Energie S.A.	256.783	20.344	277.127
39	Premier Energy S.A.	136.486	12.238	148.724
40	Premier Energy Trading S.R.L.		2.470	2.470
41	Prisma Serv Company S.R.L.	3.249	129	3.378
42	Renovatio Trading S.R.L.	142	687	829
43	S.N.G.N. Romgaz S.A.	914	637	1.551
44	Solprim S.R.L.		58	58
45	Stratum Energy România LLC		1	1
46	Sustainable Energy Supply North		2	2
47	Tinmar Energy S.A.	33	100	133
48	Transenergo Com S.A.		36	36
49	Vimetco Management România S.A.		9	9
	<b>TOTAL</b>	<b>4.549.166</b>	<b>215.678</b>	<b>4.764.844</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 semestrului I al anului 2025, în *Anexa 2 – ”Evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate*

*ale IC pentru semestrul I al anului 2025 - 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 semestrul I al anului 2025;
- b) timpul mediu de răspuns la solicitările primite de fiecare furnizor, pentru fiecare indicator de calitate pentru fiecare trimestru din semestrul I al anului 2025;
- 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 semestrului I al anului 2025;
- d) variația gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru trimestrele semestrului I al anului 2025.