

ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN

pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

Având în vedere prevederile art. 7¹ alin. (10), art. 57 alin. (1) și (1¹), art. 62 alin. (1) lit. h⁶), art. 102¹ alin. (8), art. 143 alin. (1) lit. f) și ale art. 145 alin. (4) lit. j) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) și alin. (5) 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,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

Art. 1. — Se aprobă Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, prevăzută în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 193 din 23 martie 2015.

Art. 3. — Furnizorii de energie electrică și gaze naturale publică pe paginile proprii de internet și transmit Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei rapoartele

privind plângerile primite de la clienții finali în perioada 1 iulie-31 decembrie 2026 în conformitate cu prevederile art. 23 alin. (2) și (3) din Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali, aprobată prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 16/2015, până la data de 31 ianuarie 2027.

Art. 4. — Furnizorii de energie electrică și gaze naturale duc la îndeplinire prevederile prezentului ordin, iar compartimentele de resort din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea acestora.

Art. 5. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I și intră în vigoare la data de 1 ianuarie 2027.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
George-Sergiu Niculescu

București, 6 octombrie 2026.

Nr. 61.

ANEXĂ

PROCEDURĂ - CADRU

privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

CAPITOLUL I

Scopul, domeniul de aplicare și definiții

Art. 1. — (1) Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali (denumită în continuare *Procedura-cadru*) are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor.

(2) Procedura-cadru stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale.

(3) Intră sub incidența prezentei proceduri orice plângere definită ca o exprimare a insatisfacției clienților finali adresată furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, referitoare la activitatea prestată de aceștia.

(4) Termenii și expresiile din prezenta procedură-cadru sunt definiți/definite în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum

și în legislația aplicabilă în domeniul energiei electrice și a gazelor naturale.

Art. 2. — Procedura-cadru se aplică furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, pentru următoarele categorii:

- a) contractarea energiei;
- b) facturarea contravalorii energiei furnizate;
- c) oferte-tip de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;
- d) procedura, etapele și documentele necesare privind schimbarea furnizorului;
- e) informarea clienților finali în conformitate cu reglementările în vigoare;
- f) rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de către clienții finali cu privire la nerespectarea reglementărilor în vigoare;
- g) rezolvarea altor plângeri ale clienților finali care privesc activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale.

CAPITOLUL II

Etapele procesului de soluționare a plângerilor clienților finali

SECȚIUNEA 1

Condiții prealabile pentru soluționarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 3. — (1) Furnizorii de energie electrică și gaze naturale au obligația de a organiza și desfășura activitatea de soluționare a plângerilor primite de la clienții finali prin instituirea unui sistem propriu pentru preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor clienților finali cu privire la încălcări ale unor drepturi ale acestora, urmărindu-se aplicarea corectă a prevederilor legale.

(2) Concluzia rezultată în urma analizării plângerii se comunică clientului final, prin modalitatea de comunicare agreeată de către acesta.

SECȚIUNEA a 2-a

Preluarea plângerilor de la clienții finali

Art. 4. — Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a) prin punctele unice de contact ale furnizorilor, la depunerea în scris;
- b) prin intermediul unui centru de telefonie;
- c) prin intermediul unei adrese de e-mail;
- d) prin intermediul formularului online;
- e) prin poștă.

Art. 5. — În vederea preluării plângerilor, furnizorii sunt obligați să facă publice pe paginile proprii de internet, la loc vizibil, cu un link direct, cu denumire sugestivă, și la toate punctele unice de contact, următoarele:

- a) datele de contact ale furnizorului, cu indicarea adresei dedicate pentru transmiterea plângerilor de către clienții finali de energie electrică/gaze naturale;
- b) adresa punctului fizic de contact/punctului de informare generală, numărul de telefon al centrului de contact și adresa de e-mail, precum și linkul direct către formularul online prevăzut în anexa nr. 1 la prezenta procedură-cadru;
- c) programul audiențelor, prezentat sub forma: funcție, zi și interval orar, audiențele desfășurându-se pe baza programării prealabile a clienților;
- d) Procedura-cadru elaborată de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE) pentru soluționarea plângerilor clienților finali;
- e) categoriile de plângeri prevăzute la art. 2, cu indicarea, pentru fiecare categorie, a:
 - 1. termenului legal pentru depunere, dacă este cazul;
 - 2. termenului legal de soluționare;
- f) dreptul clientului final de a apela la ANRE, cu precizarea datelor de contact ale ANRE unde se pot depune reclamații;
- g) dreptul clientului final de a apela la alte proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor;
- h) dreptul clientului final de a se adresa instanței judecătorești competente;
- i) modalitatea de acordare a despăgubirilor și compensațiilor;
- j) modalitatea de transmitere, înregistrare, investigare și soluționare a plângerilor, în conformitate cu procedura internă a furnizorului armonizată cu prezenta procedură-cadru (de exemplu: formular online/portal client/aplicație mobilă dedicată clienților, poștă, telefonic etc.);
- k) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent.

SECȚIUNEA a 3-a

Înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 6. — Pentru realizarea activității de soluționare a plângerilor, furnizorii sunt obligați să pună la dispoziția clienților finali, la toate punctele unice de contact, respectiv pe pagina proprie de internet, „Formularul de înregistrare a plângerii” — secțiunile A și B din modelul prevăzut în anexa nr. 1 la prezenta procedură-cadru, pe suport hârtie și în format electronic.

Art. 7. — În vederea completării corecte, pentru operativitate și eficiența soluționării plângerilor, la solicitarea clientului final, furnizorul îi acordă consiliere cel puțin pentru identificarea datelor și sintetizarea problemelor.

Art. 8. — Clientul final completează formularul prevăzut la art. 6 cu datele de identificare indicate la punctele 1-7 din secțiunea A a formularului, inclusiv cele ale reprezentantului legal, după caz, precum și cu informații referitoare la problema reclamată și documentele probatorii ca anexe, conform secțiunii B a formularului, dacă este cazul.

Art. 9. — Formularul prevăzut la art. 6 completat de clientul final este înaintat furnizorului pentru înregistrare în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, conform modelului din anexa nr. 2 la prezenta procedură-cadru.

Art. 10. — Furnizorul transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.

Art. 11. — (1) Clienții finali pot face plângeri în nume propriu sau prin persoane împuternicite de aceștia, caz în care se va anexa împuternicirea respectivă.

(2) În cazul în care solicitantul adresează mai multe plângeri care au același obiect și privesc aceeași problemă, acestea se vor conecta, solicitantul urmând să primească un singur răspuns care trebuie să facă referire la toate plângerile transmise furnizorului.

(3) Dacă după transmiterea răspunsului se primește o nouă plângere de la același solicitant, având același obiect, fără alte argumente/documente suplimentare, aceasta se clasează prin informarea solicitantului.

(4) Plângerile în care se utilizează un limbaj neadecvat, trivial, injurios la adresa persoanelor reclamate/furnizorului și cele în care nu se specifică situația reclamată nu necesită răspuns și se clasează, cu informarea solicitantului.

SECȚIUNEA a 4-a

Analizarea plângerilor primite de la clienții finali

Art. 12. — Analizarea plângerilor se efectuează pe baza documentelor și informațiilor disponibile furnizorului, inclusiv a celor puse la dispoziție de clientul final și, după caz, a informațiilor obținute de la operatorii de rețea sau alte entități competente.

Art. 13. — Analizarea plângerilor se realizează cu respectarea confidențialității datelor de identitate/datelor cu caracter personal ale clienților finali.

SECȚIUNEA a 5-a

Soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia

Art. 14. — Furnizorul soluționează plângerile primite la termenele prevăzute în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 83/2021, cu modificările ulterioare (denumit în continuare *Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale*), oferind răspunsuri clare și concise, pentru rezolvarea eficientă a problemei sesizate.

Art. 15. — Furnizorul informează clientul final cu privire la concluzia analizării plângerii, modul de soluționare și temeiul legal, prin metoda aleasă de client, completând totodată secțiunea C din „Formularul de înregistrare a plângerii” și „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”.

Art. 16. — În funcție de rezultatele analizării plângerii, furnizorul întreprinde următoarele acțiuni:

a) în situația în care plângerea este întemeiată își însușește concluzia analizării plângerii și este obligat să repună clientul final în drepturi, conform prevederilor legale, inclusiv prin rambursarea și/sau compensarea sumelor reale datorate acolo unde este cazul;

b) în cazul în care plângerea este neîntemeiată întocmește răspuns clientului final în acest sens.

Art. 17. — În cazul în care clientul final:

a) nu acceptă soluția propusă de furnizor, acesta se poate adresa ANRE în conformitate cu prevederile specifice Procedurii privind soluționarea reclamațiilor părților interesate în sectorul energiei, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 194/2020, cu modificările și completările ulterioare;

b) nu primește răspuns de la furnizor în termenul legal, atrage obligația furnizorului prevăzută în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, iar clientul final poate iniția demersurile prevăzute la art. 5 lit. f).

Art. 18. — Răspunsul prevăzut la art. 15 se înregistrează și se datează, apoi se semnează de către departamentul desemnat din cadrul furnizorului în vederea soluționării plângerilor, pentru a putea fi trimis clientului.

Art. 19. — Concluzia analizării plângerii, modul de soluționare a plângerilor și, după caz, măsurile stabilite sunt înscrise în „Registrul unic de evidență a plângerilor clienților finali”, cu precizarea numărului și datei la care s-a răspuns.

CAPITOLUL III

Indicele de gestionare a plângerilor clienților finali

Art. 20. — În vederea evaluării nivelului de gestionare a plângerilor clienților finali se stabilește indicele de gestionare a plângerilor clienților finali, denumit în continuare *IGP*, care este determinat pe baza plângerilor formulate de clienții finali către ANRE și către furnizorii de energie electrică și/sau gaze naturale.

Art. 21. — (1) *IGP* se calculează pentru fiecare furnizor în parte, în funcție de:

a) numărul plângerilor la adresa furnizorului formulate de clienții finali către ANRE;

b) numărul plângerilor întemeiate formulate de clienții finali către furnizorul de energie electrică/gaze naturale;

c) numărul plângerilor întemeiate formulate de clienții finali către furnizorul de energie electrică/gaze naturale și nerezolvate în termen.

(2) *IGP* se determină cu următoarea formulă:

$$IGP = 100 - 100 * (0,5 * \frac{R}{R(95\%)} + 0,3 * \frac{P}{P(95\%)} + 0,2 * \frac{N}{N(95\%)}),$$

unde:

$$R = \frac{\text{Total plângeri la ANRE la adresa furnizorului}}{\text{Total clienți finali ai furnizorului}};$$

$$P = \frac{\text{Total plângeri întemeiate către furnizor}}{\text{Total clienți finali ai furnizorului}};$$

$$N = \frac{\text{Plângeri întemeiate către furnizor și nerezolvate în termen}}{\text{Total plângeri întemeiate către furnizor}};$$

$R(95\%)$, $P(95\%)$, $N(95\%)$ = percentila 95 a indicatorilor R, P, N reprezentând valoarea determinată pe baza tuturor valorilor R, P, N ale furnizorilor sub care se încadrează 95% dintre valorile R, P și N aferente furnizorilor de energie electrică/gaze naturale.

Art. 22. — (1) ANRE publică, în termen de o lună de la încheierea perioadei analizate, pe pagina proprie de internet, situația reclamațiilor primite de la clienții finali, pentru trimestrul anterior celui pentru care se face raportarea, utilizată la determinarea *IGP*.

(2) Numărul total al clienților finali, prevăzut la art. 21 alin. (1) și (2), reprezintă numărul clienților finali din ultima lună a trimestrului pentru care se determină valorile *IGP* conform datelor de monitorizare transmise la ANRE de către furnizorii de energie electrică/gaze naturale.

Art. 23. — *IGP* se determină trimestrial, în urma centralizării și prelucrării de către ANRE a informațiilor transmise de către furnizorii de energie electrică/gaze naturale, în conformitate cu anexa nr. 4 la prezenta procedură-cadru.

Art. 24. — (1) În funcție de valoarea *IGP*, fiecărui furnizor de energie electrică/gaze naturale i se atribuie o culoare, care să permită evaluarea nivelului de gestionare a plângerilor, după cum urmează:

a) pentru valoarea *IGP* mai mică de 50 se atribuie culoarea roșu;

b) pentru valoarea *IGP* mai mare sau egală cu 50 și mai mică decât 60 se atribuie culoarea roșu-deschis;

c) pentru valoarea *IGP* mai mare sau egală cu 60 și mai mică decât 70 se atribuie culoarea galben;

d) pentru valoarea *IGP* mai mare sau egală cu 70 și mai mică decât 80 se atribuie culoarea galben-deschis;

e) pentru valoarea *IGP* mai mare sau egală cu 80 și mai mică decât 90 se atribuie culoarea verde-deschis;

f) pentru valoarea *IGP* mai mare sau egală cu 90 se atribuie culoarea verde.

(2) Valorile *IGP* determinate pentru fiecare furnizor, precum și culorile prevăzute la alin. (1) se afișează în aplicațiile web interactive „Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice”, respectiv „Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale”.

(3) Odată cu publicarea informațiilor prevăzute la alin. (2), ANRE publică pe pagina proprie de internet valorile percentilelor $R(95\%)$, $P(95\%)$ și $N(95\%)$ utilizate la determinarea *IGP*.

CAPITOLUL IV

Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 25. — (1) Trimestrial, managementul furnizorilor de energie electrică și gaze naturale analizează activitatea privind soluționarea plângerilor clienților finali și stabilește măsurile corective care se impun.

(2) Furnizorul publică pe pagina proprie de internet și încarcă distinct, pentru fiecare activitate de furnizare, în platforma online pusă la dispoziție de către ANRE rapoartele privind activitatea de soluționare a plângerilor care conțin cel puțin următoarele informații:

a) numărul de plângeri primite, total și defalcăt după modalitățile de preluare prevăzute la art. 4, respectiv după tipul clientului final (casnic sau noncasnic), conform anexei nr. 3 la prezenta procedură-cadru;

b) numărul de plângeri primite total și defalcăt pe categoriile de plângeri stabilite la art. 2, conform anexei nr. 4 la prezenta procedură-cadru;

c) pentru fiecare categorie stabilită la art. 2, sinteza modului de soluționare a acestora și măsurile corective stabilite, după caz, conform anexei nr. 5 la prezenta procedură-cadru.

(3) Pentru fiecare categorie stabilită la art. 2 se prezintă numărul de plângeri rezolvate în termenul legal de soluționare, respectiv pentru plângerile întemeiate și/sau neîntemeiate, conform anexei nr. 4 la prezenta procedură-cadru.

(4) Perioada analizată în rapoartele prevăzute la alin. (2) este de un trimestru începând cu data de 1 ianuarie a fiecărui an, iar publicarea și încărcarea acestora în platforma online a ANRE se face în termen de 1 lună de la încheierea perioadei analizate.

(5) Până la dezvoltarea funcționalităților aplicațiilor web interactive prevăzute la art. 24 alin. (2), ANRE publică trimestrial, pe pagina proprie de internet, valorile IGP determinate conform prevederilor art. 21, pentru fiecare furnizor de energie electrică/gaze naturale.

(6) Până la dezvoltarea funcționalităților platformei online prevăzute la alin. (2), furnizorii de energie electrică/gaze naturale transmit ANRE rapoartele prevăzute la alin. (2) în format Excel, editabil, la adresele de e-mail: anre@anre.ro și raportariplangeri@anre.ro.

Art. 26. — (1) Soluționarea extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu prevederile Ordonanței Guvernului nr. 38/2015 privind soluționarea alternativă a litigiilor dintre consumatori și comercianți, cu modificările ulterioare.

(2) Demararea procesului de soluționare a plângerilor de ANRE nu aduce atingere dreptului clienților finali de a se adresa instanțelor judecătorești pentru soluționarea plângerilor.

Art. 27. — Furnizorii au obligația de a păstra evidența plângerilor primite de la clienții finali, înregistrate și soluționate, în conformitate cu prevederile legale în vigoare aferente arhivării.

Art. 28. — Anexele nr. 1-5 fac parte integrantă din prezenta procedură-cadru.

*ANEXA Nr. 1
la procedura-cadru*

Formular de înregistrare a plângerii

Nr. /Data

A: DATE DE IDENTIFICARE			
Nr. crt.	Client final	Furnizor energie electrică/gaze naturale	
1.	Nume:	Nume:	
2.a	Cod client final		
2.b	Cod identificare a punctului de măsurare/Cod loc de consum		
3.	Adresa de corespondență:	Adresa:	
4.	Localitate:	Localitate:	
5.	Cod poștal:	Cod poștal:	
6.	Tel./fax	Tel./fax	
7.	E-mail	E-mail	
Reprezentant legal:		Alte detalii:	
B: PLÂNGERE CLIENT FINAL			
I. Probleme reclamate			
Data la care a apărut problema: / / (zi/lună/an)			
Indicați dacă problema a apărut pentru prima dată sau nu:			
Plângere în legătură cu:		FURNIZARE ENERGIE ELECTRICĂ	
	1.	Clauze contractuale furnizare energie electrică	
	2.	Modalitate de facturare energie electrică	
	3.	Consumul și valoarea facturii de energie electrică	
	4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat	
	5.	Oferte-tip de furnizare a energiei electrice	
	6.	Schimbarea furnizorului	
	7.	Informarea clienților finali	
	8.	Standardul de performanță furnizare energie electrică	
	9.	Neemitere lunară a facturilor de furnizare	
	10.	Neemitere decont final în termenul legal, la schimbarea furnizorului	
	11.	Emitere facturi de către fostul furnizor după schimbarea acestuia	
	12.	Emitere eronată a preavizului de deconectare	
	13.	Altele	

	FURNIZARE GAZE NATURALE	
1.	Clauze contractuale furnizare gaze naturale	
2.	Modalitate de facturare gaze naturale	
3.	Consumul și valoarea facturii de gaze naturale; determinarea puterii calorifice superioare a gazelor naturale	
4.	Plăți neînregistrate, plăți alocate eronat	
5.	Oferte-tip de furnizare a gazelor naturale	
6.	Schimbarea furnizorului	
7.	Informarea clienților finali	
8.	Standardul de performanță furnizare gaze naturale	
9.	Neemitere lunară a facturilor de furnizare	
10.	Neemitere decont final în termenul legal, la schimbarea furnizorului	
11.	Emitere facturi de către fostul furnizor după schimbarea acestuia	
12.	Emitere eronată a preavizului de deconectare	
13.	Altele	
	Informații suplimentare:	
	Alte tipuri de probleme:	
II. Detalii cu privire la plângere		
III. Cerințe client final		
Solicitare:	1. Emitere lunară a facturilor de furnizare 2. Emitere în termenul legal a decontului final la schimbarea furnizorului 3. Plată sold creditor la schimbarea furnizorului 4. Eșalonare la plata facturilor de energie electrică 5. Compensații conform standardelor de performanță furnizare energie electrică 6. 7.	
	1. Emitere lunară a facturilor de furnizare 2. Emitere în termenul legal a decontului final la schimbarea furnizorului 3. Plată sold creditor la schimbarea furnizorului 4. Eșalonare la plata facturilor de gaze naturale 5. Compensații conform standardelor de performanță furnizare gaze naturale 6. 7.	
	Alte tipuri de solicitări:	
IV. Documente anexate		
Lista documentelor probatorii	1. 2. 3.	
Data	Semnătură client final	

C: FORMULAR PENTRU FURNIZORUL DE ENERGIE	
Nr. înregistrare răspuns:	
Răspuns la plângerea nr.:	
Sunt de acord cu cerințele clientului final și voi lua următoarele măsuri:	
Sunt parțial de acord și propun următoarele:	
Nu sunt de acord, însă propun următoarele:	
Respingerea plângerii clientului final, ca fiind neîntemeiată:	Justificare legală:
Responsabil furnizor:	
Data	Semnătura:

ANEXA Nr. 2
la procedura-cadru

Registru unic de evidență a plângerilor clienților finali

Nr. crt.	Nr. și data înregistrării plângerii	Modul de preluare Punct unic de contact/Tel./E-mail/ Formular online/Poștă	Client final	Tip client final casnic/ noncasnic	Categorie plângere	Obiectul plângerii	Persoana desemnată pentru răspuns	Termen legal pentru răspuns	Concluziile analizării plângerii Întemeiată/ Neîntemeiată/	Măsurile stabilite	Nr. și data răspunsului	Răspuns în termen Da/Nu
0	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12

ANEXA Nr. 3
la procedura-cadru

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

Perioada:

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Nr. plângeri		
		Total	Client final casnic	Client final noncasnic
1.	Depunere în scris la punctele unice de contact ale furnizorilor			
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie			
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail			
4.	Prin intermediul formularului online			
5.	Prin poștă			
TOTAL				

ANEXA Nr. 4
la procedura-cadru

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

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea energiei				
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate				
3.	Oferte-tip de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale				
4.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului				
5.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare				
6.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare				
7.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali				
TOTAL					
din care: întemeiate					
neîntemeiate					

ANEXA Nr. 5
la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Perioada:

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei		
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate		
3.	Oferte-tip de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale		
4.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului		
5.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare		
6.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare		
7.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali		