



**Autoritatea Națională de Reglementare  
în domeniul Energiei - ANRE**  
Str. Constantin Nacu nr. 3, București, Sector 2,  
Cod postal 020995, ROMANIA  
Tel: 021-327.81.74 ; 021-327.81.00  
Fax: 021-312.43.65.  
E-mail: rapinfocons@anre.ro

**VEOLIA ENERGIE ROMANIA S.A.**  
**Departament Piețe Energie**

**Nr. VER 21002311/ 10.05.2021**

*Referitor: raportare Anexe 3-5 conform prevederi Ordin ANRE 16/2015 – activitate furnizare gaze naturale*

Având în vedere prevederile Ordinului ANRE precizat în referință, vă transmitem anexat machetele completate aferente anului 2020.

De asemenea, raportarea în format electronic va fi transmisă la următoarele adrese de e-mail: [anre@anre.ro](mailto:anre@anre.ro) și [rapinfocons@anre.ro](mailto:rapinfocons@anre.ro).

Cu stima,

**Director General**  
**Ovidiu GABOR**



**Veolia Energie România S.A.**  
Clădirea Ștefan cel Mare  
Str. Tunari nr. 60 A, et. 9  
CUI RO1595802, J40/20081/1992  
[www.veolia.com](http://www.veolia.com); [www.veolia.ro](http://www.veolia.ro)

tel : (+40) 21 322 86 37  
fax : (+40) 21 322 84 95

Document privat, emis de Veolia Energie Romania © - a nu se difuza neautorizat



Anexa 3 la procedura-cadru

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

Furnizor: **Veolia Energie Romania S.A.**

Perioada: **2020**

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	0	0	0
2.	Prin intermediul unui centru de telefonie	0	0	0
3.	Prin intermediul unei adrese de e-mail	0	0	0
4.	Prin intermediul formularului on-line	0	0	0
5.	Prin fax	0	0	0
6.	Prin poștă	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare

Str. Tunari nr. 60 A, et. 9

CUI RO1595802, J40/20081/1992

www.veolia.com; www.veolia.ro

Document privat, emis de Veolia Energie Romania © - a nu se difuza neautorizat

tel : (+40) 21 322 86 37

fax : (+40) 21 322 84 95



Anexa 4 la procedura-cadru

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

Furnizor: **Veolia Energie Romania S.A.**

Perioada: **2020**

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Nr. plângeri			Plângeri nerezolvate în termen din total plângeri (%)
		Total	Rezolvate în termenul legal	Nerezolvate în termenul legal	
1.	Contractarea gazelor naturale	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	0	0	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0	0	0
<b>TOTAL:</b>		<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>	<b>0</b>
din care: întemeiate		0	0	0	0
neîntemeiate		0	0	0	0
nesoluționabile		0	0	0	0

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare

Str. Tunari nr. 60 A, et. 9

CUI RO1595802, J40/20081/1992

www.veolia.com; www.veolia.ro

Document privat, emis de Veolia Energie Romania © - a nu se difuza neautorizat

tel : (+40) 21 322 86 37

fax : (+40) 21 322 84 95



Anexa 5 la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

Furnizor: **Veolia Energie Romania S.A.**

Perioada: **2020**

Nr. Crt.	Categorii plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea gazelor naturale	0	0
2.	Facturarea contravalorii gazelor naturale furnizate	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale	0	0
5.	Asigurarea calității gazelor naturale furnizate	0	0
6.	Funcționarea grupurilor de măsurare	0	0
7.	Acordarea dreptului de schimbare a furnizorului	0	0
8.	Informarea clienților finali în conformitate cu cerințele legislației în vigoare	0	0
9.	Rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de clienții finali cu privire la nerespectarea legislației în vigoare	0	0
10.	Rezolvarea altor plângeri ale clienților finali	0	0

**Veolia Energie România S.A.**

Clădirea Ștefan cel Mare

Str. Tunari nr. 60 A, et. 9

CUI RO1595802, J40/20081/1992

www.veolia.com; www.veolia.ro

Document privat, emis de Veolia Energie Romania © - a nu se difuza neautorizat

tel : (+40) 21 322 86 37

fax : (+40) 21 322 84 95