



**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 Piete Energie**

**VER 22000752 / 01.03.2022**

*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 2021.

De asemenea, raportarea în format electronic va fi transmisă la următoarele adrese de e-mail: anre@anre.ro si 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; 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 neautonizat





Anexa 3 la procedura-cadru

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

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

Perioada: **2021**

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
TOTAL:		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

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 4 la procedura-cadru

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

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

Perioada: **2021**

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	0	0	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0	0	0
5.	Asigurarea calității energiei 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
TOTAL:		0	0	0	0
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

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 5 la procedura-cadru

Sinteza modului de soluționare și măsurile corective aferente categoriilor de plângeri

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

Perioada: **2021**

Nr. Crt.	Categorie plângeri	Sinteza modului de soluționare	Măsuri corective
1.	Contractarea energiei	0	0
2.	Facturarea contravalorii energiei furnizate	0	0
3.	Ofertarea de prețuri și tarife	0	0
4.	Continuitatea în alimentarea cu energie	0	0
5.	Asigurarea calității energiei 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

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

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

