



Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare a clienților finali realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în anul 2017

În vederea responsabilizării furnizorilor de energie electrică în a informa corect, complet și precis proprii clienți finali, ANRE a stabilit un sistem unitar de raportare referitor la desfășurarea activității de informare a clienților finali ai furnizorilor de energie electrică, astfel încât să permită monitorizarea mai riguroasă a îndeplinirii obligațiilor de informare ale acestora.

Prezentul raport sintetizează **activitatea de informare a consumatorilor finali de energie electrică**, desfășurată în cursul anului **2017** de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în conformitate cu prevederile **Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale**, aprobat prin **Ordinul ANRE nr. 96/2015**. Prin acest raport, ANRE evaluează respectarea, de către furnizorii de energie electrică, a obligațiilor de informare stabilite în *Regulament*.

Activitatea de informare prevăzută în *Regulament* se realizează, în principal, prin următoarele modalități:

- înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet;
- elaborarea și distribuirea consumatorilor de materiale informative;
- răspunsuri în scris, pe format hârtie sau e-mail, ori telefonic la întrebările clienților finali;
- publicare în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- afișare la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regionale/locale.

Informațiile destinate consumatorilor trebuie să fie de actualitate, să fie redactate și prezentate într-un mod clar, precis, accesibil și inteligibil, să excludă orice echivoc și să permită parcurgerea cu ușurință a acestora, indiferent de mijloacele prin care sunt puse la dispoziție.

Prevederile *Regulamentului* se aplică activității de furnizare a energiei electrice în relația dintre titularii licenței pentru activitatea de furnizare și clienții finali de energie electrică, definiți conform art. 3 pct. 13 din Legea energiei electrice și gazelor naturale nr.123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

Principalele **domenii și modalități** pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor desfășurate de furnizori sunt:

1. **Drepturile și obligațiile clienților finali** - publicare pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin e-mail sau telefonic, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
2. **Prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate** - specificarea prețurilor și tipurilor de tarife reglementate pe verso facturii lunare și de asemenea, publicarea pe pagina proprie de internet;
3. **Modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată**- publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
4. **Principalele clauze ale contractului de furnizare** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
5. **Principalele condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
6. **Procedura, etapele, și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali** - publicare pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin e-mail sau telefonic, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
7. **Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
8. **Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor contractuale** - publicare pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin e-mail sau telefonic, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
9. **Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale** - răspunsuri telefonic sau e-mail la întrebările consumatorilor;
10. **Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, relevante pentru clienții finali** - răspunsuri telefonic sau e-mail la întrebările consumatorilor;
11. **Alte informații de interes pentru clienții finali, inclusiv cele privind eficiența energetică prevăzute la art. 11 alin. (5) lit. d) pct (ii) și (iii) și lit. f din Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;

Agenții economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din *Regulament* au fost în număr de **100** (*tabelul nr. 1*).

1	A ENERGY IND
2	ABSOLUTE ENERGY
3	ADERRO G.P. ENERGY
4	ALIVE CAPITAL
5	ALPIQ ROMINDUSTRIES
6	ALRO VIMETCO
7	ANCHOR GRUP
8	APURON ENERGY
9	AQUA ENERGIA
10	AXPO ENERGY ROMANIA
11	BEPCO
12	BIOL ENERGY
13	CET ARAD
14	CET GOVORA
15	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE
16	CEZ VANZARE
17	CIGA Energy
18	CINTA ENERGY
19	COTROCENI PARK
20	CREST ENERGY
21	CURRENT ALTERNATIV - SWITCH ENERGY
22	CYEB
23	E.ON ENERGIE ROMANIA
24	E.V.A. ENERGY
25	ECO2ENERGY CHOICE
26	ECOGEN ENERGY
27	EFE ENERGY
28	EGGER
29	EFT FURNIZARE
30	ELECTRIC PLANNERS
31	ELECTRICOM
32	ELECTRICA FURNIZARE

33	ELECTRIFICARE C.F.R.
34	ELECTROCENTRALE BUCURESTI
35	ELECTROCARBON
36	ELECTROMAGNETICA
37	ELSACO ENERGY
38	ENEL ENERGIE
39	ENEL ENERGIE MUNTENIA
40	ENEL TRADE ROMANIA
41	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
42	ENET FOCSANI
43	ENERGY NETWORK
44	ENGIE ROMANIA (fost GDF Suez Energy Romania)
45	ENEX
46	ENOL GRUP
47	ENTREX SERVICES
48	EOLIAN PROJECT
49	FIDELIS ENERGY
50	FLAVUS INVESTITII
51	GAS ENERGY ECOTHERM
52	GDM LOGISTICS
53	GETICA 95 COM
54	GRENERG
55	HERMES ENERGY INTERNATIONAL
56	HIDROELECTRICA
57	ICCO ENERGI
58	ICPE Electrocond Technologies
59	IMPERIAL DEVELOPMENT
60	INDUSTRIAL ENERGY
61	KDF ENERGY
62	LUKOIL ENERGY&GAS ROMANIA
63	LUXTEN LIGHTING COMPANY
64	MODERN CALOR

65	MENAROM P.E.C.
66	MET ROMANIA ENERGY TRADE
67	MIDAS&CO
68	MONSSON TRADING
69	NEPTUN
70	NEXT ENERGY FURNIZARE
71	NEXT POWER (fost CIS GAZ FURNIZARE)
72	NOVA POWER & GAS
73	NUCLEARELECTRICA
74	OMV PETROM
75	OVIDIU DEVELOPMENT
76	P.C. MANAGEMENT & CONSULTING
77	PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT
78	PLENBERG
79	POLIMED ENERGY TRADING
80	POWER CLOUDS
81	QIA ENERGY
82	QMB ENERGI
83	RCS & RDS
84	RENOVATIO TRADING
85	RESTART ENERGY ONE
86	ROMELECTRO BUCURESTI
87	RWE ENERGIE
88	ROMGAZ
89	STOCK ENERGY
90	TINMAR ENERGY
91	TRANSENERGO COM
92	TRANSFORMER ENERGY SUPPLY (fost Icco Energy Supply)
93	VEOLIA ENERGIE PRAHOVA
94	VERTA TEL/VENTUS
95	UNISTIL
96	WDP DEVELOPMENT RO

97	VERBUND
98	WERK ENERGY
99	GEN-I - GAZE SI ENERGIE 0 clienti
100	NEXT ENERGY DISTRIBUTION

Tabelul nr. 1 - Lista titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din Regulament

În anul 2017, ponderea agenților economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au întocmit și au înaintat ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din *Regulament* a fost de 84% (figura nr. 1).

Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de energie electrică și de către producătorii de energie electrică cu activitate de furnizare la consumatorii finali, în anul 2017, este de 99% (figura nr. 2).

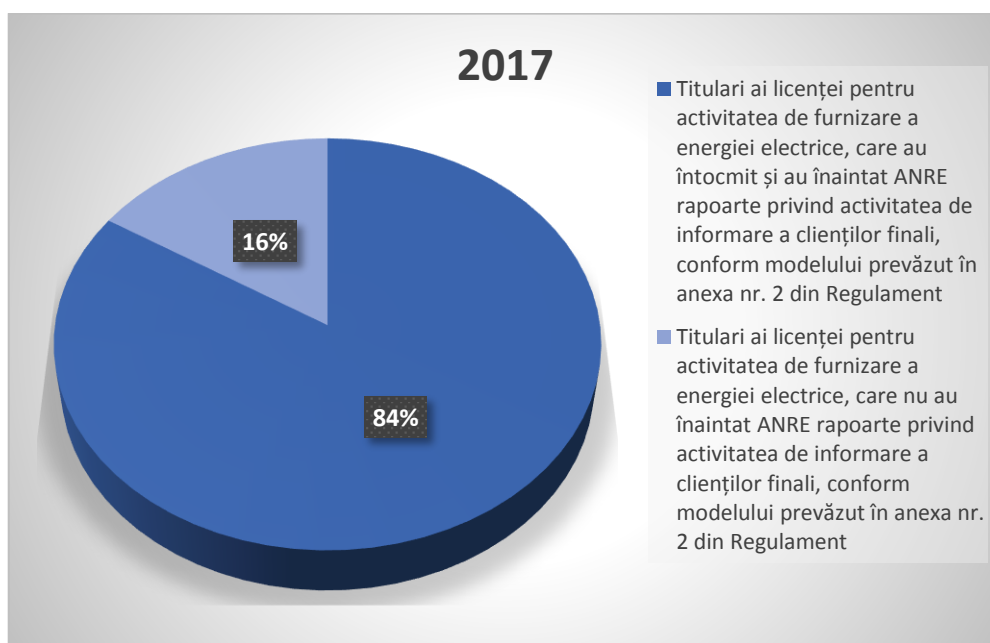


Figura nr. 1 Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, privind întocmirea și înaintarea către ANRE a raportului referitor la activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din Regulament.

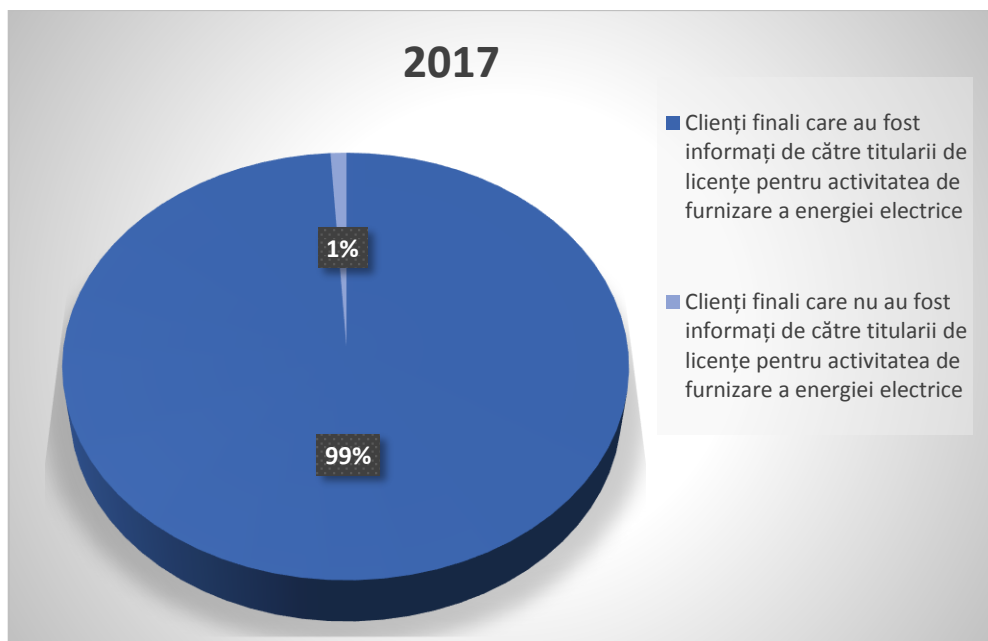


Figura nr. 2 Ponderea clienților finali informați de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Evaluarea respectării prevederilor Regulamentului este realizată prin:

- a) **Monitorizarea informării consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală,** respectiv privind obligația furnizorilor de energie electrică de a informa consumatorii, de două ori într-un an calendaristic, prin mass-media scrisă națională și/sau locală, asupra unuia sau mai multor domenii prevăzute la art. 6 din Regulament și de a transmite la ANRE copia contractului/contractelor încheiat/încheiate cu publicația/publicațiile prin intermediul căreia/căroră s-a efectuat informarea consumatorilor, precum și copia materialului/materialelor informativ/informative publicat/publicate.

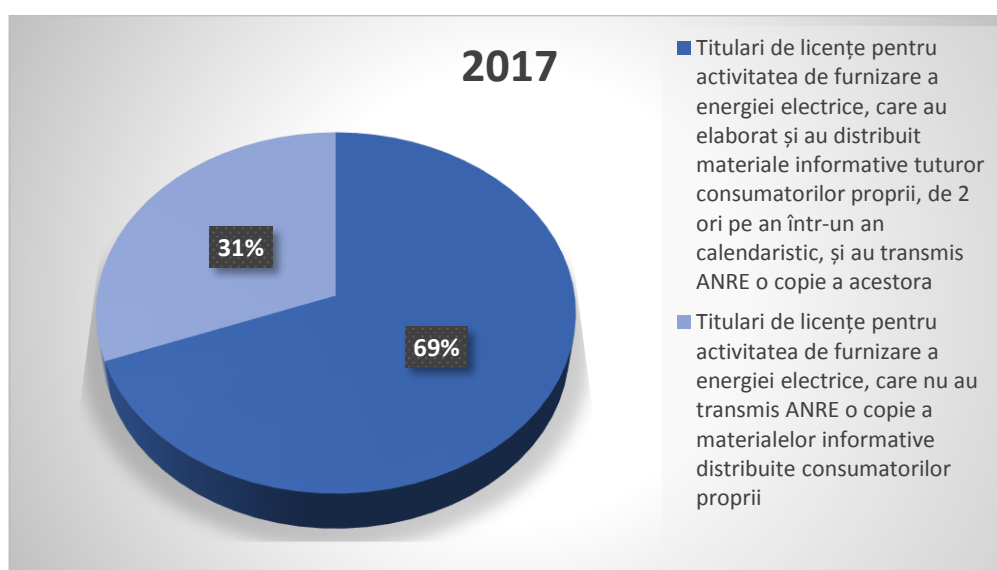


Figura nr. 3 Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin prin mass-media scrisă națională și/sau locală

Fac excepție furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru oricare lună a anului calendaristic. Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de **69%** de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați (*figura nr. 3*).

b) Monitorizarea informării consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative, respectiv privind obligația furnizorilor de energie electrică de a elabora și de a distribui tuturor **consumatorilor** proprii, de două ori într-un an calendaristic, materiale informative referitoare la unul sau mai multe dintre domeniile prevăzute la art. 6 din *Regulament* și de a transmite la ANRE un exemplar al respectivelor materiale informative.

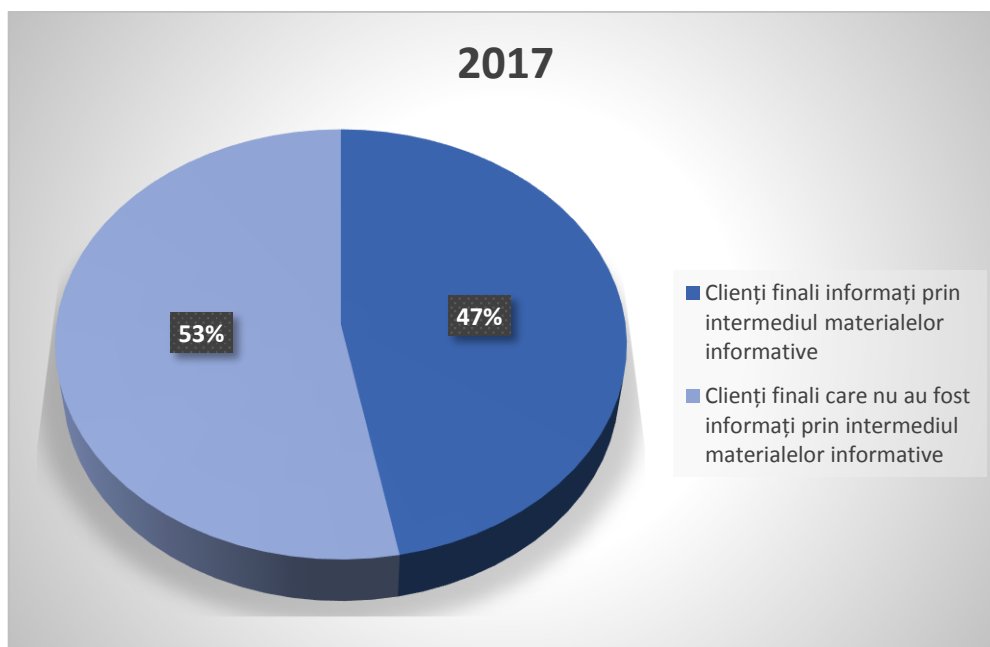


Figura nr. 4 - Ponderea clienților finali informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare energie electrică

c) Monitorizarea informării consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet, respectiv privind obligația furnizorilor de a **înființa, menține și actualiza periodic o pagină proprie de internet**. Pagina de internet trebuie elaborată astfel încât informațiile destinate consumatorilor să fie de actualitate, să fie redactate și prezentate într-un mod clar, precis, accesibil și inteligibil și să ofere posibilitatea de a înregistra numărul de accesări. Informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet a fost realizată de 67% din furnizorii monitorizați, restul de 33% având pagina de internet în construcție sau incompletă (*figura nr. 5*).

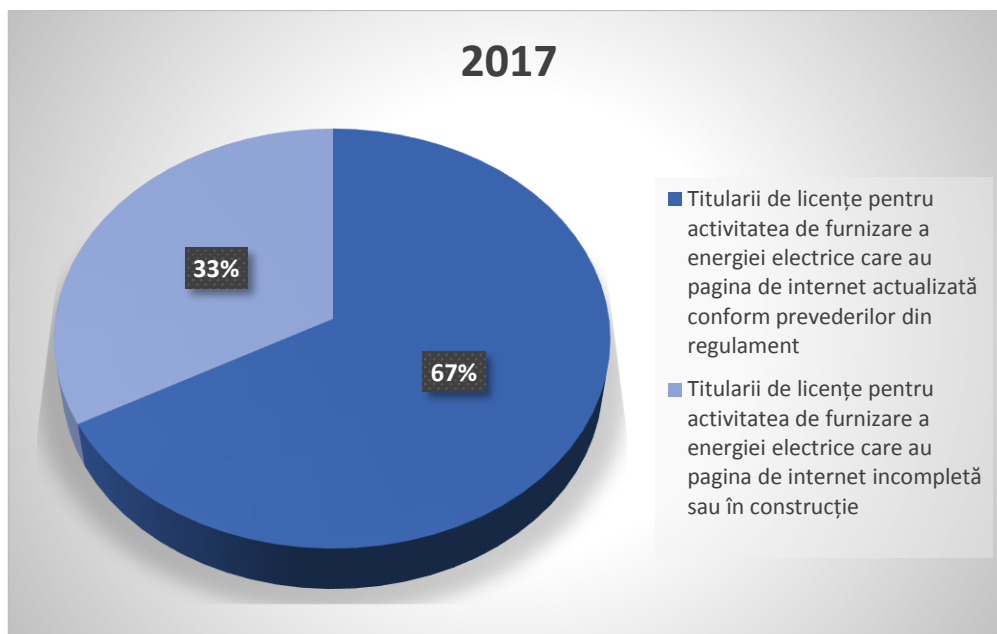


Figura nr. 5 - Ponderea titularilor de licențe de furnizare energie electrică care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet

d) Alte modalități de informare a clienților finali. Activitatea de informare a clienților finali se realizează, în principal, prin modalitățile enumerate anterior, dar se poate efectua și prin alte modalități precum: răspunsuri în scris, pe format hârtie sau email, discuții, telefonic, etc..

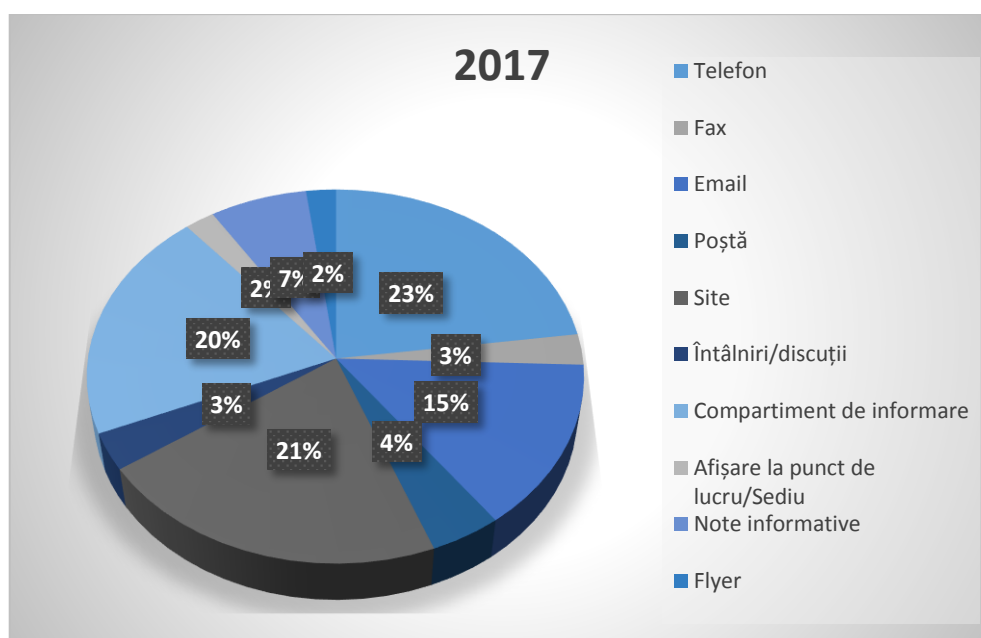


Figura nr. 6 - Ponderea modalităților prin care se realizează activitatea de informare a clienților finali

Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost: discuțiile telefonice, publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare.

e) Monitorizarea informațiilor privind domeniile asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice au obligația de a-și informa clienții finali.

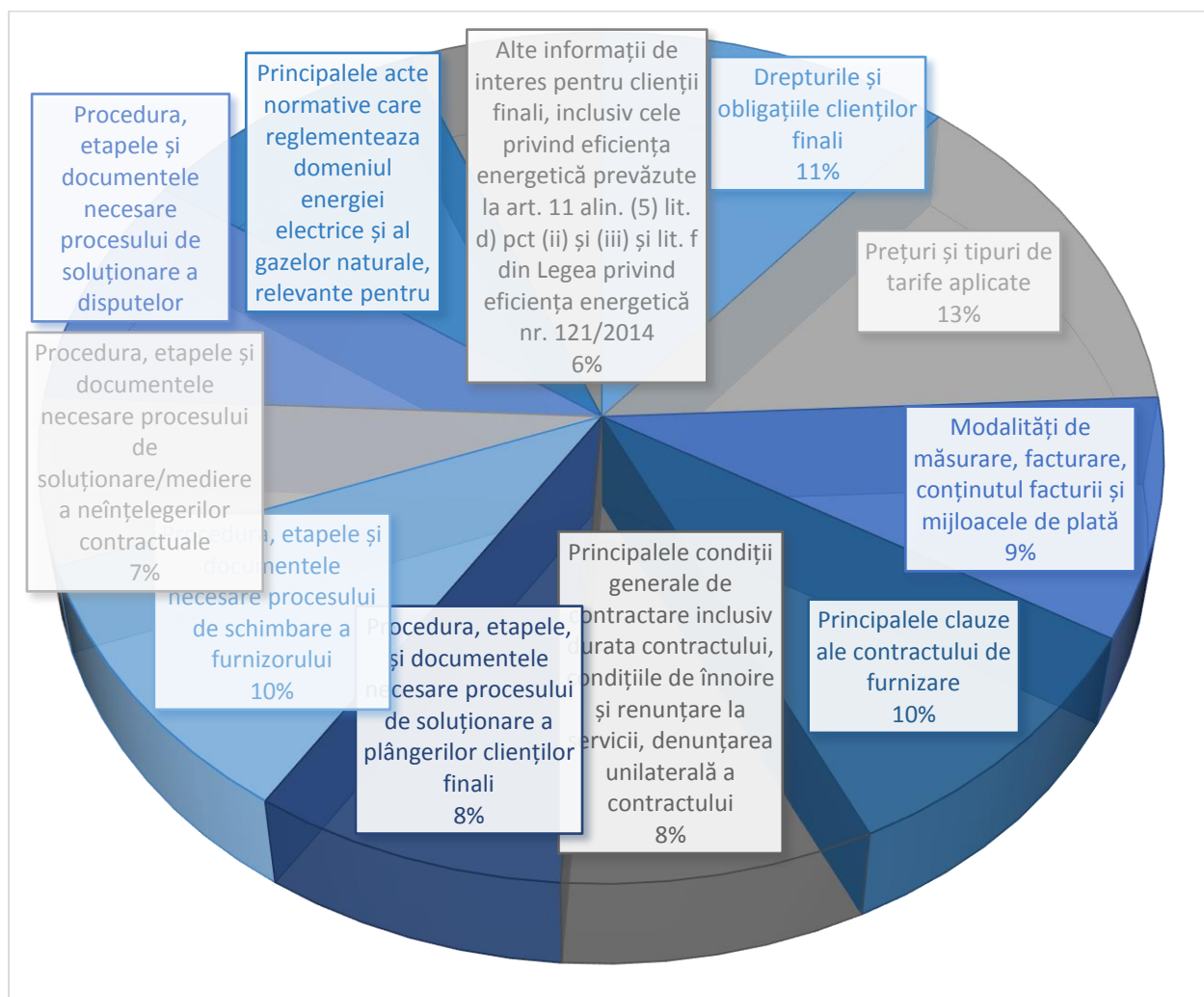


Figura nr. 7 - Ponderea domeniilor asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice au obligația de a-și informa clienții finali

Titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice au acordat atenție în special informării în legătură cu principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, drepturile și obligațiile consumatorilor, facturare, modalități de măsurare, prețurile și tipurile de tarife reglementate, procedura și etapele de schimbare a furnizorului dar și referitor la taxele suplimentare din factura de energie (certIFICATE VERZI, taxa de cogenerare, acciza).

f) Monitorizarea informațiilor privind domeniile și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor și cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice.

Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor fac referire la informații privind măsurarea, facturarea, calculul consumului de energie electrică, prețuri, tarife și taxe, solicitari de informații privind modalitatea de schimbare a furnizorului, întreruperi accidentale sau programate, etc. (tabelul nr. 2).

Nr. crt.	Subiect
1	Informații privind măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, calculul consumului, solduri.
2	Informații privind drepturile și obligațiile clienților – procedura de schimbare a furnizorului.
3	Întreruperi accidentale sau programate
4	Informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum
5	Informare referitoare la taxele suplimentare din factura de energie (certIFICATE VERZI)

Tabelul nr. 2 Cele mai întâlnite 5 subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

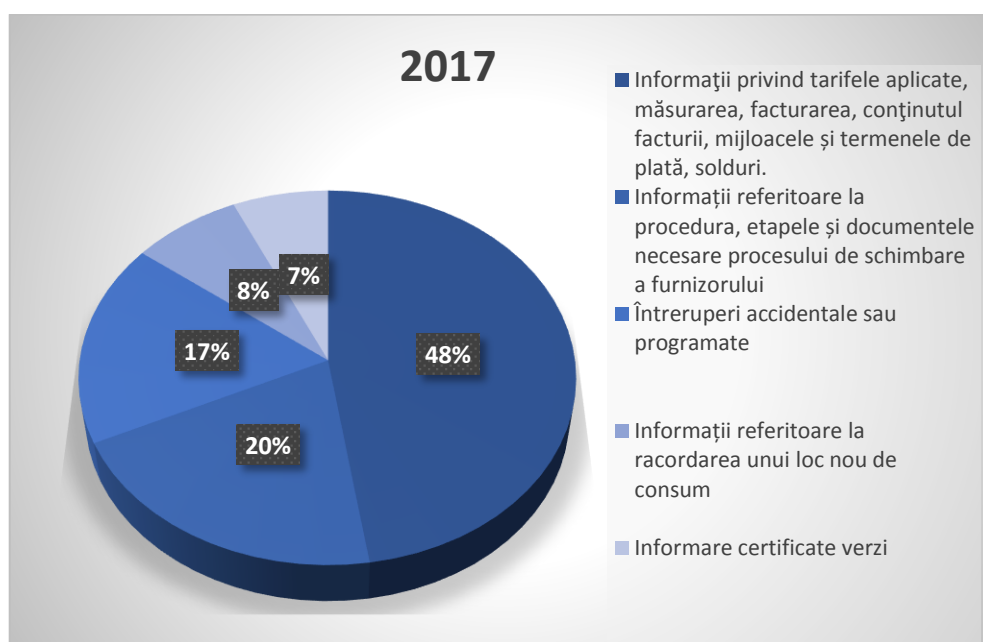


Figura nr. 8 Ponderea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

Concluzii

În anul 2017, ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice care au întocmit și înaintat ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din *Regulament* a fost de 84%. Ponderea clienților finali informați de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la consumatorii finali, în anul 2017, este de 99%.

Din raportările primite se constată că activitatea de informare a consumatorilor în cursul anului 2017 s-a realizat astfel:

- Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată de către 69% din furnizorii pentru care numărul de clienți finali este mai mare de 1000 pentru oricare din lună a anului calendaristic;
- Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de 47% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați;
- Informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet a fost realizată de 93% din furnizorii monitorizați, restul de 7% având pagina de internet în construcție sau incompletă.
- Cele mai întâlnite domenii asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și-au informat clienții finali sunt: prețuri și tipuri de tarife aplicate (13%), drepturile și obligațiile clienților finali (11%), precum și principalele clauze ale contractului de furnizare (10%).
- Metodele cele mai folosite de către clienți în scopul informării au fost: discuțiile telefonice (23%), publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet (21%) și distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (20%).
- Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor sunt: informații privind măsurarea, facturarea, calculul consumului de energie electrică (48%), solicitări de informații privind modalitatea de schimbare a furnizorului (20%); întreruperi accidentale sau programate (17%).

Comparativ cu anul 2016, în anul 2017 se remarcă o creștere a frecvenței întrebărilor consumatorilor referitoare la referitoare la taxele suplimentare din factura de energie (certIFICATE VERZI), procedura de schimbare a furnizorului, solicitări de informații privind întreruperile în alimentarea cu energie electrică și întrebări referitoare la alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum nou.