1479i/02.09.2026

SENATUL ROMÂNIEI
Senator **RUS Vasile-Ciprian**

Președintele Comisiei de Comunicații, Tehnologia Informației și Inteligență Artificială

Nr. 243/31.08.2026

Adresată:
☑ **Autoritatea Națională pentru Protecția Consumatorilor**
– în atenția Domnului Președinte, **Csaba Lajos BÉKÉSI** –

De către:
☑ **RUS Vasile-Ciprian,** Senator USR; circumscripția electorală nr. 13, Cluj

Obiectul întrebării:
Volumul, gradul de digitalizare, blocajele și prioritățile de dezvoltare pentru serviciile privind reclamațiile consumatorilor și soluționarea acestora

Stimate domnule Președinte,

Pentru prioritizarea în Aplicația Mobilă Unică a funcționalităților referitoare la serviciile privind reclamațiile consumatorilor și soluționarea acestora, este necesară măsurarea volumului real al interacțiunilor, a gradului de digitalizare și a fricțiunilor suportate de cetățeni, precum și identificarea impedimentelor care pot afecta integrarea datelor și serviciilor.

Astfel, în temeiul dispozițiilor art. 34 lit. d) din Legea nr. 96/2006 privind Statutul deputaților și al senatorilor, respectiv potrivit art. 176 alin. (1) din Regulamentul Senatului, formulez prezenta:

ÎNTREBARE

prin care vă rog să îmi transmiteți următoarele informații:

1. Pentru fiecare dintre anii 2021-2025 și pentru fiecare serviciu vizat, datele prevăzute în Anexa statistică standard, inclusiv, după caz: petenți și reclamații; operatori; canale; completări; soluții; redirecționări; durate; sancțiuni și contestații; numărul persoanelor sau entităților distincte; distribuția pe canale; cererile finalizate, respinse, nesoluționate ori cu completări; durata medie și mediană; numărul prezentărilor fizice, al documentelor pe hârtie, al reclamațiilor și contestațiilor; costul mediu de procesare, dacă este calculat.

2. Indicatorii care nu sunt colectați în prezent, sistemele în care se află datele disponibile și măsurile necesare pentru ca raportarea lor să devină posibilă și comparabilă.

3. Principalele blocaje juridice, procedurale, tehnice, de securitate, de calitate a datelor, bugetare, de achiziție, de resurse umane ori de coordonare interinstituțională; pentru fiecare blocaj, indicați dependența, măsura de remediere, structura responsabilă și orizontul realist de soluționare.

4. Ce alte informații, servicii sau funcționalități, neincluse în cazurile de utilizare transmise, considerați că ar avea o utilitate ridicată pentru cetățeni? Indicați beneficiul, volumul anual estimat sau disponibil, registrele și instituțiile implicate, nivelul actual de digitalizare și posibilitatea expunerii prin API ori PNI.

5. Care sunt cele trei funcționalități pe care instituția le-ar prioritiza pentru un pilot AMU, motivarea alegerii, setul minim livrabil și termenele realiste pentru 6, 12 și 24 de luni?

Vă rog ca răspunsul să fie transmis în format electronic și la adresa de email iar acolo unde este posibil, informațiile să fie transmise și în format tabelar sau electronic reutilizabil.

31.08.2026

Cu stimă,
Senator **RUS Vasile-Ciprian**