

# **RAPORT PRIVIND SOLUȚIONAREA PLÂNGERILOR CLIEȚILOR FINALI**

## **Semestrul I 2026**

Introducere și metodologia raportării

### **Adresa de înaintare**

În conformitate cu Ordinul președintelui ANRE nr. 16/2015, COOPERATIVA DE ENERGIE FURNIZARE S.R.L., titular al Licenței ANRE nr. 2373/25.01.2023 pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, transmite Raportul privind soluționarea plângerilor clienților finali aferent Semestrului I 2026.

Raportul prezintă modul de gestionare a plângerilor formulate în perioada 01.01.2026–30.06.2026, structura acestora, modul de soluționare, respectarea termenelor legale și măsurile adoptate.

La data de 30.06.2026 societatea avea în portofoliu 53 de clienți finali, dintre care 14 clienți casnici și 39 clienți noncasnici. În perioada de raportare au fost încadrate 8 plângeri în sensul Ordinului ANRE nr. 16/2015, toate fiind soluționate în termenul legal.

## **1. Introducere**

### **1.1 Scopul raportului**

Prezentul raport are ca scop îndeplinirea obligației de raportare prevăzute de Ordinul ANRE nr. 16/2015 și prezentarea modului în care societatea a gestionat plângerile formulate de clienții finali în perioada 01.01.2026–30.06.2026. Raportul urmărește prezentarea structurii plângerilor, a modului de soluționare, a respectării termenelor legale și a măsurilor adoptate pentru îmbunătățirea activității de relații cu clienții.

### **1.2 Baza legală**

Raportul este întocmit în baza Ordinului ANRE nr. 16/2015, a Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 (republicată), a Licenței ANRE nr. 2373/25.01.2023 și a procedurilor interne privind gestionarea solicitărilor și plângerilor clienților finali.

### **1.3 Domeniul de aplicare**

Raportul privește exclusiv activitatea de furnizare a energiei electrice și include numai plângerile încadrate conform Procedurii-cadru aprobate prin Ordinul ANRE nr. 16/2015. Solicitățile comerciale și administrative care nu întrunesc criteriile unei plângeri nu fac obiectul prezentei raportări.

### **1.4 Perioada raportată**

Raportul acoperă perioada 01.01.2026–30.06.2026. Numărul de clienți prezentat reprezintă situația portofoliului la data de 30.06.2026 și nu media pe perioada semestrului.

## 2. Prezentarea furnizorului

COOPERATIVA DE ENERGIE FURNIZARE S.R.L. desfășoară activitatea de furnizare a energiei electrice în baza Licenței ANRE nr. 2373/25.01.2023. În perioada analizată, societatea a furnizat energie electrică către clienți casnici și noncasnici și a asigurat administrarea contractelor, emiterea facturilor, comunicarea cu clienții și soluționarea solicitărilor și plângerilor.

| Indicator             | Valoare |
|-----------------------|---------|
| Clienți la 30.06.2026 | 53      |
| Clienți casnici       | 14      |
| Clienți noncasnici    | 39      |

## 3. Metodologia utilizată

### 3.1 Sursele datelor

Raportul a fost întocmit pe baza registrului intern al solicitărilor și plângerilor, corespondenței cu clienții, evidențelor privind relația cu clienții și documentelor de facturare.

### 3.2 Criterii de clasificare a solicitărilor

Fiecare solicitare a fost analizată individual pentru stabilirea naturii sale. Numai solicitările care întrunesc criteriile prevăzute de Procedura-cadru aprobată prin Ordinul ANRE nr. 16/2015 au fost încadrate și raportate ca plângeri.

### 3.3 Delimitarea dintre solicitări și plângeri

În perioada analizată au fost gestionate atât solicitări comerciale și administrative, cât și plângeri. Solicitățile privind ofertarea, contractarea, transmiterea documentelor, clarificarea soldurilor, modalitățile de plată și alte cereri administrative au fost soluționate în activitatea curentă și nu au fost incluse în statisticile raportului dacă nu au întrunit criteriile unei plângeri. Diferența dintre numărul total al interacțiunilor și numărul plângerilor raportate rezultă exclusiv din aplicarea criteriilor de clasificare prevăzute de Ordinul ANRE nr. 16/2015.

## Analiza generală și Anexa nr. 3

### 4. Analiza generală a activității de soluționare a plângerilor

În perioada 01.01.2026–30.06.2026 societatea a gestionat atât solicitări comerciale și administrative, cât și plângeri formulate de clienții finali. Toate solicitările au fost analizate individual, iar încadrarea acestora s-a realizat în conformitate cu criteriile prevăzute de Ordinul ANRE nr. 16/2015.

La data de 30.06.2026 portofoliul societății era alcătuit din 53 de clienți finali (14 clienți casnici și 39 clienți noncasnici). În perioada de raportare au fost încadrate 8 plângeri, repartizate în mod egal între cele două categorii de clienți. Toate au fost soluționate în termenul legal.

### 5. Indicatori sintetici

| Indicator                      | Valoare |
|--------------------------------|---------|
| Clienți la 30.06.2026          | 53      |
| Clienți casnici                | 14      |
| Clienți noncasnici             | 39      |
| Plângeri încadrate             | 8       |
| PF                             | 4       |
| PJ                             | 4       |
| Plângeri soluționate în termen | 8       |
| Plângeri peste termen          | 0       |
| Rata de conformitate           | 100%    |
| Litigii                        | 0       |
| Compensații                    | 0       |

Numărul clienților reprezintă situația portofoliului la data de 30.06.2026 și nu media clienților pe perioada de raportare.

### 6. Anexa nr. 3 – Structura plângerilor în funcție de modalitatea de preluare

| Modalitate                    | Total | PF | PJ |
|-------------------------------|-------|----|----|
| Punct unic de contact         | 0     | 0  | 0  |
| Centru telefonic              | 0     | 0  | 0  |
| E-mail                        | 7     | 3  | 4  |
| Cont client / formular online | 1     | 1  | 0  |
| Fax                           | 0     | 0  | 0  |
| Poștă                         | 0     | 0  | 0  |
| TOTAL                         | 8     | 4  | 4  |

#### 6.1 Interpretarea Anexei nr. 3

Canalul principal de comunicare utilizat pentru transmiterea plângerilor încadrate a fost corespondența electronică. Șapte dintre cele opt plângeri au fost primite prin e-mail, iar o plângere prin contul de client. Nu au fost înregistrate plângeri încadrate prin telefon, fax, poștă sau la punctul unic de contact.

Pe parcursul semestrului au existat apeluri telefonice din partea clienților privind clarificări de facturare, modalități de plată, informații comerciale și sesizări privind întreruperi ale alimentării

cu energie electrică. Aceste interacțiuni au fost soluționate în cadrul activității curente de relații cu clienții sau redirectionate către operatorul de distribuție competent și nu au fost încadrate ca plângeri în sensul Ordinului ANRE nr. 16/2015.

## 6.2 Observații

Distribuția plângerilor pe canale de comunicare reflectă preferința clienților pentru transmiterea documentată în format electronic, care permite trasabilitatea integrală a solicitărilor și a răspunsurilor comunicate.

## Anexa nr. 4 – Structura plângerilor pe categorii și analiza acestora

### 7. Structura plângerilor pe categorii

Plângerile înregistrate în perioada 01.01.2026–30.06.2026 au fost analizate și încadrate în conformitate cu categoriile prevăzute de Anexa nr. 4 la Ordinul ANRE nr. 16/2015.

| Categoria                                   | Total | În termen | Peste termen | Întemeiate | Neîntemeiate |
|---------------------------------------------|-------|-----------|--------------|------------|--------------|
| Contractare                                 | 0     | 0         | 0            | 0          | 0            |
| Facturarea contravalorii energiei electrice | 8     | 8         | 0            | 1          | 7            |
| Ofertare prețuri și tarife                  | 0     | 0         | 0            | 0          | 0            |
| Continuitatea alimentării                   | 0     | 0         | 0            | 0          | 0            |
| Calitatea energiei electrice                | 0     | 0         | 0            | 0          | 0            |
| Funcționarea grupurilor de măsurare         | 0     | 0         | 0            | 0          | 0            |
| Schimbarea furnizorului                     | 0     | 0         | 0            | 0          | 0            |
| Informarea clienților                       | 0     | 0         | 0            | 0          | 0            |
| Alte categorii                              | 0     | 0         | 0            | 0          | 0            |
| TOTAL                                       | 8     | 8         | 0            | 1          | 7            |

#### 7.1 Analiza pe categorii

Toate plângerile încadrate în perioada de raportare au avut ca obiect activitatea de facturare. Nu au fost identificate plângeri încadrabile privind contractarea, schimbarea furnizorului, continuitatea alimentării, calitatea energiei electrice sau funcționarea grupurilor de măsurare.

Aspectele semnalate de clienți au vizat în principal clarificări privind soldurile, modalitățile de plată, perioada de facturare, datele utilizate la emiterea facturilor și disponibilitatea documentelor fiscale.

## 7.2 Analiza plângerilor întemeiate și neîntemeiate

O singură plângere a fost apreciată ca întemeiată, aceasta având ca obiect indisponibilitatea unei facturi în sistemul național e-Factura. Situația a fost remediată prin publicarea documentului fiscal și informarea clientului.

Celelalte șapte plângeri au fost soluționate prin verificarea situației de fapt și comunicarea clarificărilor solicitate, fără identificarea unor erori în procesul de facturare.

## 7.3 Respectarea termenelor legale

Toate cele 8 plângeri au fost soluționate în termenul prevăzut de Ordinul ANRE nr. 16/2015. Nu au fost înregistrate depășiri ale termenelor legale, prelungiri ale termenelor de soluționare sau plângeri rămase nesoluționate la sfârșitul perioadei de raportare.

## 7.4 Tendințe identificate

Analiza plângerilor nu evidențiază existența unor disfuncționalități recurente sau a unei concentrări într-o anumită perioadă ori categorie de clienți. Majoritatea interacțiunilor cu clienții au avut caracter comercial sau administrativ și au fost soluționate fără a necesita încadrarea lor ca plângeri.

## 7.5 Concluzii privind Anexa nr. 4

Structura plângerilor indică faptul că mecanismele interne privind relația cu clienții au funcționat corespunzător în perioada analizată. Nu au fost identificate aspecte care să impună modificări ale procedurilor operaționale ca urmare a plângerilor înregistrate.

## Anexa nr. 5 – Măsuri adoptate, concluzii și recomandări

## 8. Sinteza modului de soluționare

Plângerile încadrate în perioada 01.01.2026–30.06.2026 au fost analizate individual, fiind verificate documentele contractuale, situațiile de facturare și evidențele interne. Răspunsurile au fost comunicate în termenul legal aplicabil.

| Categoria                                   | Mod de soluționare                                                                                                                     | Măsuri adoptate                                                                                                                |
|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Facturarea contravalorii energiei electrice | Transmiterea clarificărilor privind soldurile, perioada de facturare, modalitățile de plată și documentele fiscale.                    | Verificarea datelor utilizate la facturare, monitorizarea emiterii facturilor și verificarea publicării în sistemul e-Factura. |
| Contractare                                 | Nu au fost înregistrate plângeri încadrabile.                                                                                          | Menținerea procedurilor existente și actualizarea informațiilor furnizate clienților.                                          |
| Continuitatea alimentării                   | Nu au fost înregistrate plângeri încadrabile. Solicitățile privind întreruperile au fost direcționate către operatorul de distribuție. | Menținerea colaborării și a procedurii de redirectionare către operatorul competent.                                           |

|                                                  |                                               |                                                                                      |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| Celelalte categorii din Ordinul ANRE nr. 16/2015 | Nu au fost înregistrate plângeri încadrabile. | Monitorizarea continuă a activității și revizuirea periodică a procedurilor interne. |
|--------------------------------------------------|-----------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|

## 9. Analiza măsurilor preventive

Analiza efectuată nu a evidențiat existența unor deficiențe sistemice care să impună modificarea proceselor interne. Cu toate acestea, societatea a menținut măsuri preventive privind verificarea documentelor de facturare, trasabilitatea răspunsurilor și monitorizarea termenelor legale.

## 10. Concluzii generale

În Semestrul I 2026 au fost încadrate 8 plângeri în sensul Ordinului ANRE nr. 16/2015, toate fiind soluționate în termenul legal. Nu au fost acordate compensații și nu au fost generate litigii ca urmare a modului de soluționare a plângerilor.

Analiza plângerilor încadrate în perioada de raportare nu a evidențiat elemente care să indice existența unor disfuncționalități recurente în activitatea de furnizare a energiei electrice.

## 11. Recomandări

1. Menținerea delimitării clare dintre solicitările comerciale și plângerile încadrabile conform Ordinului ANRE nr. 16/2015.
2. Monitorizarea periodică a solicitărilor privind facturarea și identificarea eventualelor tendințe recurente.
3. Verificarea fluxului de emiterie și transmitere a documentelor fiscale, inclusiv în sistemul e-Factura.
4. Menținerea unei evidențe complete și trasabile a tuturor solicitărilor și răspunsurilor.
5. Revizuirea periodică a procedurilor interne privind relația cu clienții finali.

## 12. Declarația furnizorului

Prezentul raport a fost întocmit pe baza evidențelor interne ale COOPERATIVA DE ENERGIE FURNIZARE S.R.L. și reflectă situația plângerilor încadrate în perioada 01.01.2026–30.06.2026, în conformitate cu prevederile Ordinului ANRE nr. 16/2015.

Administrator,

Radu Seserman