



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

În vederea responsabilizării furnizorilor de gaze naturale 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 gaze naturale, astfel încât să permită monitorizarea mai riguroasă a îndeplinirii obligațiilor de informare ale acestora.

Prezentul raport sintetizează **activitatea de informare a consumatorilor finali de gaze naturale**, desfășurată în cursul anului **2019** 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**. Prin acest raport, ANRE evaluează respectarea de către furnizorii de gaze naturale 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 a materiala 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 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 acestor informații 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 prin telefon sau e-mail la întrebările consumatorilor;
10. **Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali** - răspunsuri prin telefon 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 gazelor naturale, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din *Regulament* au fost în număr de **75** (tabelul nr. 1).

1	ENGIE ROMANIA
2	E.ON GAZ FURNIZARE
3	E.ON ENERGIE ROMANIA
4	PREMIER ENERGY
5	WIROM GAS
6	GAZ EST
7	ENEL ENERGIE
8	GAZ VEST
9	ENEL ENERGIE MUNTENIA
10	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA
11	CEZ VÂNZARE S.A.
12	MEGACONSTRUCT
13	TULCEA GAZ
14	DISTRIGAZ VEST
15	OTTO GAZ
16	HARGAZ HARGHITA GAZ
17	RESTART ENERGY ONE
18	ENERGY GAS PROVIDER
19	GAZMIR IASI
20	ENERGIA GAS & POWER
21	NORD GAZ
22	PROGAZ P&D
23	ELECTRIC & GAS POWER TRADE
24	NOVA POWER & GAS
25	AMARAD DISTRIBUTIE
26	CORDUN GAZ
27	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE
28	SALGAZ
29	EURO SEVEN INDUSTRY
30	GAZ NORD EST
31	MEHEDINTI GAZ
32	CIS GAZ
33	MIHOC OIL
34	TIMGAZ
35	DELAGAZ & ENERGIE
36	BERG SISTEM GAZ
37	PRISMA SERV COMPANY
38	OMV PETROM GAS
39	E.V.A. ENERGY
40	M.M. DATA
41	TEHNOLOGICA RADION

42	MACIN GAZ
43	VEGA 93
44	ELECTRICA FURNIZARE
45	DESIGN PROIECT
46	INSTANT CONSTRUCT COMPANY
47	TINMAR ENERGY
48	PREMIER ENERGY TRADING
49	MET ROMANIA ENERGY SA
50	OLIGOPOL
51	PADO GROUP INFRASTRUCTURES
52	OMV PETROM
53	ADERRO G.P. ENERGY
54	ROMGAZ
55	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
56	NEXT ENERGY DISTRIBUTION
57	SST GRUP TRANSILVANIA
58	CYEB
59	RENOVATIO TRADING
60	GECABUILD
61	WIEE ROMANIA
62	ELECTRIC PLANNERS
63	MONSSON TRADING
64	CONEF GAZ
65	ENTREX SERVICES
66	SAFI-STAR
67	VEOLIA ENERGIE ROMÂNIA
68	CREST ENERGY
69	TRANSENERGO COM
70	TETAROM
71	NEXT ENERGY PARTNERS
72	PRAHOVA INDUSTRIAL PARC
73	ALPHA METAL
74	GETICA 95 COM S.R.L.
75	PRO FAUR INVEST S.A.

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

În anul 2019, 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 100% (*figura nr. 1*).

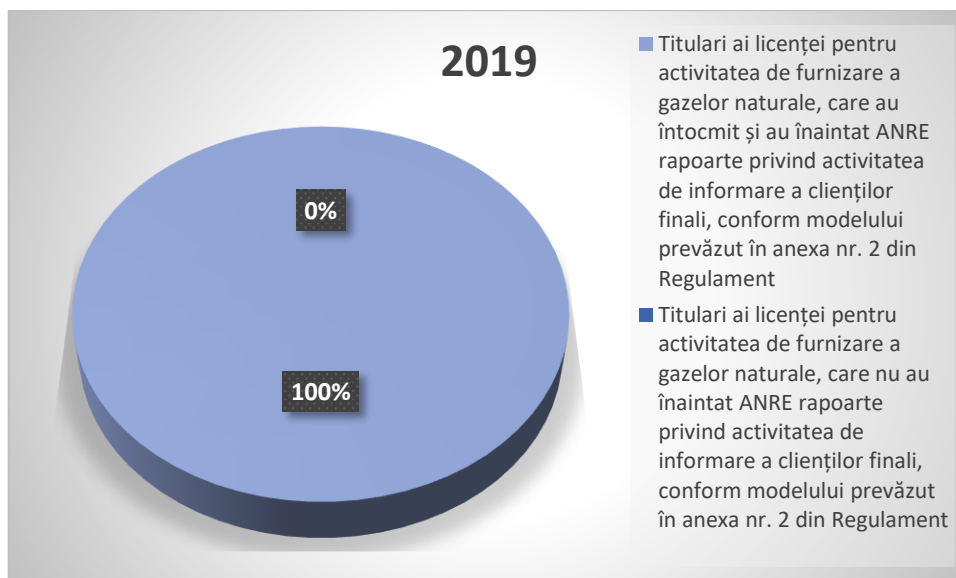


Figura nr. 1 - Ponderea furnizorilor privind întocmirea și înaintarea către ANRE a raportului privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din Regulament

Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de gaze naturale, în anul 2019, este de 98% (figura nr. 2).

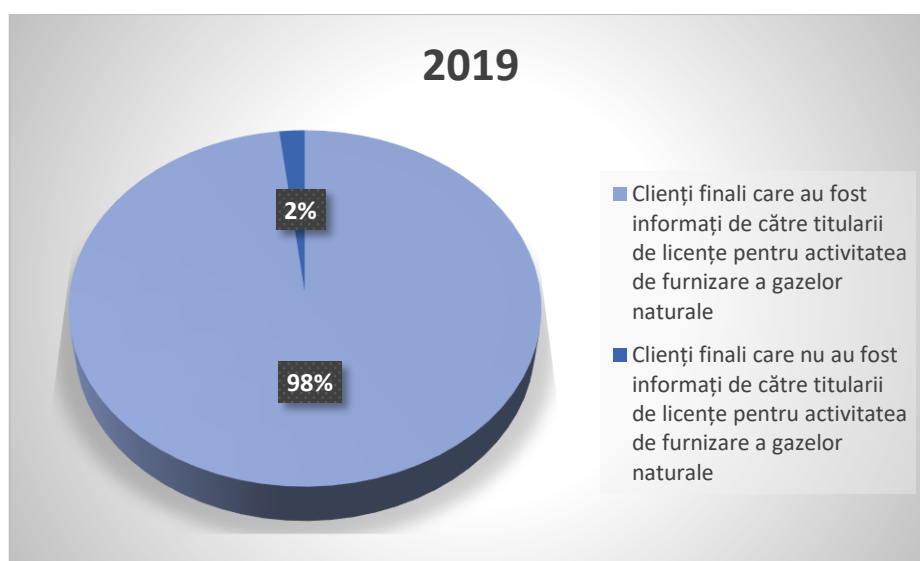


Figura nr. 2 - Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de gaze naturale

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/cărorora s-a efectuat informarea consumatorilor, precum și copia materialului/materialelor informativ/informative publicat/publicate.

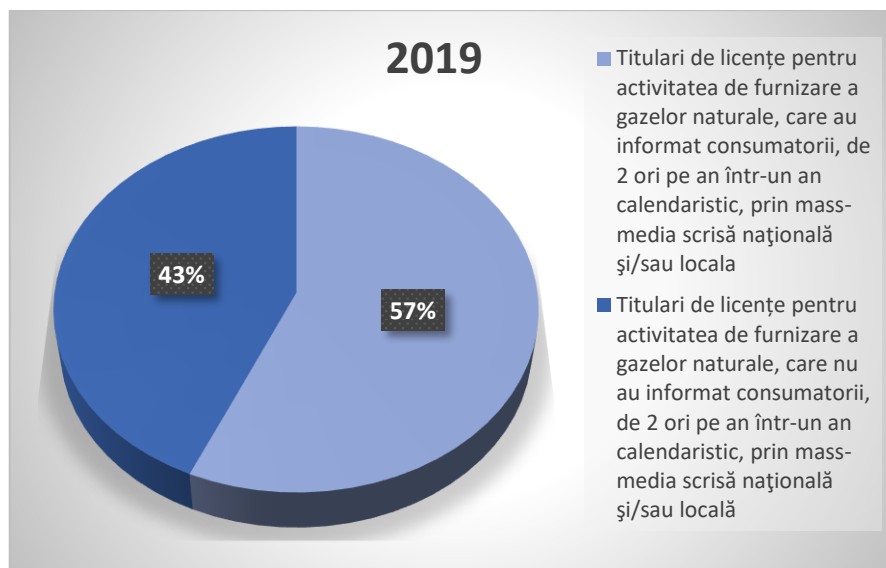


Figura nr. 3 - Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală

Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată în proporție de 57% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale monitorizați (figura nr. 3).

Fac excepție furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru lună a anului calendaristic. Astfel dintre titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale obligați să informeze consumatorii prin mass-media scrisă națională și/sau locală de două ori pe an, 63% au informat, iar 37% nu au informat (figura nr. 4)

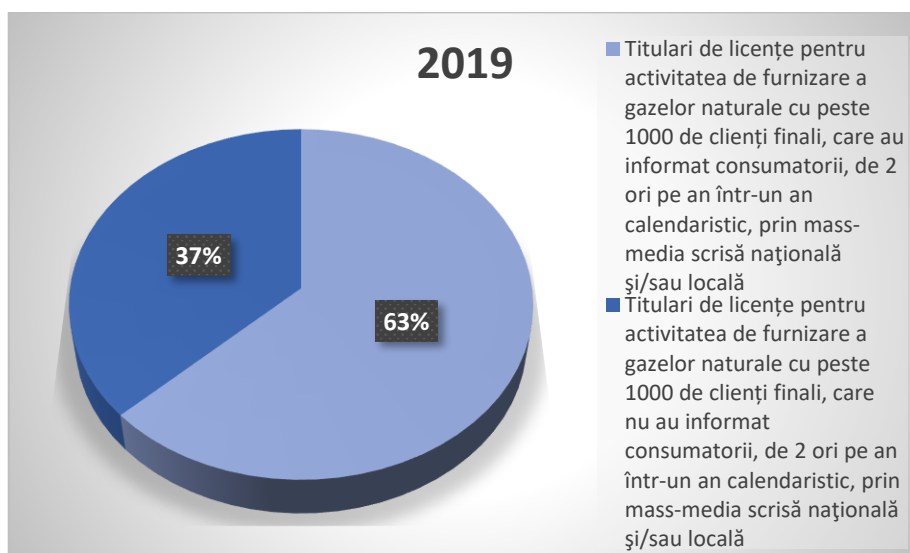


Figura. 4 - Ponderea titularilor de licențe cu peste 1000 de clienți finali pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală

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. 91% dintre consumatori au fost informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale, iar 9% au optat pentru alte modalități de informare a clienților.

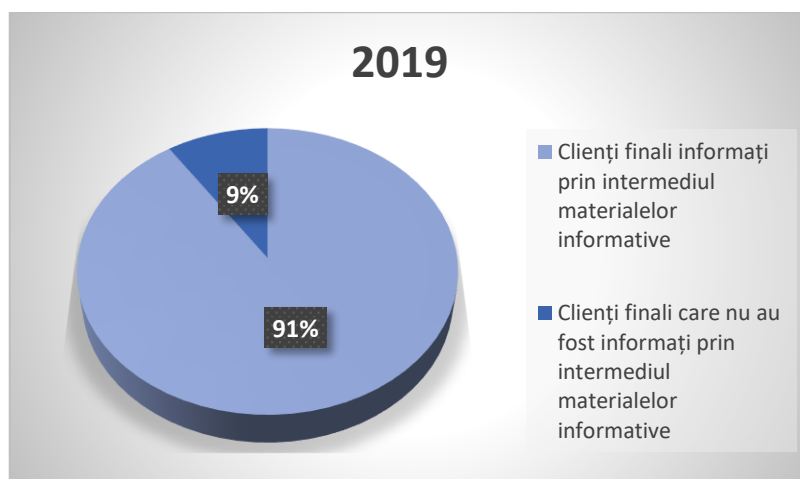


Figura nr. 5 - Ponderea clienților finali informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale

c) Monitorizarea informării consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii 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 98% din furnizorii monitorizați, restul de 2% având pagina de internet în construcție sau incompletă.

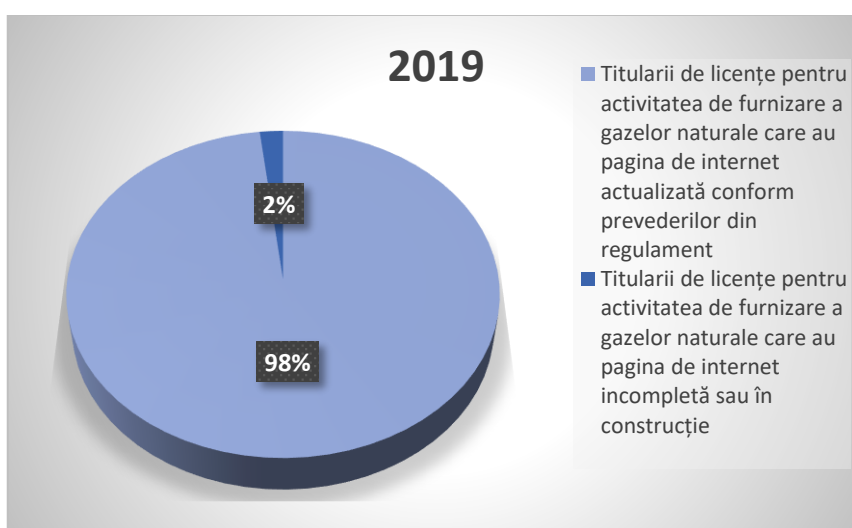


Figura nr. 6 - Ponderea furnizorilor de gaze naturale care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet

d) Alte modalități de informare a clienților finali. Activitatea de informare a clienților finali se poate realiza și prin alte modalități precum: răspunsuri în scris, pe format hârtie sau email, discuții, telefonic, etc.

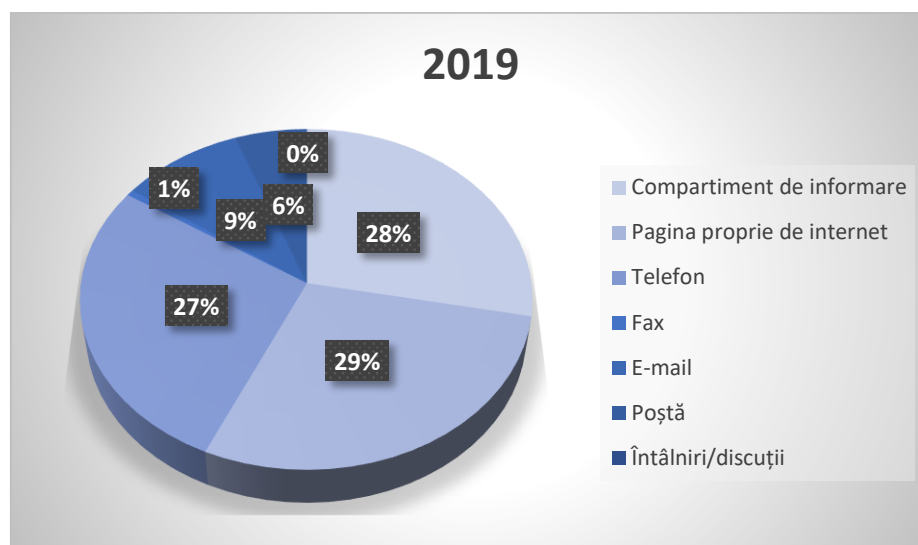


Figura nr. 7 - Pondere modalităților prin care s-a realizat activitatea de informare a clienților finali

Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost: afișarea pe site a informațiilor (29%), distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (28%) și discuțiile telefonice (27%), e-mail (9%), poștă (6%), fax (1%). Poșta și faxul au fost metodele cel mai puțin folosite de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în scopul informării clienților finali, iar întâlnirile/discuțiile directe în scopul informării clienților finali, nu au fost utilizate deloc.

e) Monitorizarea informării privind domeniile asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale au obligația de a-și informa clienții finali. Furnizorii au acordat atenție sporită informării în legătură cu drepturile și obligațiile clienților finali (11%), prețurile și tipurile de tarife reglementate (11%), modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată (11%), principalele clauze ale contractului de furnizare (10%), principalele condiții generale de contractare (9%), 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 (9%), principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali (9%) procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului (7%), procedura, etapele, și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali (7%), procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor contractuale (7%) și procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale (7%).

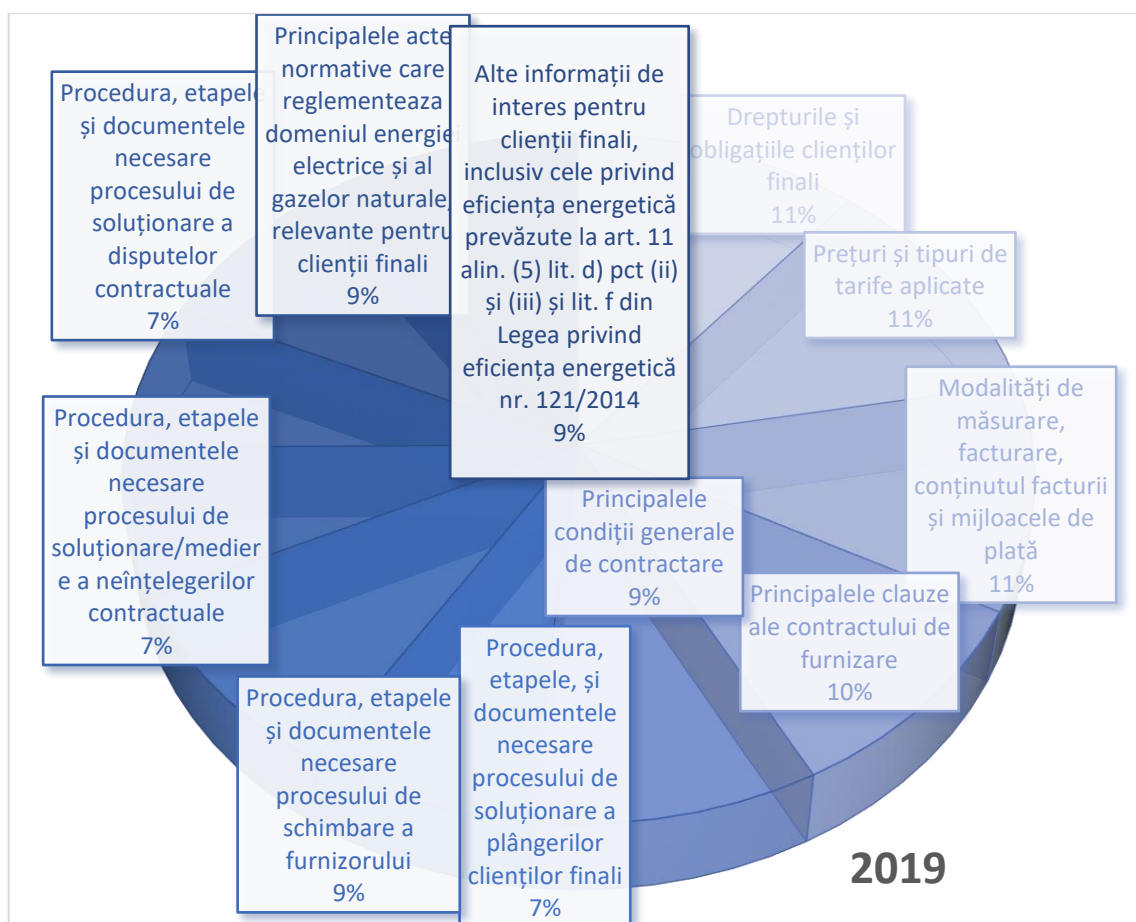


Figura nr. 7 - Ponderea domeniilor asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale au obligația de a-și informa clienții finali

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 cinci subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor fac referire la informații privind facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri, informații privind tarifele aplicate (ofertele) pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, informații cu privire la campaniile operatorului economic, informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale, informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale, informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum, acord de acces, proiectare instalație și informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum, acord de acces, proiectare instalație. (Figura nr. 8).

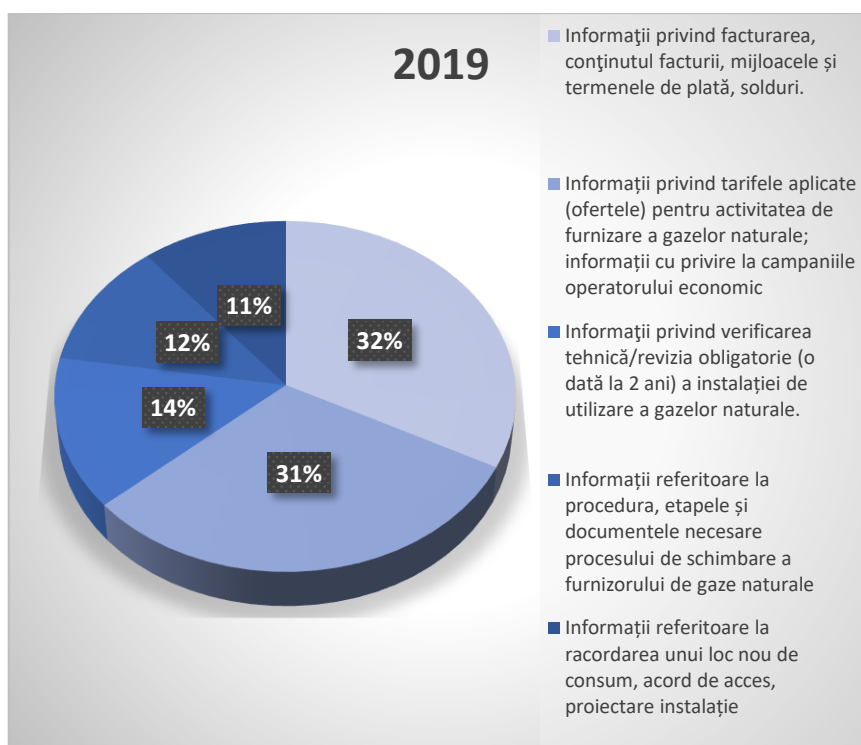


Figura nr. 8 - Ponderea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

Nr.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Informații privind facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri	Verificarea situației financiare/facturilor restante și transmiterea răspunsului către consumatorul final; discuții telefonice pentru stabilirea modalității de achitare a facturilor; oferirea informațiilor privind perioada de facturare, valoarea facturii, termenul de scadență, perioada de grație, termenul de deconectare, tipul de factură (citire/autocitire/estimare), utilizarea canalelor self service; oferirea informațiilor referitoare la modul de facturare, în unități de energie, precum și a modului de determinare a puterii calorifice superioare.
2	Informații privind tarifele aplicate (ofertele) pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale	Informarea telefonică a solicitantului cu privire la tarifele practicate; întocmirea și transmiterea ofertelor prin e-mail/fax/postă; explicarea în detaliu a conținutului produselor din campaniile operatorului.
3	Informații privind verificarea tehnică / revizia obligatorie a instalației de utilizare a gazelor naturale; verificare ISCIR	Informarea clientului cu privire la data expirării ultimei verificări tehnice periodice, în ce constă verificarea tehnică a instalației de utilizare, informații referitoare la verificarea centralelor termice; indicarea listelor cu operatorii economici agreați de ANRE care desfășoară activitatea de verificare/revizie a instalațiilor în vederea contractării serviciilor.
4	Informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum, acord de acces, proiectare instalație	Informarea clientului cu privire la legislația în vigoare, comunicarea valabilității acordului de acces, precum și modalitatea de selecție a unei firme autorizate și contractarea serviciilor de proiectare și execuție.
5	Informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale	Informarea clientului cu privire la documentele și etapele necesare schimbării furnizorului, precum și faptul că este o procedură gratuită; explicații cu trimitere la legislația în vigoare, documentele necesare, succesiunea pașilor de urmat.
6	Întreruperi accidentale sau programate	Înregistrarea sesizării privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare la operatorului de distribuție concesionar și informarea consumatorului privind răspunsul primit.

7	Informații cu privire la condiții generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului	Informarea clientului cu privire la: condițiile generale și specifice de contractare, inclusiv durata contractului, valabilitatea prețului bază de furnizare a gazelor naturale și tarifelor reglementate; drepturile și obligațiile contractuale; modalitatea de încetare a contractului; etapele și termenele procesului de denunțare unilaterală a contractului; condițiile de modificare a consumului prezumat și altele.
8	Măsurarea/modificarea cantităților de gaze contractate; actualizare a programului de consum	Modificarea convenției de consum, conform solicitării clientului; acordarea explicațiilor cu privire la legislația în vigoare/regulamentul de măsurare/contractul de furnizare.
9	Deconectări / reconectări pentru neplată	Acordarea informațiilor privind termenele și condițiile de deconectare respectiv de reluare a furnizării gazelor naturale în caz de neplată; planificarea reconectării în maxim 24h.
10	Modalitate de calcul și elementele componente ale prețului final la gaze naturale	Discuții telefonice cu clientul final, explicarea conținutului facturii și temeiului legal; publicarea afișelor/materialelor informative la punctele de lucru; publicarea informațiilor de interes în mass-media locală.
11	Solicitări servicii de rețea (verificare contor, pierderi de gaze naturale, defecțiuni tehnice)	Se asigură informații prin consultarea bazei de date clienți: identificarea și analiza cerinței clientului; înregistrarea indexului comunicat de către client; stabilirea soluției și formularea răspunsului; înregistrarea reclamației la dispecerat; deplasarea echipei de intervenții la fața locului pentru remedierea defectului; efectuarea operațiunilor necesare (schimbare regulator/contor, verificarea refacerii montajului, verificarea etanșeităților înșurubărilor, semnare documentului aferent intervenției de client.

Tabelul nr. 2 - Cele mai întâlnite subiecte apătute în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor și modalitățile de soluționare ale furnizorilor de gaze naturale

Concluzii

În anul 2019, 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 100%.

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 în proporție de 57% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale monitorizați. Dintre cei cu peste 1000 de clienți finali, 63% au realizat informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală.
- 91% dintre consumatori au fost informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale.
- Informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet a fost realizată de 98% din furnizorii monitorizați, restul de 2% având pagina de internet în construcție sau incompletă.

- Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost: afișarea pe site a informațiilor (29%), distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (28%) și discuțiile telefonice (27%).
- Furnizorii au acordat atenție sporită informării în legătură cu facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri (32%), informații privind tarifele aplicate (ofertele) pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, informații cu privire la campaniile operatorului economic (31%), informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale (14%), informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale (12%) și informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum, acord de acces, proiectare instalație (11%).

Comparativ cu anul 2018, în anul 2019 se remarcă o creștere a frecvenței întrebărilor consumatorilor referitoare la facturare, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri.