



**Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare
a clienților finali realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei
electrice în anul 2019**

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 **2019** 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 **96** (tabelul nr. 1).

1	ELECTRICA FURNIZARE
2	ENEL ENERGIE
3	E.ON ENERGIE ROMANIA
4	CEZ VANZARE
5	ENEL ENERGIE MUNTENIA
6	RCS & RDS
7	ENGIE ROMANIA
8	GRENERG
9	RESTART ENERGY ONE
10	ENERGIA GAS & POWER
11	TINMAR ENERGY
12	HIDROELECTRICA
13	NOVA POWER & GAS
14	MET ROMANIA ENERGY
16	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
17	ADERRO ENERGY
18	GETICA 95 COM
20	MONSSON TRADING
23	IMPERIAL DEVELOPMENT
24	COTROCENI PARK
27	NEXT ENERGY PARTNERS
29	ANCHOR GRUP
34	HERMES ENERGY INTERNATIONAL
35	INDUSTRIAL ENERGY
37	ELECTROMAGNETICA
39	ELECTRICOM
40	IZVOR DE LUMINĂ
43	GREEN VISION SEVEN
44	CREST ENERGY
45	EOL ENERGY
53	STOCK ENERGY
54	MODERN CALOR
57	ALIVE CAPITAL
61	A ENERGY IND
62	EGGER ENERGY Romania

63	LUXTEN LC
65	ROMGAZ
66	ENOL GRUP
67	EFT FURNIZARE
68	ELCATA MHC
73	ROMELECTRO
75	ALRO
76	ELSID
78	PLENERG
81	ELECTROCARBON
85	ENERGY NETWORK
86	PREMIER ENERGY
87	CIGA ENERGY
88	GEN-I trgovanje în prodaja elektricne energije
89	MOLDO MEX
90	AXPO
91	VERBUND
92	WE POWER TEAM
93	MET RO NRG
94	ENERGY TRADE ACTIV
95	TETAROM
96	CINTA ENERGY

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

În anul 2019, 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 96% (*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 2019, este de 96% (*figura nr. 2*).

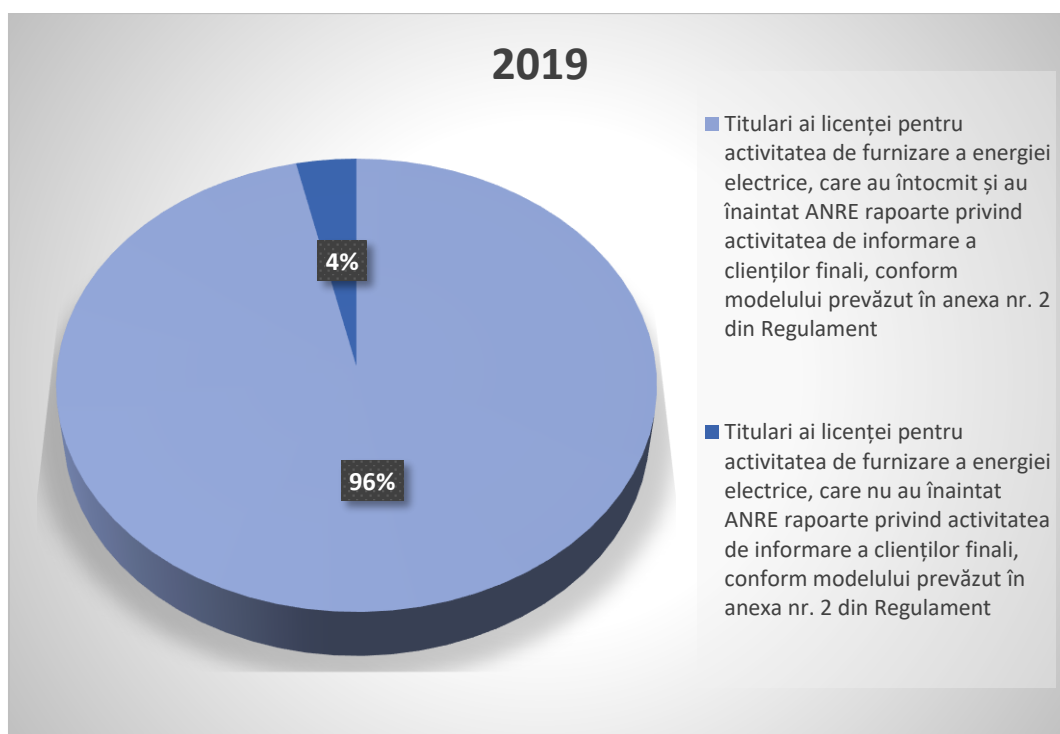


Figura nr. 1 - Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, privind întocmirea și înaintarea către ANRE a raportului referitor la activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din Regulament.

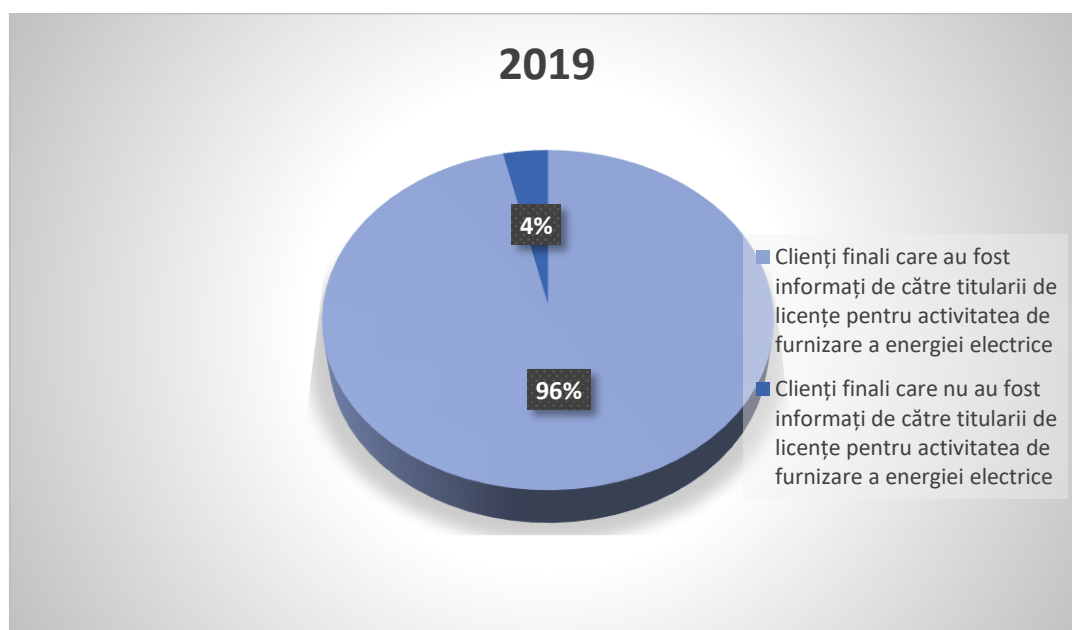


Figura nr. 2 - Ponderea clienților finali informați de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

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 monitorizați 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. Astfel, informarea consumatorilor prin intermediul mass-media a fost realizată în proporție de 21% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați (*figura nr. 3*).

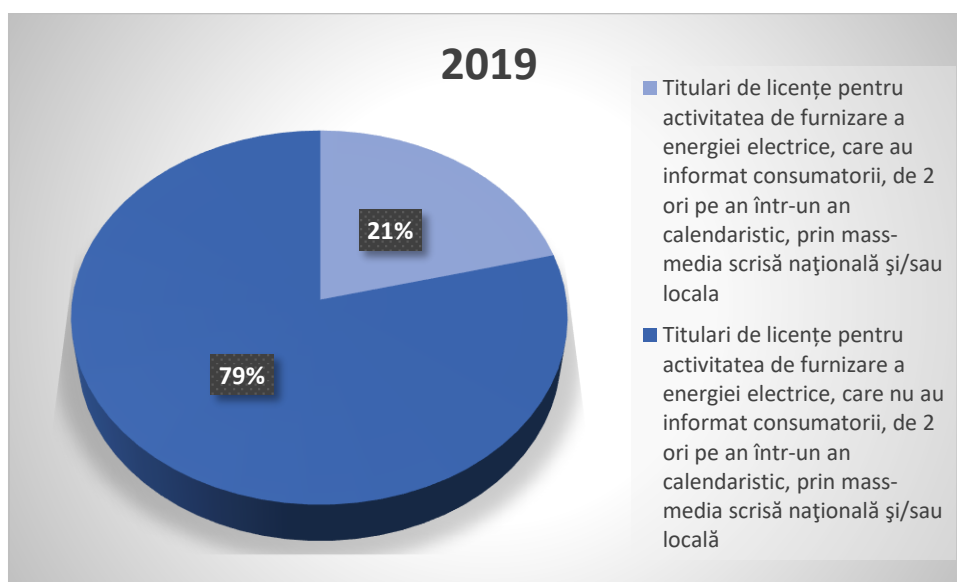


Figura nr. 3 - Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală

Fac excepție furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru oricare lună a anului calendaristic. Astfel, informarea consumatorilor prin intermediul mass-media a fost realizată în proporție de 64% de către titularii de licențe (cu peste 1000 de clienți finali pentru oricare lună a anului calendaristic) pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați (*figura nr. 4*).

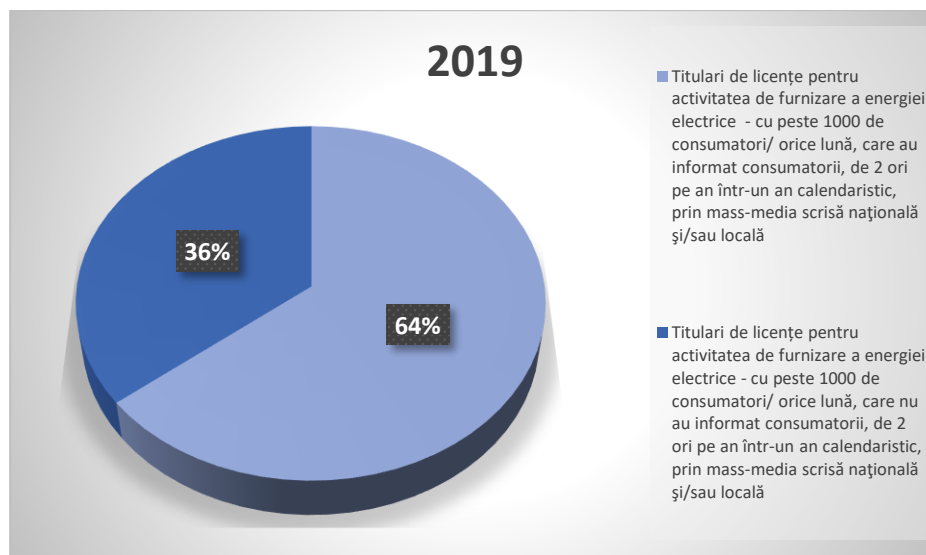


Figura nr. 4 – Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice - cu peste 1000 de consumatori/orice lună, care au informat consumatorii, de 2 ori pe an într-un an calendaristic, prin mass-media scrisă națională și/sau locală.

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. 68% dintre consumatori au fost informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale, iar 32% au optat pentru alte modalități de informare a clienților.

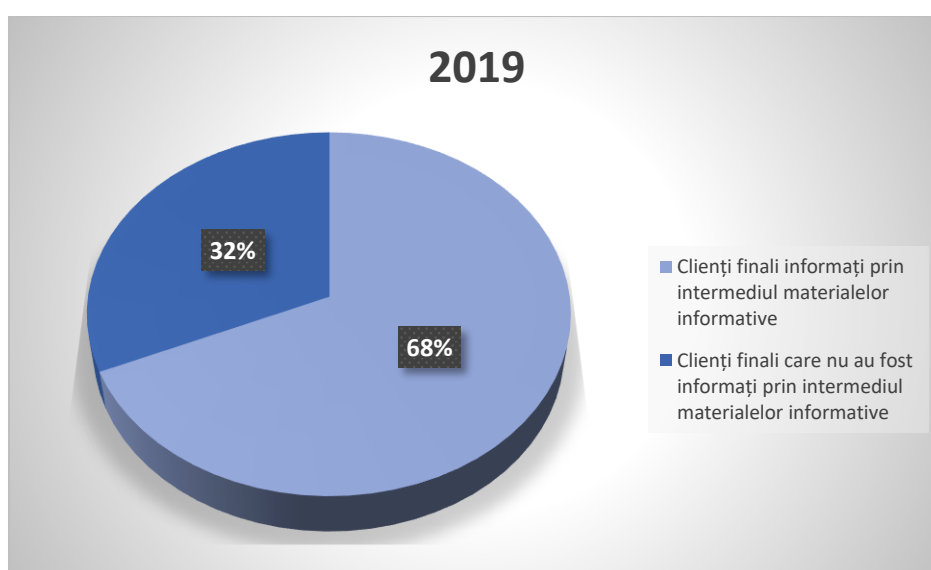


Figura nr. 5 - Ponderea clienților finali informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare energie electrică

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 96% din furnizorii monitorizați, restul de 4% având pagina de internet în construcție sau incompletă (*figura nr. 6*).

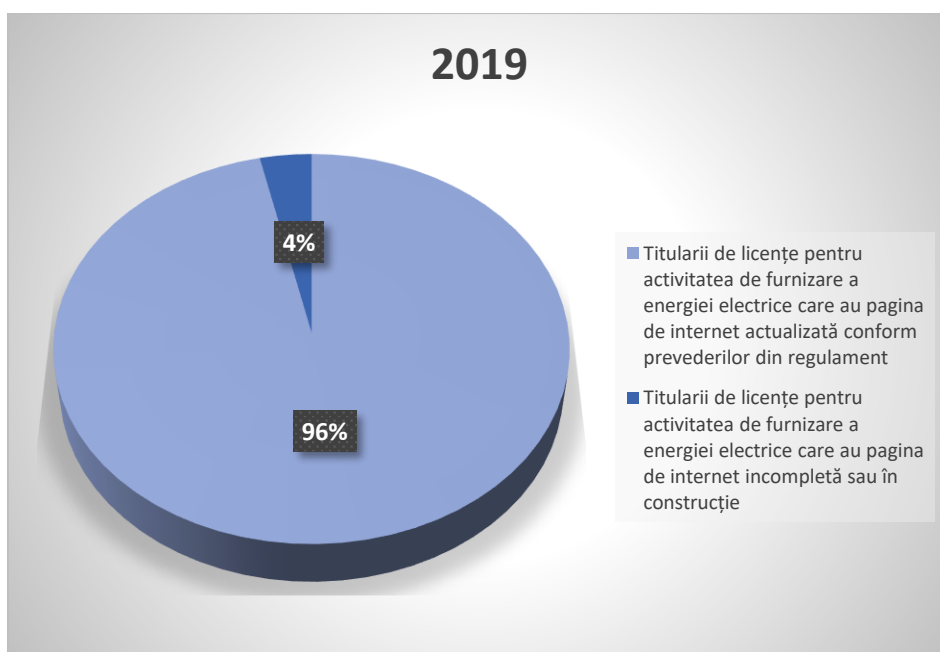


Figura nr. 6 - Ponderea titularilor de licențe de furnizare energie electrică care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet

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: întâlniri, email, discuții, telefonic, etc.

Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost: publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet, discuțiile telefonice și distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (*figura nr. 7*).

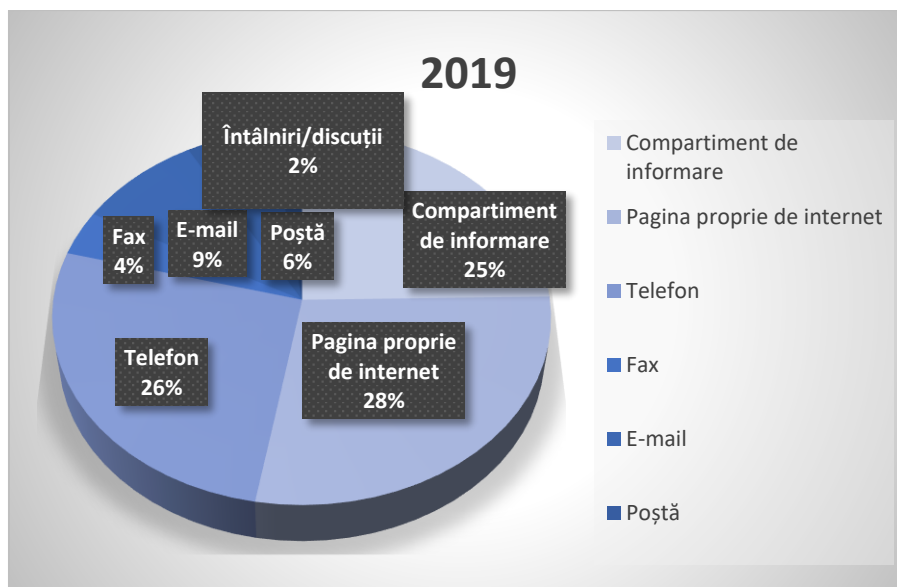


Figura nr. 7 - Ponderea modalităților prin care se realizează activitatea de informare a clienților finali

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.

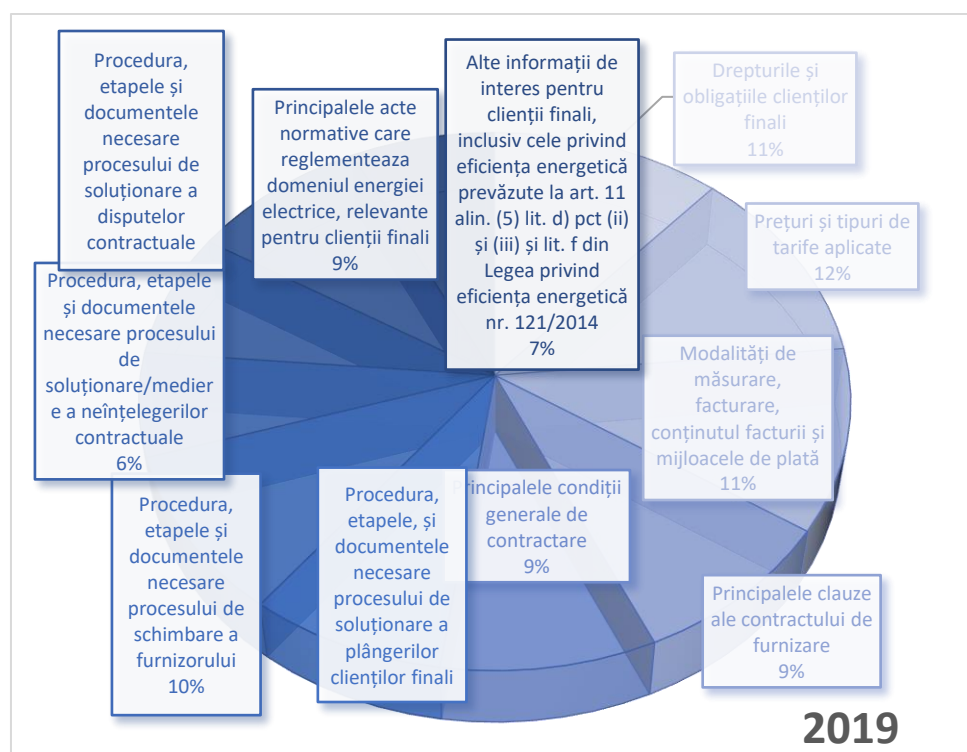


Figura nr. 8 - Ponderea domeniilor asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice au obligația de a-și informa clienții finali

Titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice au acordat atenție în special informării în legătură cu: prețuri și tipuri de tarife aplicate (12%); modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată (11%); drepturile și obligațiile

clienților finali (11%); procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului (10%); principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, relevante pentru clienții finali (9%); procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale (8%); procedura, etapele, și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali (8%); 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 (7%) și procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor contractuale (6%).

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, solicitări de informații privind modalitatea de schimbare a furnizorului, solicitarea de oferte de furnizare, informații cu privire la întreruperi accidentale sau programate, etc. (*tabelul nr. 2*).

Nr.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Informații privind tarifele aplicate (oferte preț furnizare)	Transmiterea răspunsului în scris pe e-mail/fax, convorbiri telefonice/întâlnirilor organizate la sediul consumatorului/furnizorului; transmiterea ofertelor de furnizare cu informații detaliate privind tarifele aplicate și modul de facturare; publicarea pe site a ofertelor; efectuarea estimărilor de cost bazat pe consumul înregistrat; în cazul în care solicitantul este interesat de încheierea unui contract se transmit documentele necesare via e-mail/poștă.
2	Informații privind măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri.	Transmiterea răspunsului în scris pe e-mail/fax, convorbiri telefonice/întâlniri organizate la sediul consumatorului/furnizorului; publicarea pe site a tuturor informațiilor; acordarea de informații privind perioada de facturare, valoarea facturii, termenul de scadență, perioada de grație, termenul de deconectare, tipul de factură; analiza componentelor prețului final; acordarea instrucțiunilor privind utilizarea canalelor self-service.
3	Informații referitoare la procesul de racordare/ contractare; stadiu proces de contractare, documentație, termene execuție, taxe, locații și program de lucru, modificare/ obținere ATR	Asigurarea informațiilor prin consultarea bazei de date clienți: identificare și analiză cerință client/stabilirea soluției și formularea răspunsului/ înregistrarea solicitării; soluționarea solicitărilor prin intermediul convorbirilor telefonice, adreselor transmise pe fax/e-mail; consiliere privind legislația în vigoare; informarea consumatorului privind documentele necesare obținerii/modificării unui ATR.
4	Informații referitoare la calculul consumului de energie electrică / actualizare program consum	Informarea clientului privind stabilirea elementelor de cost ale energiei furnizate și a cadrului de reglementare aferent fiecărui element de cost; clarificarea datelor afișate de contorii de decontare electronici.
5	Informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare	Transmiterea răspunsului în scris pe e-mail/fax, convorbiri telefonice/întâlnirilor organizate la sediul consumatorului/furnizorului; consiliere tehnico-economică; negocierea ofertelor; publicarea pe site a etapelor de parcurs și documentelor necesare;

	procesului de schimbare a furnizorului	transmiterea clarificărilor privind baza legală de schimbare a furnizorului de energie electrică.
6	Întreruperi accidentale sau programate / calitate energiei electrice (fluctuații și întreruperi tensiune)	Preluarea sesizării, identificarea locului de consum și anunțarea deficienței la operatorul de rețea pentru intervenție și realimentare; informarea consumatorului privind înregistrarea sesizării la operatorul de distribuție; solicitarea de lămuriri în scris privind cauzele întreruperilor neplanificate și informarea clienților privind termenele maxime de restabilire a alimentării după o întrerupere neplanificată; după caz, comunicarea și achitarea către clientul final, în numele operatorului de distribuție, de compensații datorate nerespectării de către operatorul de distribuție a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică.
7	Informații legate de contractele/ condițiile de furnizare, principalele clauze, durata contractului, condiții de reînnoire și renunțare la servicii, denunțare unilaterală	Transmiterea răspunsului în scris pe e-mail/fax prin intermediul convorbirilor telefonice sau întâlnirilor organizate la sediul consumatorului/furnizorului; transmiterea principalelor clauze ale contractului de furnizare; explicarea neînțelegerilor în perioada precontractuală.
8	Informații privind modificarea tarifelor reglementate pentru serviciile de transport, sistem, cogenerare, prețul certificatelor verzi etc	Transmiterea pe mail a actului normativ în vigoare; informarea clienților cu privire la aprobarea tarifelor obligatorii prin ordinele ANRE
9	Clarificare conținut factură/taxe suplimentare (CV, taxa cogenerare, acciza)	Informarea telefonică și prin email a solicitantului cu privire la componentele prețului; indicarea și explicarea reglementărilor în domeniu
10	Situații privind Index și Telecitire	Preluarea informațiilor oferite de client și înregistrarea în baza de date internă; identificarea contractului/preluarea indexului autocitit și transmiterea acestuia către operatorul de măsură în vederea facturării.

Tabelul nr. 2 Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor și modalități de rezolvare

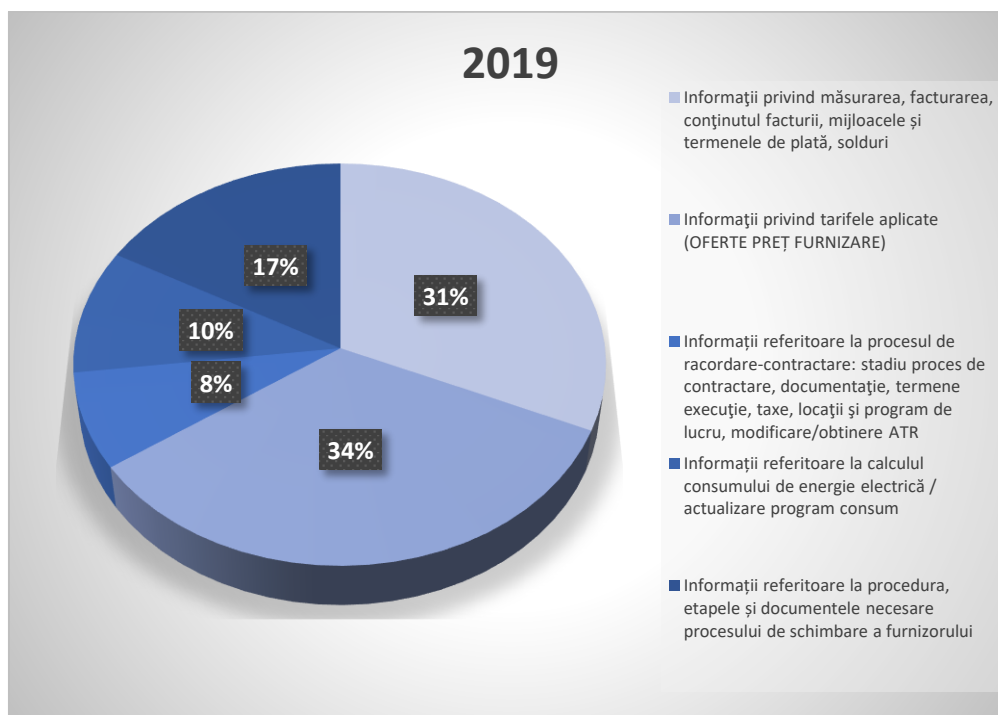


Figura nr. 9 - Ponderea celor mai întâlnite cinci subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

Concluzii

În anul 2019, 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 96%.

Din raportările primite se constată că activitatea de informare a consumatorilor în cursul anului 2019 s-a realizat astfel:

- Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată de către 21% dintre furnizorii monitorizați. Sunt exceptați de la această obligație furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru oricare lună a anului calendaristic, iar dintre cei paisprezece obligați, nouă au respectat prevederile ordinului, adică o pondere de 64%.
- Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de 68% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați;
- 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.
- 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 (12%), modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată (11%), drepturile și obligațiile clienților finali (11%), procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului (10%), principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, relevante pentru clienții finali (9%), procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale (8%), procedura, etapele, și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali (8%), 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 (7%) și procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor contractuale (6%).
- Metodele cele mai folosite de către furnizori în scopul informării au fost: publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet (28%), discuțiile telefonice (26%) și

distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (25%).

- Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor sunt: informații privind tarifele aplicate (oferte preț furnizare) – 34%, informații privind măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului – 17%, informații referitoare la calculul consumului de energie electrică / actualizare program consum – 10% și informații referitoare la procesul de racordare-contractare: stadiu proces de contractare, documentație, termene execuție, taxe, locații și program de lucru, modificare/obținere ATR – 8%.