

RAPORT PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI
Semestrul II 2025 (01.07.2025 - 31.12.2025)
Operator Economic: COOPERATIVA DE ENERGIE FURNIZARE SRL
(fosta Energiataverde.Ro Furnizare - Apuron Energy)
Persoană de contact: Aurelia Maria Carstoc
Data raportului: 22 ianuarie 2026

REZUMAT EXECUTIV

Semestrul II din 2025 a fost caracterizat de o gestionare eficientă a plângerilor clienților finali, cu o rată de conformitate de 100% privind respectarea termenelor legale de soluționare.

Indicatori de performanță:

- Total plângeri primite: 145
- Clienți casnici: 128 (88.3%)
- Clienți noncasnici: 17 (11.7%)
- Plângeri rezolvate în termen legal: 145 (100%)
- Plângeri nerezolvate în termen: 0
- Rata de conformitate: 100%
- Plângeri întemeiate: 79 (54.5%)
- Plângeri neîntemeiate: 66 (45.5%)

ANEXA 3 - STRUCTURA PLÂNGERILOR DUPĂ MODUL DE PRELUARE

Conform articolului 21 din Ordinul ANRE nr. 16/2015, următorul tabel prezintă modalitățile prin care au fost înregistrate plângerile clienților finali:

Nr. crt.	Modul de preluare a plângerilor	Total	Clienți casnici	Clienți noncasnici
1	Depunere în scris la punctele unice de contact	0	0	0
2	Prin intermediul unui centru de telefonie	72	64	8
3	Prin intermediul unei adrese de e-mail	65	58	7
4	Prin intermediul formularului on-line	8	6	2
5	Prin fax	0	0	0
6	Prin poștă	0	0	0
TOTAL		145	128	17

Observații pe canale de comunicare:

Telefonie (49.7% din total): Centrul de telefonie a fost cel mai utilizat canal de comunicare, cu 72 de plângeri, din care 64 provenind de la clienți casnici, ceea ce confirmă preferința pentru comunicarea directă și imediată, în special pentru probleme legate de facturare și servicii.

E-mail (44.8% din total): A doua modalitate ca frecvență, cu 65 de plângeri, care arată că canalele online sunt bine stabilite și utilizate intens pentru clarificări contractuale, facturare și aspecte legislative.

Formularul on-line (5.5% din total): 8 plângeri au fost înregistrate prin platforma digitală, majoritar de la clienți casnici (6 din 8), indicând o utilizare moderată a sistemelor self-service și a raportării digitale directe.

Alte canale: Nicio plângere nu a fost primită prin depunere în scris la punctele unice de contact, fax sau poștă, ceea ce confirmă migrația completă către canale digitale și telefonice, în linie cu tendințele europene de servicii către clienți.

ANEXA 4 - STRUCTURA PLÂNGERILOR DUPĂ CATEGORIE

Următorul tabel prezintă distribuția plângerilor pe categorii în conformitate cu anexa 4 la Ordinul ANRE nr. 16/2015:

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total plângeri	Rezolvate în termen	Nerezolvate în termen	Plângeri nerezolvate (%)	Întemeiate	Neîntemeiate
1	Contractarea energiei (solicități de clarificări)	10	10	0	0%	5	5
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	38	38	0	0%	9	29
3	Ofertarea de prețuri și tarife (solicități de clarificări)	10	10	0	0%	5	5
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0%	0	0
5	Asigurarea calității energiei furnizate	0	0	0	0%	0	0
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	8	8	0	0%	8	0
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0%	0	0
8	Informarea clienților	0	0	0	0%	0	0

Nr. crt.	Categorie plângeri	Total plângeri	Rezolvate în termen	Nerezolvate în termen	Plângeri nerezolvate (%)	Întemeiate	Neîntemeiate
	finali conform legislației						
9	Rezolvarea plângerilor privind nerespectarea legislației	42	42	0	0%	32	10
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	37	37	0	0%	20	17
TOTAL		145	145	0	0%	79	66

Analiză pe categorii:

1. **Facturarea (38 plângeri – 26.2%):** Cea mai numeroasă categorie, predominant referitoare la clarificări privind structura facturii, modul de calcul al cantităților și prețului pentru clienți cu tarif variabil. 9 plângeri au fost întemeiate și au fost soluționate prin ajustări punctuale (corelări de date, reverificări), iar 29 au fost neîntemeiate, soluționate exclusiv prin explicații detaliate ale facturii, fără identificarea unor erori de facturare.
2. **Rezolvarea altor plângeri ale clienților (37 plângeri – 25.5%):** Categorie eterogenă, incluzând în principal probleme tehnice de acces la platforma online și neclarități privind utilizarea contului, 20 plângeri fiind întemeiate și soluționate prin intervenții tehnice și ghidaj, iar 17 neîntemeiate, reprezentând nemulțumiri legate de schimbările normale de securitate și proceduri interne.
3. **Rezolvarea plângerilor privind nerespectarea legislației (42 plângeri – 29.0%):** Plângerile au vizat în principal întârzierile la plata sumelor aferente energiei injectate de prosumatori, pe fondul unor dificultăți de cash-flow, 32 cazuri fiind întemeiate și soluționate prin oferte de eșalonare a datoriilor în 6–12 rate, iar 10 fiind considerate neîntemeiate ca urmare a solicitărilor neconforme cu procedurile sau legislația aplicabilă.
4. **Ofertarea de prețuri și tarife (10 plângeri – 6.9%):** Plângerile au fost în principal solicitări de clarificare privind ofertele, plafonarea și compensarea, fără identificarea unor nerespectări contractuale; 5 plângeri au fost considerate întemeiate (necesitând explicații detaliate și comparații de oferte), iar 5 neîntemeiate, reprezentând simple cereri de informare.
5. **Contractarea energiei (10 plângeri – 6.9%):** Toate au reprezentat solicitări de clarificare privind procedura de contractare, documente necesare și termeni contractuali; 5 plângeri au fost încadrate ca întemeiate (lipsă claritate procedurală) și 5 ca neîntemeiate (informații deja disponibile în materialele standard), fiind soluționate prin explicații suplimentare și ghidare pas-cu-pas.
6. **Funcționarea grupurilor de măsurare (8 plângeri – 5.5%):** Plângeri formulate în special de clienți noncasnici privind suspiciuni de neconformitate a contorizării; toate cele 8 cazuri au fost întemeiate și au fost transmise operatorului de distribuție pentru verificare și remediere, fiind monitorizate până la confirmarea intervențiilor.

7–8. Continuitate, informare clienți, calitate: Nu au fost înregistrate plângeri privind continuitatea în alimentarea cu energie, informarea clienților finali conform legislației, calitatea energiei furnizate sau alte aspecte tehnice similare, ceea ce indică o stare tehnică și de comunicare general satisfăcătoare.

ANEXA 5 - SINTEZA MODULUI DE SOLUȚIONARE ȘI MĂSURI CORECTIVE

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective implementate
1	Contractarea energiei (solicitări de clarificări)	Răspuns individualizat la solicitările de clarificare, transmiterea instrucțiunilor de completare a documentelor și explicarea termenilor contractuali și a etapelor de contractare	Simplificarea procedurii pe site-ul web, crearea unei secțiuni FAQ dedicate contractării.
2	Facturarea contravalorii energiei furnizate	Analiza detaliată a facturilor semnalate, explicarea componentelor tarifare și a modului de calcul al consumului, precum și corecția punctuală acolo unde a fost cazul	Menținerea protocolului cu Operatorul de Distribuție pentru verificarea cantităților înainte de facturare, organizarea unui webinar de instruire pentru clienți și realizarea unui video tutorial pas-cu-pas privind tarifele facturate și includerea unei note explicative standard în fiecare factură
3	Ofertarea de prețuri și tarife (solicitări de clarificări)	Furnizarea de informații privind ofertele active, condițiile de plafonare și compensare, și comparații cu oferte anterioare sau alternative disponibile	Dezvoltarea și actualizarea unui simulator online de preț, clarificarea pe site a măsurilor de plafonare și transmiterea de comunicări proactive către clienți la modificarea tarifelor sau a schemelor de sprijin
4	Continuitatea în alimentarea cu energie	–	– (Nu au existat plângeri)
5	Asigurarea calității energiei furnizate	–	–
6	Funcționarea grupurilor de măsurare	Verificarea sesizărilor privind funcționarea contoarelor și transmiterea acestora către operatorul de distribuție pentru control în teren și remediere	Monitorizarea cazurilor până la confirmarea intervențiilor OD, actualizarea internă a procedurilor de escaladare tehnică și informarea proactivă a clienților cu privire la statusul sesizărilor

Nr. crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective implementate
7	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	–	– (Nu au existat plângeri)
8	Informarea clienților finali conform legislației	–	– (Nu au existat plângeri)
9	Rezolvarea plângerilor privind nerespectarea legislației	Analiza situației financiare dificile a prosumatorilor, evaluarea eligibilității pentru măsuri de protecție și propunerea de soluții de plată etapizată	Implementarea unui program de eșalonare a datoriilor pe 6–12 luni pentru energia injectată, optimizarea gestionării cash-flow-ului, informarea clienților cu privire la măsurile de protecție disponibile și, după caz, direcționarea către servicii sociale locale
10	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	Analiza punctuală a fiecărei situații (probleme de acces la platformă, conturi, setări), asistență tehnică și clarificarea modului de utilizare a platformei	Trimiterea de notificări proactive privind modificările de securitate în accesarea platformei, testarea periodică a platformei, asigurarea unui suport tehnic extins și modernizarea graduală a interfeței utilizator

CONCLUZII ȘI RECOMANDĂRI

Puncte forte:

1. Conformitate 100% – Toate cele 145 de plângeri au fost rezolvate în termenul legal de 30 zile, demonstrând o capacitate operațională solidă în gestionarea relației cu clienții.
2. Diversitate de canale – Clienții au avut acces la telefonie, e-mail și formular online, ceea ce a facilitat raportarea rapidă și eficientă a problemelor.
3. Rezolvare eficientă – 54.5% dintre plângeri au fost întemeiate, iar 45.5% au reprezentat în principal solicitări de clarificări, ceea ce arată o bună capacitate de filtrare între nemulțumiri reale și cereri de informare.
4. Măsuri corective concrete – Pentru principalele categorii de plângeri au fost definite și implementate măsuri specifice, cu accent pe claritate, digitalizare și comunicare proactivă.

Puncte de atenție:

- Facturare: 38 plângeri (26.2% din total), dintre care majoritatea neîntemeiate, arată necesitatea continuării eforturilor de educare și explicare a structurii facturii.
- Legislație / prosumatori: 42 plângeri (29.0% din total) relevă impactul dificultăților financiare și al întârzierilor la plată, fiind critică menținerea și monitorizarea programului de eșalonare.

Recomandări pentru S1 2026:

1. Colaborare OD continuă – Menținerea și monitorizarea protocolului de verificare a cantităților transmise de OD înainte de facturare, cu raportări periodice interne.

2. Comunicare proactivă – Extinderea notificărilor pre-factură, trimiterea de SMS-uri privind modificările de tarife și continuarea unui newsletter lunar cu informații utile pentru clienți.
 3. Formare staff – Perfecționarea echipei din centrul de telefonie pentru gestionarea rapidă a plângerilor de facturare și legislație și pentru creșterea calității explicațiilor oferite.
 4. Monitoring – Urmărirea lunară a eficienței măsurilor implementate și ajustarea lor în funcție de evoluția tipologiei plângerilor și a feedback-ului clienților.
 5. Materiale informative – Actualizarea și extinderea secțiunilor FAQ, elaborarea de ghiduri detaliate și video tutoriale pentru utilizarea platformei online și înțelegerea facturii.
-

Semnare și avizare

Raportul prezent este întocmit în conformitate cu obligațiile prevăzute de:

- Ordinul ANRE nr. 16/2015 privind procedura-cadru pentru soluționarea plângerilor clienților finali
- Standardele de performanță pentru furnizori de energie electrică

Data întocmirii: 22 ianuarie 2026

Persoană responsabilă: Aurelia Maria Carstoc

Operator Economic: COOPERATIVA DE ENERGIE FURNIZARE SRL

Conform Ordinului ANRE nr. 16/2015, articolul 23 alin. (2), prezentul raport este transmis către ANRE și publicat pe site-ul furnizorului.