



Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare a clienților finali realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în anul 2016

Prezentul document sintetizează **activitatea de informare a consumatorilor finali de gaze naturale**, desfășurată în cursul anului **2016** de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, 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**, 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 finali. 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 telefonic la înrebările 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 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 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** - au fost specificate prețurile și tipurile de tarife reglementate pe verso facturii lunare și de asemenea, au fost publicate 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 acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, relevante pentru consumatori** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
5. **Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de 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 distribuirea de 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 **79 (tabelul nr. 1)**.

Tabelul nr. 1 Lista furnizorilor de gaze naturale monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din *Regulament*

1.	E.ON ENERGIE ROMANIA
2.	ENGIE ROMANIA
3.	WIROM GAS
4.	GAZ EST
5.	PREMIER ENERGY
6.	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA
7.	GAZ VEST
8.	GAZ SUD
9.	GDR (Preluat de Gaz Sud)
10.	COVI CONSTRUCT 2000
11.	TULCEA GAZ
12.	MEGACONSTRUCT
13.	HARGAZ HARGHITA GAZ
14.	OTTO GAZ
15.	DISTRIGAZ VEST
16.	NORD GAZ
17.	SALGAZ
18.	PROGAZ P&D
19.	AMARAD DISTRIBUTIE

20.	GAZMIR IASI
21.	GAZ NORD EST
22.	ENERGY GAS PROVIDER
23.	NOVA POWER & GAS
24.	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE
25.	BERG SISTEM GAZ
26.	CORDUN GAZ
27.	EURO SEVEN INDUSTRY
28.	TIMGAZ
29.	MIHOC OIL
30.	INTERGAZ EST
31.	M.M. DATA
32.	MACIN GAZ
33.	CIS GAZ
34.	RESTART ENERGY ONE
35.	VEGA 93
36.	TEHNOLOGICA RADION
37.	PRISMA SERV COMPANY IASI
38.	OMV PETROM GAS
39.	INSTANT CONSTRUCT COMPANY
40.	CEZ VÂNZARE S.A.
41.	DESIGN PROIECT
42.	OLIGOPOL
43.	MEHEDINTI GAZ
44.	FORTE GAZ GN
45.	PADO GROUP INFRASTRUCTURES
46.	TINMAR Gas
47.	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
48.	E.V.A. ENERGY
49.	ROMGAZ

50.	NEXT ENERGY FURNIZARE
51.	MET ROMANIA ENERGY TRADE
52.	ADERRO G.P. ENERGY
53.	ALPIQ ROMINDUSTRIES
54.	GECABUILD
55.	RWE ENERGIE
56.	WIEE ROMANIA
57.	ARELCO POWER
58.	AXPO ENERGY ROMANIA
59.	CYEB
60.	CONEF GAZ
61.	FIDELIS ENERGY
62.	SISTEM SERVICII TEHNIC GRUP
63.	HERMES ENERGY & GAS
64.	RENOVATIO TRADING
65.	ENEL ENERGIE
66.	ENTREX SERVICES
67.	ELECTRIC & GAS POWER TRADE
68.	TETAROM
69.	ICCO ENERG
70.	SAFI-STAR
71.	APOPI & BLUMEN
72.	OMV PETROM
73.	ENERGAZ BUSINESS & PARTNERS
74.	CREST ENERGY
75.	TRANSENERGO COM
76.	ALPHA METAL
77.	COSVAN
78.	ELECTROCENTRALE BUCURESTI
79.	CHEMGAS HOLDING CORPORATION

În anul 2016, ponderea furnizorilor 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 **91%** (*figura nr. 1*). Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de gaze naturale, în anul 2016, este de **99,92%** (*figura nr. 2*).

Figura nr. 1 Ponderea furnizorilor privind întocmirea și înaintarea către ANRE a raportului privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din *Regulament*

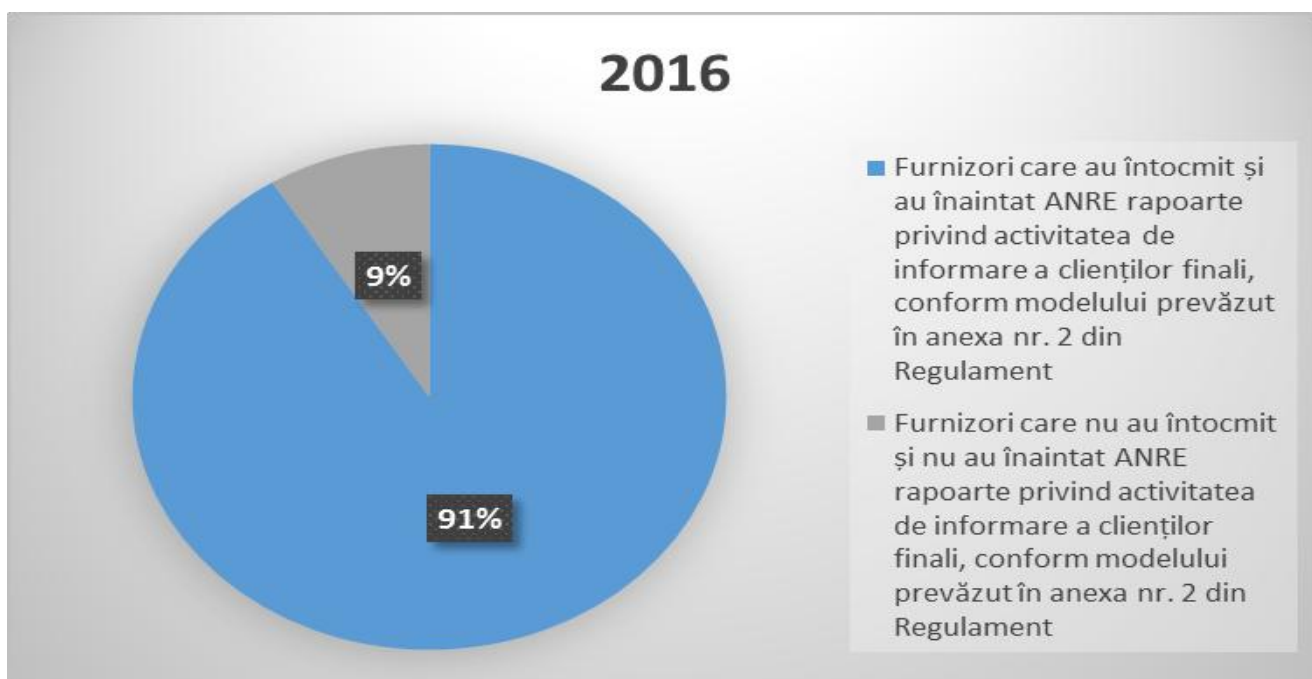
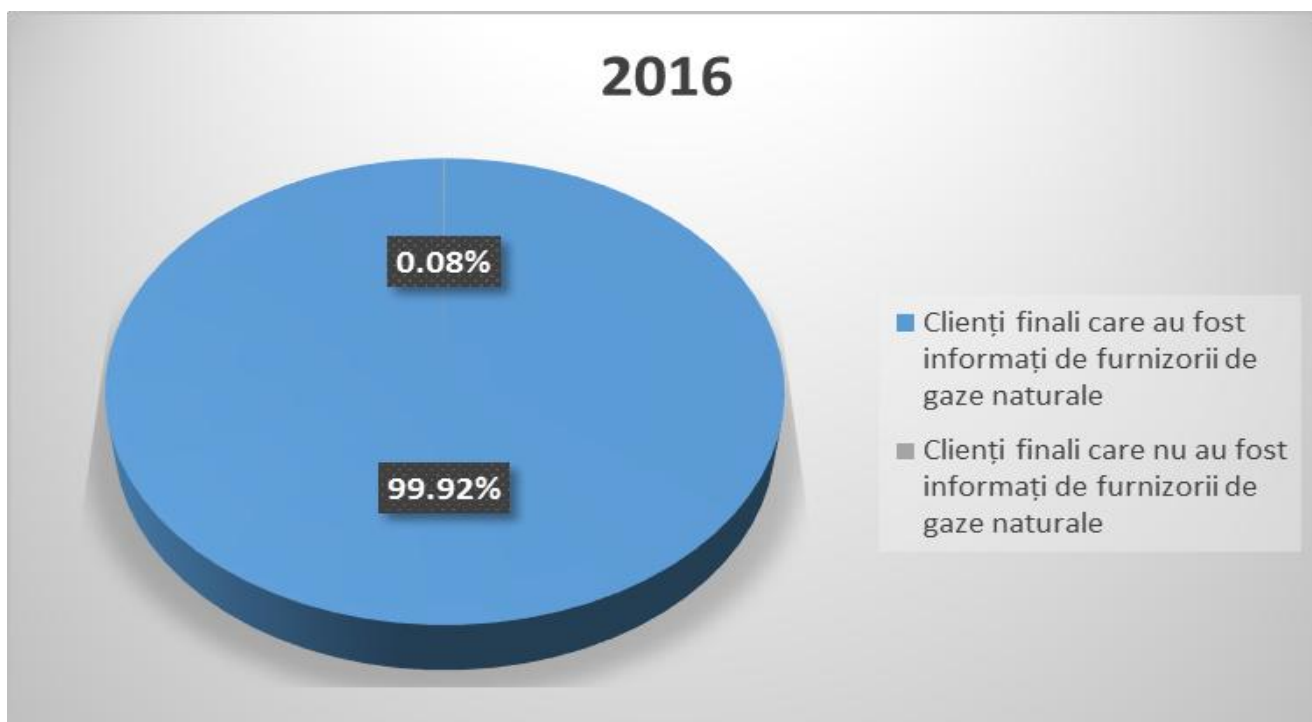


Figura nr. 2 Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de gaze naturale



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 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. 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, *cu excepția unui număr de 3 furnizori din această categorie.*

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 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.

Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de **70%** de către furnizorii monitorizați (*figura nr. 3*), ponderea clienților finali informați astfel fiind de **99,69%** (*figura nr. 4*).

Figura nr. 3 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative

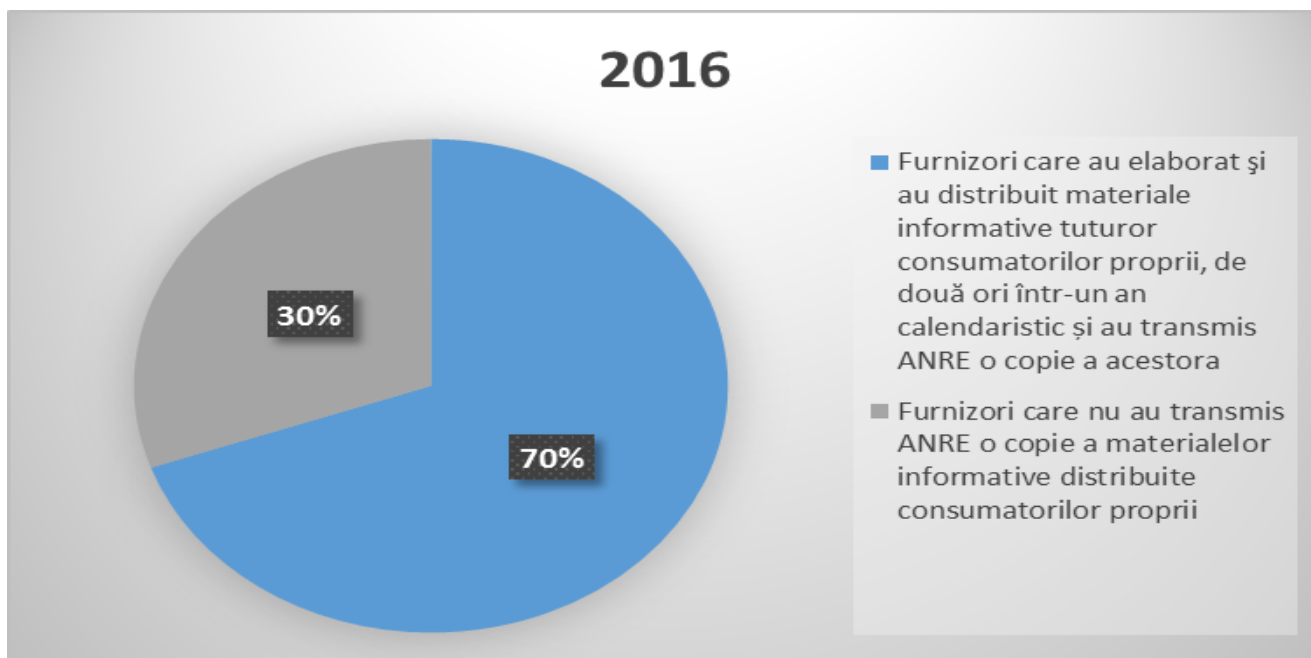
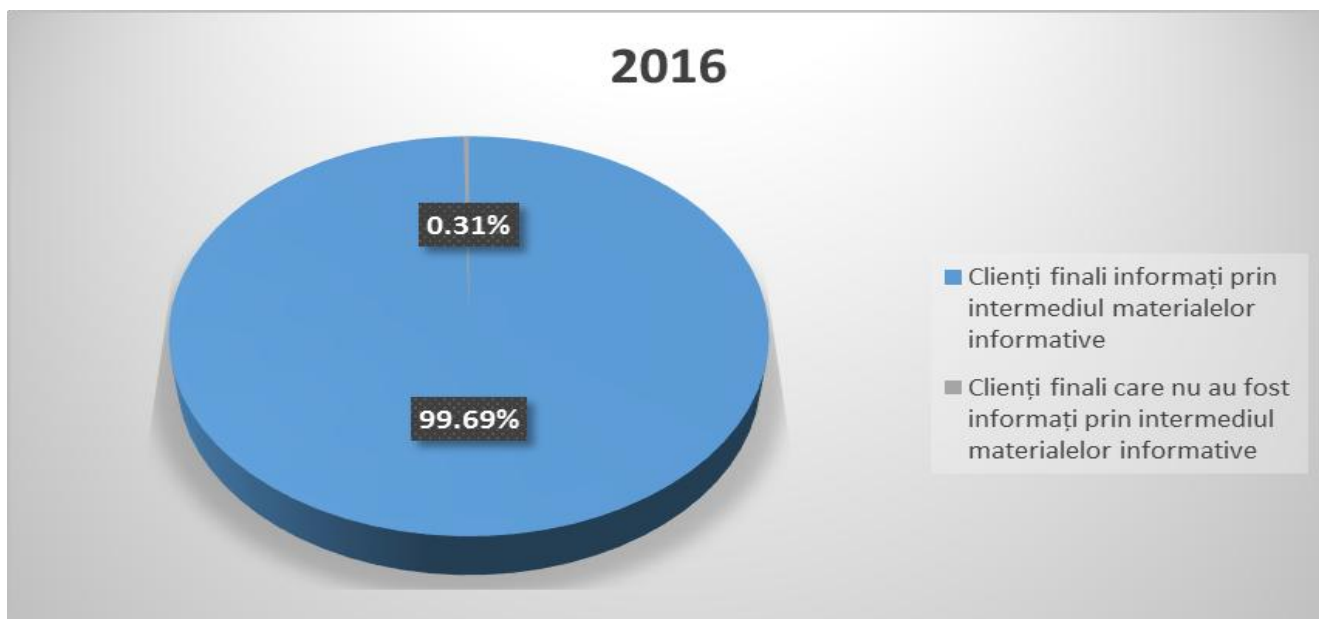
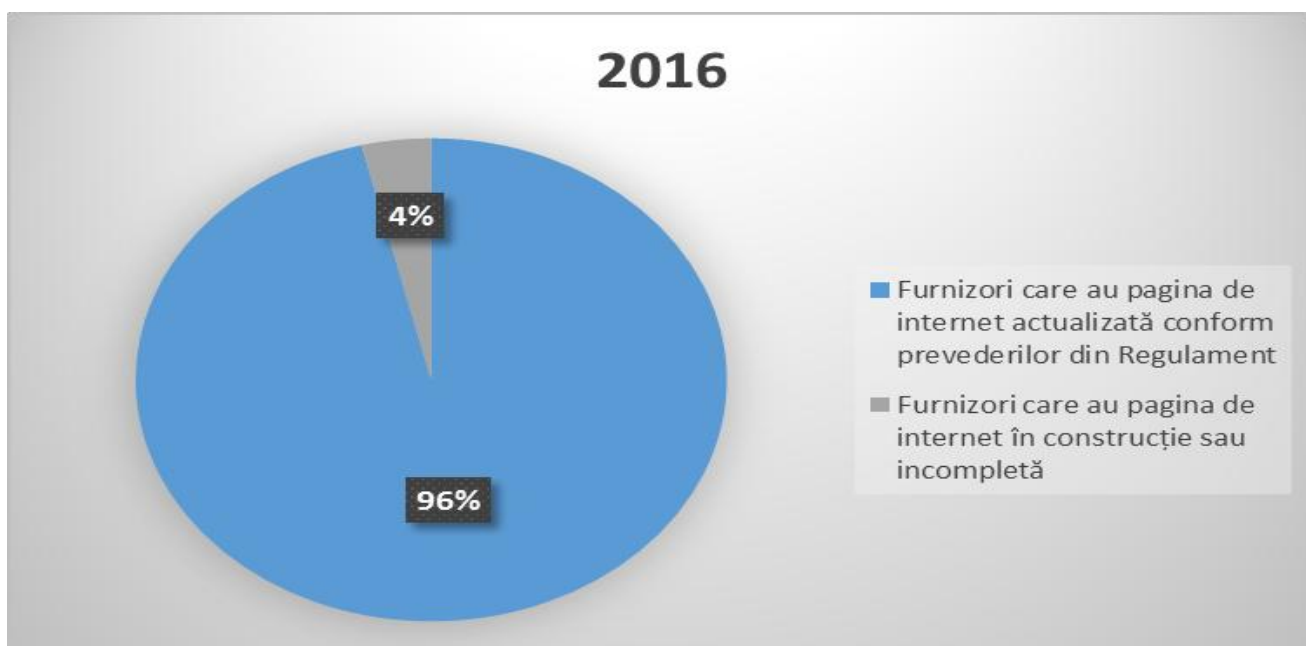


Figura nr. 4 Ponderele clienților finali informați prin intermediul materialelor informative distribuite de furnizorii de gaze naturale monitorizați



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 (*figura nr. 5*).

Figura nr. 5 Ponderele furnizorilor de gaze naturale care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet



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

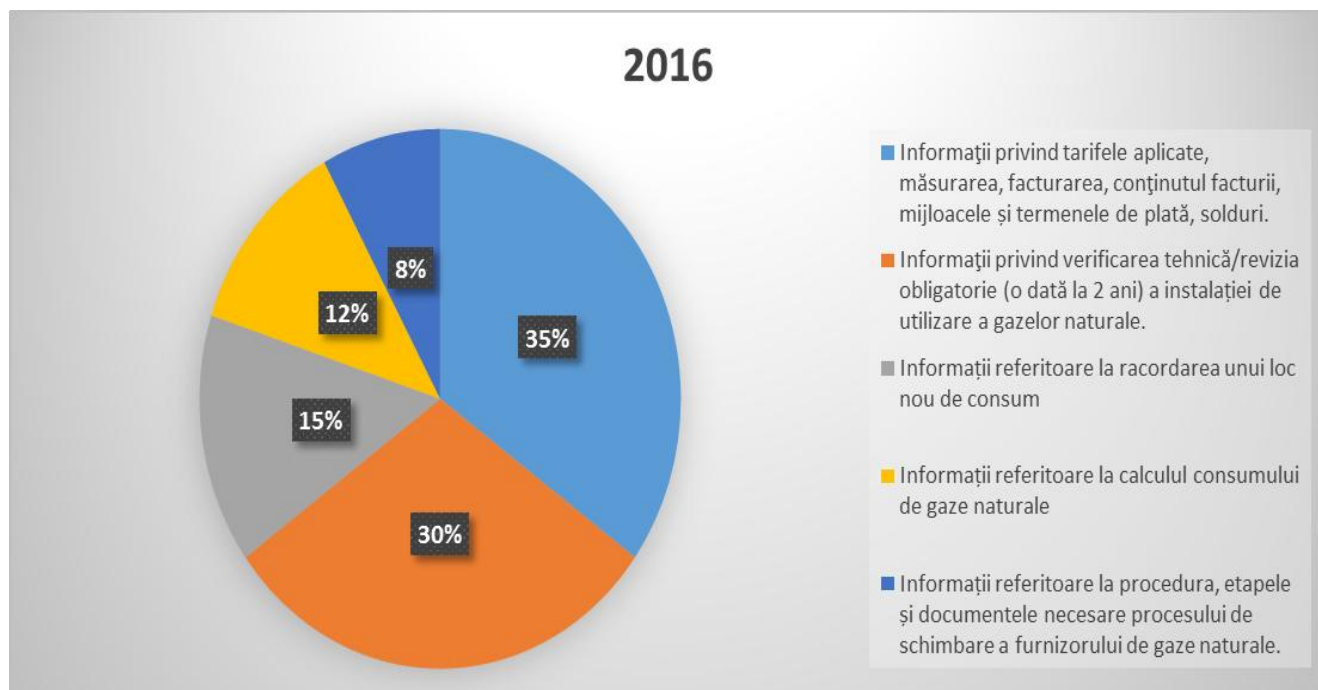
Furnizorii au acordat atenție informării în legătură principalele acte normative care reglementează domeniul gazelor naturale, drepturile și obligațiile consumatorilor, facturare, modalități de măsurare, prețurile și tipurile de tarife reglementate, procedura și etapele de schimbare a furnizorului. Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost prin publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet și prin distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții. De asemenea, furnizorii au pus la dispoziție linii telefonice pentru a veni în întâmpinarea solicitărilor clienților finali.

Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor fac referire la informații privind tarifele aplicate, măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri, informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale, informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum, informații referitoare la calculul consumului de gaze naturale, informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale (*tabelul nr. 2*).

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

Nr. crt.	Subiect
1	Informații privind tarifele aplicate, măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri.
2	Informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale.
3	Informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum
4	Informații referitoare la calculul consumului de gaze naturale
5	Informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale.

Figura nr. 6 Ponderea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor



Concluzii

În anul 2016, ponderea furnizorilor de gaze naturale 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 **91%**. Ponderea consumatorilor finali informați de către furnizorii de gaze naturale, în anul 2016, este de **99,92%**.

Din raportările primite se constată că activitatea de informare a consumatorilor în cursul anului 2016 s-a realizat astfel:

- 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, *cu excepția unui număr de 3 furnizori din această categorie*;
- Informarea clienților finali prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de **70%** de către furnizorii monitorizați, ponderea clienților finali informați astfel fiind de **99,69%**;
- 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;

Comparativ cu anul 2015, în anul 2016 se remarcă o creștere a frecvenței întrebărilor consumatorilor referitoare la verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale, întrebări cu privire la calculul consumului de gaze naturale, respectiv solicitare de informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale. De asemenea, au existat întrebări cu privire la tarifele aplicate, măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri și unele referitoare la racordarea unui loc nou de consum.