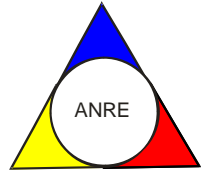




# AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI



Direcția comunicare, cooperare și relația cu Parlamentul

## **Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare a consumatorilor realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în anul 2015**

Prezentul document sintetizează activitatea de informare a consumatorilor desfășurată în cursul anului 2015 de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile **Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale**, aprobat prin **Ordinul ANRE nr. 96/2015**, numit în continuare *Regulament*. *Regulamentul* își propune responsabilizarea constantă, în mai mare măsură a furnizorilor de gaze naturale în a informa corect, complet și precis consumatorii. Prin acest raport, ANRE evaluează respectarea prevederilor 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 teofonic la înrebările clienților finali;
- publicare în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- afișare la punctele unice de contact, inclusiv la punctelor de informare regional/locală;

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 gazelor naturale în relația dintre titularii licenței pentru activitatea de furnizare și clienții finali de gaze naturale, definiți conform art. 100 pct. 25 din Legea energiei electrice și gazelor naturale nr.123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

Principalele domenii pentru desfasurarea actiunilor de informare a consumatorilor desfășurate de furnizori sunt:

1. Drepturile si obligatiile clientilor finali- publicare pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin e-mail sau telefonic și materiale informative la punctele unice de contact;
2. Preturile si tipurile de tarife reglementate practicate-au fost specificate prețurile și tipurile de tarife reglementate pe verso factură și publicate pe pagina proprie de internet;
3. Modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii si mijloacele de plată- publicare pe pagina proprie de internet și materiale informative la punctele unice de contact;
4. Principalele acte normative care reglementează domeniul gazelor naturale, relevante pentru consumatori - publicare pe pagina proprie de internet și materiale informative la punctele unice de contact;
5. Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neînțelegerilor precontractuale - publicare pe pagina proprie de internet și materiale informative la punctele unice de contact;
6. 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 materiale informative la punctele unice de contact;

Agenții economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din *Regulament* au fost în număr de 125 (tabelul nr. 1).

Tabelul nr. 1 Lista furnizorilor de gaze naturale monitorizați

Nr. crt.	Denumire furnizor
1	ADERRO G.P. ENERGY
2	ALLIANSO PARK MANAGEMENT
3	ALPHA METAL
4	ALPIQ ROMINDUSTRIES S.R.L
5	AMARAD DISTRIBUȚIE
6	AMROMCO ENERGY
7	AMV STYLE
8	APOPI & BLUMEN
9	ARC PARC INDUSTRIAL
10	ARELCO POWER
11	ARMAX GAZ
12	AXPO ENERGY ROMANIA
13	AZOMURES
14	B.E.R.G. SISTEM GAZ
15	CEZ TRADE ROMANIA
16	CEZ VANZARE
17	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE

18	CIGA ENERGY
19	CIS GAZ
20	CONEF GAZ
21	CONI
22	CORDUN GAZ
23	COSVAN
24	COVI CONSTRUCT 2000
25	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA
26	CREST ENERGY
27	CYEB
28	DESIGN PROIECT
29	DISTRIGAZ VEST
30	E.ON ENERGIE ROMANIA
31	E.V.A. ENERGY
32	ECG ENERGY
33	ENERGON POWER & GAS
34	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
35	ENERGY GAS PROVIDER
36	ENEX
37	ENTREX SERVICES
38	EURO SEVEN INDUSTRY
39	EVERGREEN ROBUBINESS
40	FERTGAS HANDELS GmbH
41	FIDELIS ENERGY
42	FORA OIL AND GAS
43	FORAJ SONDE
44	FORTE GAZ
45	GAZ EST
46	GAZ NORD EST
47	GAZ SUD
48	GAZ VEST
49	GAZMIR IAȘI
50	GAZPROM MARKETING & TRADING LIMITED prin GAZPROM MARKETING & TRADING LIMITED LONDON SUCURSALA BUCURESTI
51	GDF SUEZ ENERGY ROMANIA
52	GRUP DEZVOLTARE REȚELE
53	GECABUILD
54	GEN - I BUCHAREST - ELECTRICITY TRADING AND SALES
55	GETICA 95
56	GLOBAL NRG ROM
57	GRUPUL DE COMERȚ ȘI INVESTIȚII
58	HARGAZ HARGHITA GAZ
59	Hermes Energy& Gas
60	HUNT OIL COMPANY OF ROMANIA
61	ICCO ENERGI
62	INSTITUTUL DE CERCETARE ȘI PRODUCȚIE ÎN ELECTROTEHNICĂ ICPE ELECTROCOND TECHNOLOGIES
63	INSTAL SERVICE TECHNOLOGY
64	INSTANT CONSTRUCT COMPANY
65	INTERAGRO S.A
66	INTERAGRO S.R.L

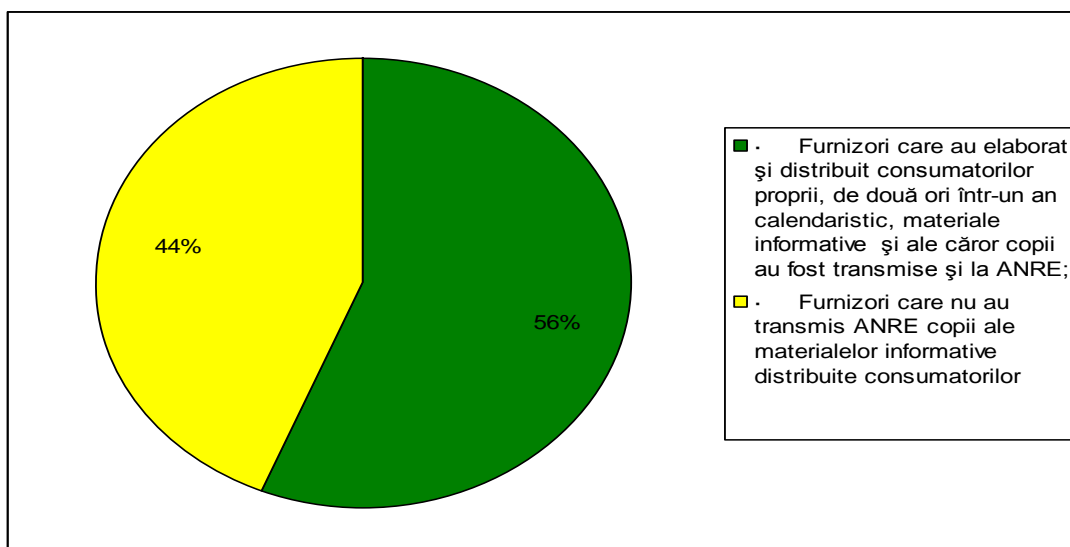
67	INTERGAZ - EST
68	J.M.C. Gaz
69	JAS ENERGY TRADING
70	KDF ENERGY
71	LOTUS PETROL
72	M.M. DATA
73	MĂCIN GAZ
74	MEGACONSTRUCT
75	MEHEDIŢI GAZ
76	MET ROMANIA ENERGY TRADE
77	MIHOC OIL
78	MONSSON TRADING
79	NEXT ENERGY DISTRIBUTION
80	NIS PETROL
81	NORD GAZ
82	NOVA POWER & GAS
83	OET-OBEDINENI ENERGIINI TARGOVTSI OOD BULGARIA
84	OLIGOPOL
85	OLTCHIM
86	OMV PETROM
87	OMV PETROM GAS
88	OMV Trading GmbH prin OMV Trading GmbH Viena Austria Sucursala Bucuresti
89	ONE SUPPLY & TRADING
90	OTTO GAZ
91	PADO GROUP INFRASTRUCTURES
92	PLOIESTI INDUSTRIAL PARC
93	PLUS ENERGY POINT
94	PRAHOVA INDUSTRIAL PARC
95	PREMIER ENERGY
96	PRISMA SERV COMPANY
97	PRO FAUR INVEST
98	PROGAZ P&D
99	QIA ENERGY
100	RAFFLES ENERGY
101	RENOVATIO TRADING
102	REPOWER FURNIZARE ROMÂNIA
103	RESTART ENERGY ONE
104	ROMELECTRO
105	SOCIETATEA NATIONALA DE GAZE NATURALE "ROMGAZ"
106	ROUND ENERGY
107	RWE ENERGIE
108	RWE SUPPLY&TRADING GmbH
109	SALGAZ
110	SEMA PARC
111	SISTEM SERVICII TEHNIC GRUP
112	STRATUM ENERGY ROMÂNIA LLC
113	TEHNOLOGICA RADION
114	TETAROM
115	TIMGAZ
116	TINMAR GAS
117	TOP GAS NETWORK

118	TOTALGAZ INDUSTRIE
119	TRANSENERGO COM
120	TULCEA GAZ
121	UGM ENERGY TRADING
122	VEGA 93
123	Vitol Gas and Power B.V. prin VITOL GAS AND POWER B.V. - ROTTERDAM SUCURSALA BUCURESTI
124	WIEE ROMANIA
125	WIROM GAS

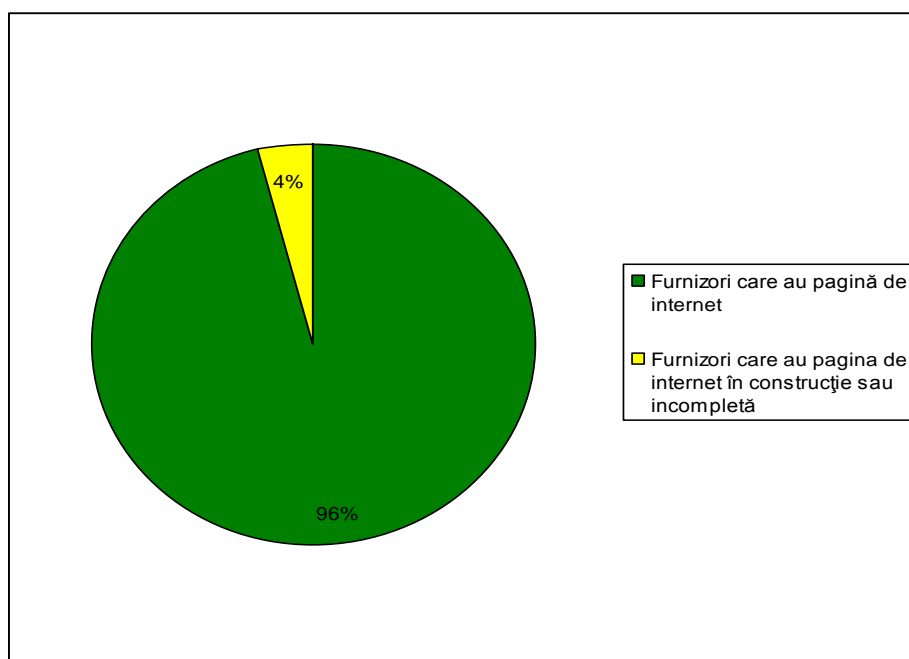
Evaluarea respectării prevederilor *Regulamentului* este realizată prin:

a) **Monitorizarea informării consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală**, respectiv privind obligația furnizorilor de gaze naturale 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 de activitate 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. Fac excepție furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru oricare din lună a anului calendaristic. Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată de toți furnizorii pentru care numărul de clienți finali este mai mare de 1000 pentru oricare din lună a anului calendaristic.

b) **Monitorizarea informării consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative**, respectiv privind obligația furnizorilor de gaze naturale de a elabora și de a distribui tuturor consumatorilor proprii, de două ori într-un an calendaristic, materiale informative și de a transmite la ANRE un exemplar al materialelor informative. Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată de 56% din furnizorii monitorizați. Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative este prezentată în figura de mai jos.



**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 96% din furnizorii monitorizați, restul de 4% având pagina de internet în construcție sau incompletă. Ponderea furnizorilor care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet este prezentată în figura de mai jos.



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

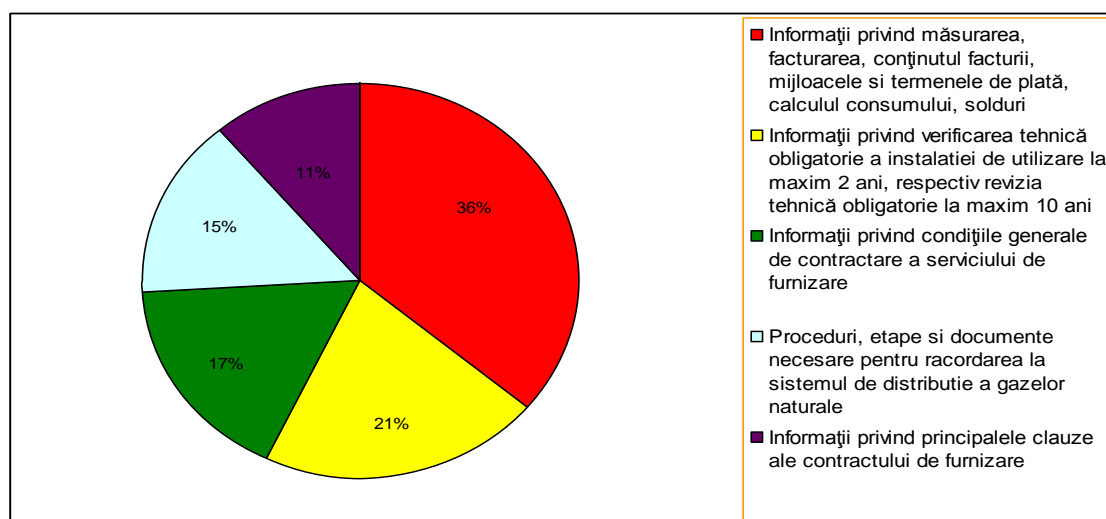
Furnizorii au acordat atenție informării în legătură principalele acte normative care reglementează domeniul gazelor naturale, drepturile și obligațiile consumatorilor, facturare, modalități de măsurare, prețurile și tipurile de tarife reglementate, procedura și etapele de schimbare a furnizorului. S-a utilizat cu preponderență publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet și afișarea la punctele de relații cu clienții. De asemenea, furnizorii au pus la dispoziție linii telefonice pentru a veni în întâmpinarea solicitărilor consumatorilor.

Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor fac referire la clauzele contractuale privind contractarea serviciului de furnizare, respectiv solicitarea de informații privind măsurarea, facturarea, calculul consumului de gaze naturale, prețuri, tarife și taxe, solicitări de informații privind

verificarea tehnică obligatorie a instalației de utilizare la maxim 2 ani, respectiv revizia tehnică obligatorie la maxim 10 ani. În tabelul de mai jos sunt prezentate cele mai întâlnite 5 subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

Nr. crt.	Subiect
1	Informații privind măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, calculul consumului, solduri
2	Informații privind verificarea tehnică obligatorie a instalației de utilizare la maxim 2 ani, respectiv revizia tehnică obligatorie la maxim 10 ani
3	Informații privind condițiile generale de contractare a serviciului de furnizare
4	Proceduri, etape și documente necesare pentru racordarea la sistemul de distribuție a gazelor naturale
5	Informații privind principalele clauze ale contractului de furnizare

Ponderea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor



### Concluzii

Din raportările primite se constată că activitatea de informare a consumatorilor în cursul anului 2015 s-a realizat astfel:

- toți furnizorii pentru care numărul de clienți finali este mai mare de 1000 pentru oricare din lună a anului calendaristic au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul mass-media;
- 56% a numărului de furnizori au elaborat și distribuit consumatorilor proprii, de două ori într-un an calendaristic, materiale informative și ale căror copii au fost transmise și la ANRE;
- 96% a numărului de furnizori au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet;

Se remarcă o frecvență crescută a întrebărilor consumatorilor referitoare la clauzele contractului de furnizare, la modalitățile de măsurare și facturare, la costurile aferente consumului de gaze naturale precum și la informațiile privind verificarea tehnică periodică obligatorie a instalației de utilizare la maxim 2 ani, respectiv revizia tehnică periodică obligatorie la maxim 10 ani .