

RAPORT PRIVIND REZULTATELE MONITORIZĂRII ACTIVITĂȚII DE INFORMARE A CLIEȚILOR FINALI REALIZATĂ DE TITULARII DE LICENȚĂ PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE ÎN ANUL 2020

Iulie 2021

Activitatea ANRE constă în elaborarea, aprobarea și monitorizarea aplicării reglementărilor obligatorii la nivel național necesare funcționării sectorului și pieței energiei electrice, termice și a gazelor naturale în condiții de eficiență, concurență, transparență și protecție a clienților finali de energie. În materie de protecție a clienților finali, unul dintre dezideratele ANRE constă în monitorizarea respectării obligației instituită furnizorilor, cu privire la activitatea de informare pe care aceștia o desfășoară în raport cu clienții finali din portofoliile proprii, scopul fiind acela de a asigura o informare corectă, amplă și completă a clienților finali. În acest sens, Autoritatea a stabilit un sistem unitar de raportare pentru operatorii economici titulari ai unei licențe de furnizare a energiei electrice, care să asigure un cadru riguros și propice îndeplinirii obligațiilor acestora de informare a clienților finali proprii.

Prezentul raport redă succint cele mai relevante aspecte conexe **activității de informare a clienților finali de energie electrică**, desfășurată în cursul anului **2020**, 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 intermediul următoarelor mijloace:

- înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet;
- elaborarea și distribuirea de materiale informative către clienții finali;
- 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.

ANRE monitorizează respectarea de către furnizori a prevederilor reglementărilor aferente informării clienților finali, asigurându-se totodată de faptul că informațiile destinate acestora sunt de actualitate și redactate/prezentate într-un mod clar, accesibil și inteligibil, și permit parcurgerea lor cu ușurință, 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 clienților finali 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 în factura lunară (pe verso) 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 clienților finali;
10. **Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, relevante pentru clienții finali** - răspunsuri telefonic sau e-mail la întrebările clienților finali;

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.

Operatorii economici, titulari ai unei licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au prezentat raportarea pentru anul 2020 privind activitatea de informare a clienților finali din portofoliile proprii, conform prevederilor din *Regulament* sunt prezentați alăturat, în *tabelul nr. 1*.

Nr. crt.	Operatori economici, titulari ai unei licențe de furnizare a energiei electrice care au prezentat raportarea pentru anul 2020 privind activitatea de informare a clienților finali din portofoliile proprii, conform prevederilor din <i>Regulament</i>
1	ADERRO G.P. ENERGY SRL
2	APURON ENERGY
3	A ENERGY IND SRL
4	AIK ENERGY ROMÂNIA SRL
5	ALIVE CAPITAL SRL
6	ALRO SA
7	ANCHOR GRUP SA
8	CEZ VÂNZARE SA
9	CONARG REAL ESTATE SRL
10	COTROCENI PARK SA
11	CREST ENERGY SRL
12	CYEB SRL
13	EFT FURNIZARE SRL
14	EGGER ROMÂNIA SRL
15	ELCATA MHC SRL
16	ELECTRIC PLANNERS SRL
17	ELECTRICOM SA
18	ELECTRIFICARE CFR
19	ELECTRICA FURNIZARE SA
20	ELECTROMAGNETICA SA
21	ELSID SA

22	ENEL ENERGIE SA
23	ENEL ENERGIE MUNTENIA SA
24	ENERGIA GAS & POWER SRL
25	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES SRL
26	ENGIE ROMÂNIA SA
27	ENERGY TRADE ACTIV SRL
28	ENERGY GRID SRL
29	ENOL GRUP SA
30	ENTREX SERVICES SRL
31	E.ON ENERGIE ROMÂNIA SA
32	GETICA 95 COM SRL
33	GRENERG SRL
34	HERMES ENERGY INTERNATIONAL SRL
35	ICCO ENERG SRL
36	ICPE ELECTROCOND TECHNOLOGIES SA
37	IMPERIAL DEVELOPMENT SRL
38	INDUSTRIAL ENERGY SA
39	IZVOR DE LUMINĂ SRL
40	LUXTEN LC SA
41	MAZARINE ENERGY ROMÂNIA SRL
42	MET ROMÂNIA ENERGY SA
43	MONSSON TRADING SRL
44	NEXT ENERGY PARTENERS SRL
45	NOVA POWER&GAS SRL
46	P.C. MANAGEMENT & CONSULTING SRL
47	PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT SRL
48	PLENERG SRL
49	RCS & RDS SA
50	RENOVATIO TRADING SRL
51	RES ENERGY SOLUTIONS SA
52	RESTART ENERGY ONE SRL
53	ROMELECTRO SA
54	STOCK ENERGY SRL

55	TINMAR ENERGY SA
56	TRANSENERGO COM SA
57	TRANSFORMER ENERGY SUPPLY SRL
58	UZINSIDER GENERAL CONTRACTOR SA
59	VEOLIA ENERGIE ROMÂNIA SA
60	WERK ENERGY SRL
61	CET ARAD SA
62	CET GOVORA SA
63	CE OLTENIA SA
64	EAST WIND FARM
65	ENEX SRL
66	EOL ENERGY SRL
67	GREEN VISION SEVEN
68	HIDROELECTRICA SA
69	MODERN CALOR SA
70	SN NUCLEARELECTRICA SA
71	OMV PETROM SA
72	SNGN ROMGAZ SA
73	VERBUND WIND POWER ROMÂNIA

Tabelul nr. 1 - Lista operatorilor economici, titulari ai unei licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au prezentat raportarea pentru anul 2020 privind activitatea de informare a clienților finali din portofoliile proprii, conform prevederilor din Regulament

Evaluarea respectării prevederilor din Regulament

În urma procesului de centralizare și prelucrare a datelor din raportările trimise de către operatorii economici, titulari ai unei licențe de furnizare a energiei electrice, ANRE a avut în vedere **respectarea prevederilor Regulamentului**. Astfel, rezultatele procesului de prelucrare a datelor din raportările privind activitatea de informare a clienților finali în anul 2020, ale operatorilor economici monitorizați, titulari ai unei licențe de furnizare a energiei electrice se prezintă după cum urmează:

a) În scopul monitorizării procesului de informare a clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală, conform prevederii din Regulament, a fost evaluat gradul de îndeplinire a obligației aplicabilă operatorilor economici cu licență de furnizare a

energiei electrice monitorizați de a informa clienții finali, de două ori într-un an calendaristic, prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală, asupra unuia sau mai multor domenii prevăzute la **art. 6** din *Regulament*. Astfel, la nivelul anului 2020, conform datelor prelucrate de ANRE din raportările prezentate de către operatorii economici monitorizați, **informarea clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală** a fost realizată în proporție de **87%** de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați (*figura nr. 1*).



Figura nr. 1 - Informarea clienților finali de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în anul 2020, prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală

De precizat este faptul că, în conformitate cu prevederile *Regulamentului*, furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru oricare lună a anului calendaristic pentru care se face raportarea, nu au avut obligația de a realiza **informarea clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală**, această obligație aplicându-se acelor operatori al căror număr de clienți din portofoliu este **egal sau mai mare de 1000**.

b) Referitor la monitorizarea respectării obligației operatorilor economici, titulari ai unei licențe de furnizare de energie electrică, de a elabora și de a distribui clienților finali 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 a rezultat faptul că, **73% dintre clienții finali au fost informați prin intermediul acestor materiale informative** (figura nr. 2).

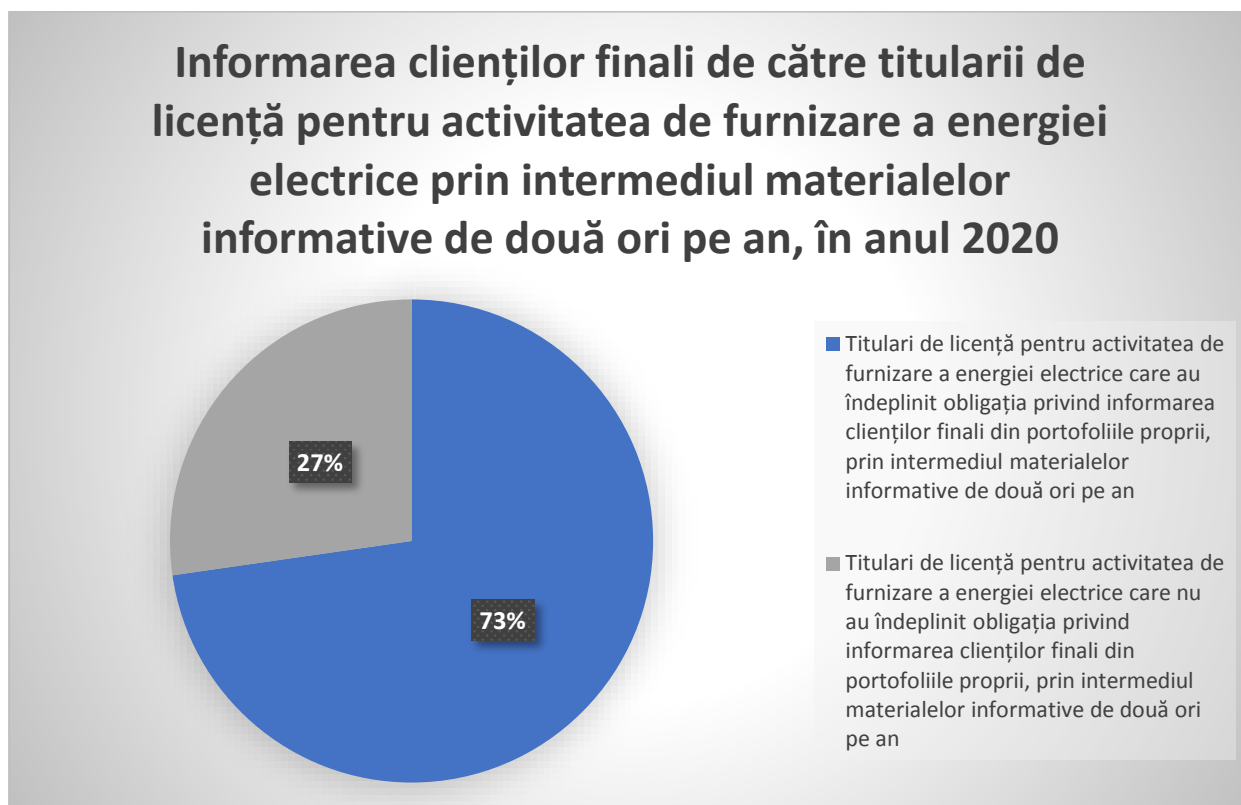


Figura nr. 2 - Informarea clienților finali de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice prin intermediul materialelor informative de două ori pe an, în anul 2020

c) Cu privire la informarea clienților finali prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, conform raportărilor operatorilor economici monitorizați de ANRE în anul 2020 rezultă faptul că, **40%** dintre aceștia au respectat această prevedere din *Regulament*, restul de 60% având pagina de internet în construcție sau incompletă (figura nr. 3).

Informarea clienților finali prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în anul 2020

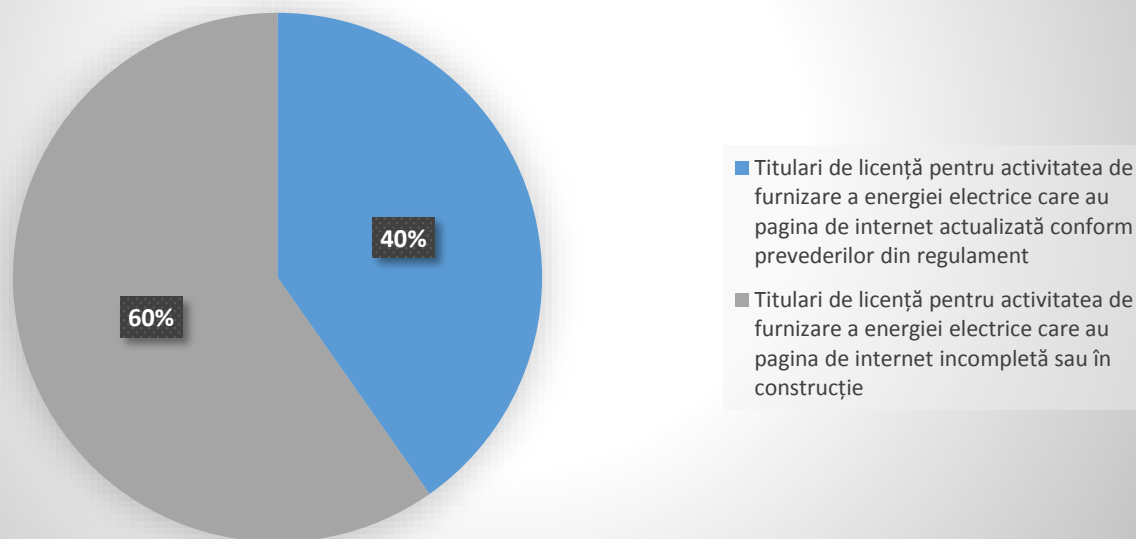


Figura nr. 3 – Informarea clienților finali prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în anul 2020

Totodată, conform raportărilor analizate, operatorii economici titulari ai unei licențe de furnizare a energiei electrice au recurs și la **alte modalități de informare a clienților finali** după cum urmează: prin intermediul corespondenței desfășurată pe e-mail, prin consiliere oferită la numărul de call-center special dedicat clienților finali, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare.

d) Din monitorizarea realizată de către ANRE, a informațiilor privind **domeniile asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice au avut obligația de a-și informa clienții finali în anul 2020** a rezultat faptul că, temele cel mai frecvent diseminate s-au referit la **drepturile și obligațiile clienților finali (11%), prețurile și tipurile de tarife aplicate (11%), principalele clauze ale contractului de furnizare (10%), principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali (10%),** respectiv la **principalele condiții generale de contractare (9%)**. Situația completă, referitoare la toate domeniile asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice cu obligație de informare a clienților finali au oferit informații în anul 2020 este prezentată alăturat în *figura nr. 4*.

Domeniile asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice cu obligație de informare a clienților finali au oferit informații în anul 2020



Figura nr. 4 - Domeniile asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice cu obligație de informare a clienților finali au oferit informații în anul 2020

e) Referitor la monitorizarea subiectelor cel mai des întâlnite care fac obiectul solicitărilor de informații prin intermediul apelurilor telefonice, respectiv a evaluării modului de soluționare a acestora de către furnizori, la nivelul anului 2020 au predominat solicitări de informații privind:

- **modalitatea de calcul a prețului final al energiei electrice și informații referitoare elementele componente ale facturii de energiei electrice;**
- **solicitări de oferte de furnizare a energiei electrice;**
- **solicitări de informații suplimentare referitoare la principalele clauze ale contractului de furnizare energie electrică;**
- **procedura, etapele și documentele necesare pentru schimbarea furnizorului de energie electrică;**
- **anunțarea deranjamentelor/întreruperilor neplanificate în alimentarea cu energie;**
- **solicitări de informații cu privire la condițiile și prețul pentru furnizarea energiei electrice**

Lista completă privind subiectele pentru care clienții finali au solicitat informații furnizorilor, prin intermediul apelurilor telefonice în anul 2020 este redată alăturat, în *tabelul nr. 2*.

Nr.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1	Modalitatea de calcul a prețului final al energiei electrice și informații referitoare la elementele componente ale facturii de energie electrică	Discuții telefonice cu clienții finali/Informare scrisă/verbală către clienți; discuții la sediu și/sau prin e-mail; Înregistrare, analiză, comunicare răspuns către client; transmiterea structurii prețului din contract; pe baza datelor comunicate de client s-a identificat locul de consum și s-a oferit clientului detalii privitoare la factura de energie electrică; se asigură informații prin consultarea bazei de date clienți: identificare și analiză cerință client/stabilirea soluției și formularea răspunsului/ înregistrarea solicitării; îndrumarea clientului sa isi verifice anexa facturii, unde găsește detaliat ce reprezintă suma facturată (estimare/citire); se oferă telefonic informații privind perioada de facturare, valoarea facturii, termenul de scadență, perioada de grație, termenul de deconectare, tipul de factură (citire/autocitire/estimare),utilizare canale self - service.
2	Solicitare oferte furnizare energie electrică	Întocmire și transmitere ofertă către clienții care au prezentat solicitarea; în urma unei analize precontractuale privind profilul de consum, cantitatea de energie electrică consumată și tipul clientului s-au întocmit oferte personalizate pentru fiecare client în

		parte; s-au realizat deplasări la clienți, s-au derulat negocieri pe marginea condițiilor contractuale, corespondență e-mail, convorbiri telefonice în scopul asigurării consilierii privind transmiterea de oferte
3	Informații suplimentare referitoare la principalele clauze ale contractului de furnizare energie electrică	convorbiri telefonice cu clienții finali/Informare scrisă/telefonice către clienți; adrese fax/e-mail, consiliere tehnico-economică, deplasări la clienți
4	Modalitatea de determinare a cantităților de energie consumate în perioada contractuală	Discuții cu reprezentanții societății consumatoare; se explică cum se fac estimările iar în situațiile în care indexul citit este eronat se transmite o sesizare cu reclamația clientului.
5	Procedura, etapele și documentele necesare pentru schimbarea furnizorului de energie electrică	Discuții cu reprezentanții societății; discuție cu clientul final; s-a adus la cunostința clientului procedura privind schimbarea furnizorului ord. 234/2019, respectiv documentația necesară încheierii contractului de furnizare; transmiterea pe email a procedurii în vigoare la acel moment; Convorbiri telefonice, adrese fax/e-mail, consiliere tehnico economică
6	Modalitatea de achitare a facturilor scadente	Discuții telefonice cu clienții finali pentru stabilirea modalității de achitare a facturilor; înregistrare, analiza, comunicare răspuns către client.
7	Solicitare informații cu privire la condițiile și prețul pentru furnizarea energiei electrice	Discuții telefonice, discuții la sediu și/sau prin e-mail;
8	Solicitare modificare condiții contract furnizare	Modificare/adaugare adresa de corespondență/adresa de email a clientului final, în baza de date a furnizorului; renegociere și semnare contract de furnizare/act adițional; negocieri directe cu deplasări la clienți, telefon, e-mail, poștă, inițiere și transmitere acte adiționale la contracte; Negocieri directe, telefon/fax/e-mail/poștă, deplasări la clienți, perfectare acte adiționale contracte de furnizare energie electrică
9	Anunțare deranjamente/întreruperi neplanificate în alimentarea cu energie electrică	S-au pus la dispoziția clientului datele de contact ale OD sau, la cererea clientului reclamația s-a preluat, s-a creat tichet și a fost transmisă către OD spre soluționare; sesizare către OD și solicitare transmitere informații cu privire la cauza întreruperii în alimentarea cu energie electrică și modalitățile posibile pentru îmbunătățirea calității energiei electrice; colaborare și reprezentare în raport cu Operatorii de Distribuție (Convorbiri telefonice, e-mail)
10	Solicitare de informații cu privire la modificările tarifelor reglementate pentru serviciile de transport, sistem,	Informarea clienților cu privire la aprobarea tarifelor reglementate pentru servicii prin ordinele ANRE; transmiterea pe e-mail a actului normativ în vigoare la acel moment care reglementa cota de certificate verzi

	distribuție, taxă cogenerare, pretul certificatelor verzi sau la valoarea accizei aplicabile la clienții finali de energie electrică	aplicabilă; explicații suplimentare privind factura - detalierea fiecarui tarif
--	---	---

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

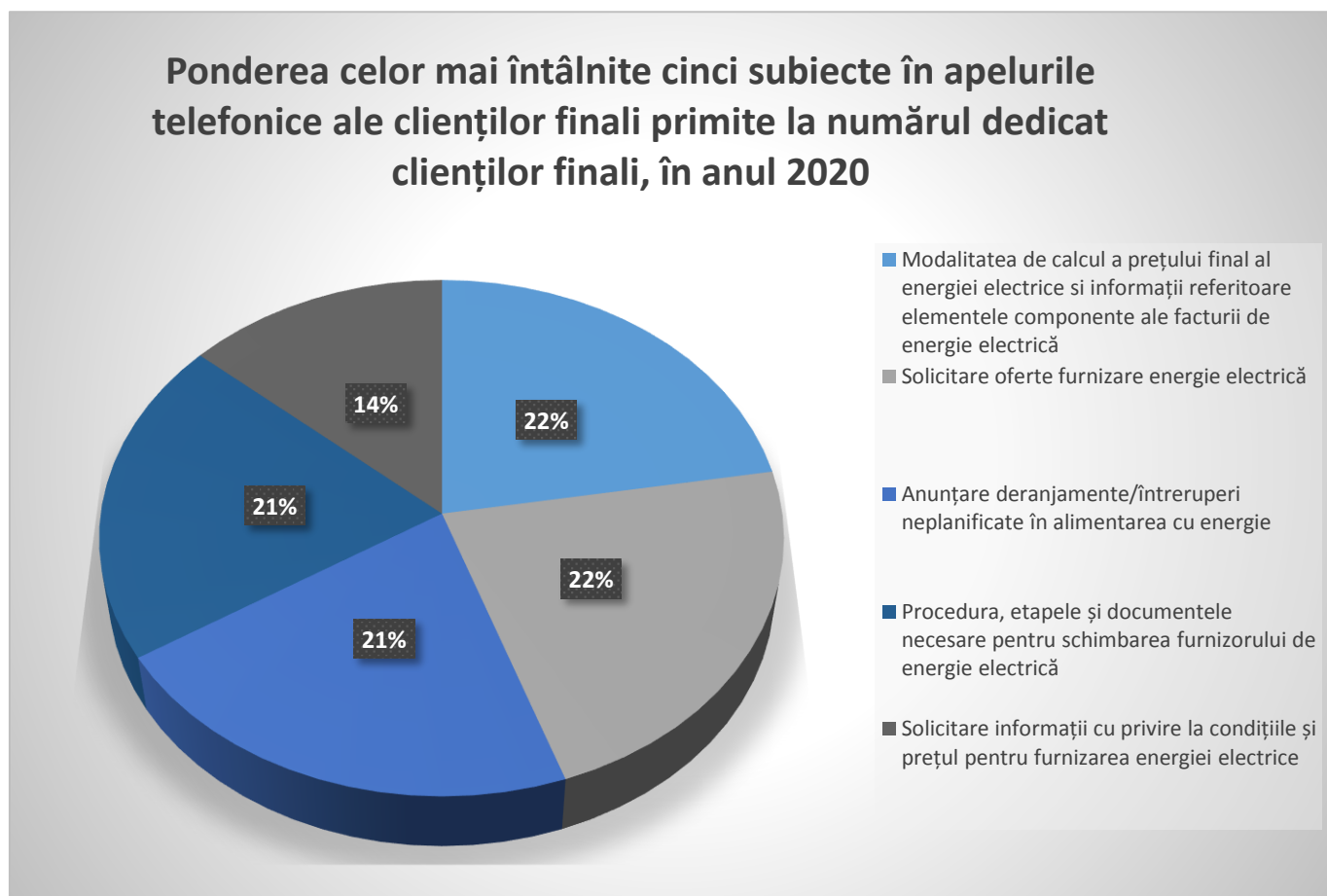


Figura nr. 5 - Ponderea celor mai întâlnite cinci subiecte în apelurile telefonice ale clienților finali primite la numărul dedicat clienților finali

f) În ceea ce privește **principalele canale de comunicare utilizate de către titularii de licență de furnizare a energiei electrice, în procesul de soluționare a solicitărilor de informații primite din partea clienților finali**, situația la nivelul anului 2020 este prezentată alăturat, în *figura nr. 6*. Astfel, **61% dintre solicitările clienților finali au fost primite prin intermediul paginii de internet a furnizorului, 23% telefonic iar 16% prin compartimentul de informare al furnizorilor.**

Principalele canale de comunicare utilizate de titularii de licență de furnizare a energiei electrice privind soluționarea solicitărilor de informații ale clienților finali, în anul 2020

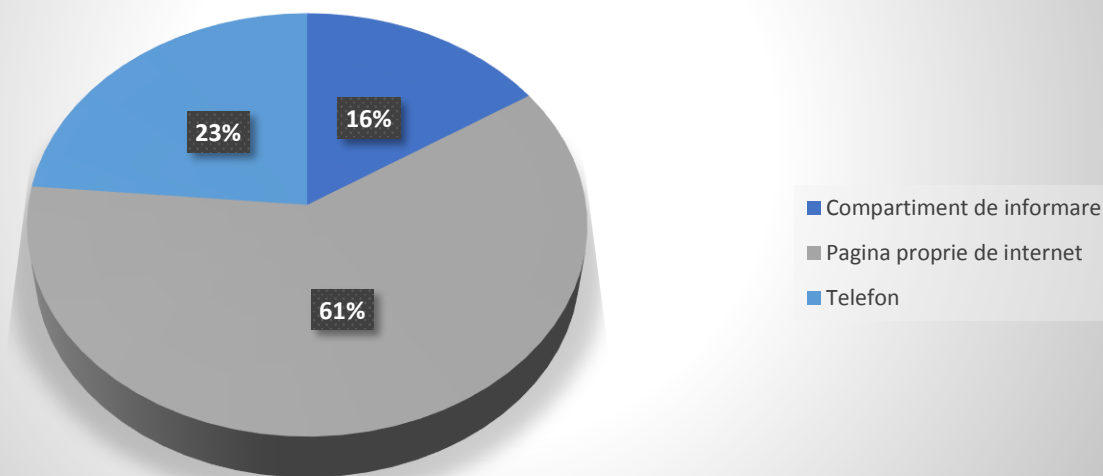


Figura nr. 6 - Principalele canale de comunicare utilizate de titularii de licență de furnizare a energiei electrice privind soluționarea solicitărilor de informații ale clienților finali, în anul 2020

Concluzii

Informarea clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală, a fost realizată de către 87% 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 cincisprezece titulari ai unei licențe de furnizare a energiei electrice obligați, doar doi dintre aceștia nu au respectat această prevedere din *Regulament*.

Informarea clienților finali prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de 73% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați, iar cea realizată prin intermediul paginii de internet a fost realizată de 40% din furnizorii monitorizați, restul de 60% având pagina de internet în construcție sau incompletă.

Conform raportărilor prelucrate de ANRE, primele cinci domenii asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și-au informat clienții finali sunt: drepturile și obligațiile clienților finali (11%), prețurile și tipurile de tarife aplicate (11%), principalele clauze ale contractului de furnizare (10%), principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali (10%), respectiv principalele condiții generale de contractare (9%).

Privitor la principalele canale de comunicare utilizate de către titularii de licență de furnizare a energiei electrice, în procesul de soluționare a solicitărilor de informații primite din partea clienților finali rezultă faptul că, 61% dintre solicitările clienților finali au fost primite și

soluționate prin intermediul paginii de internet a furnizorului, 23% telefonic iar 16% prin compartimentul de informare al furnizorilor.

Subiectele cel mai frecvent exprimate prin intermediul apelurilor telefonice de către clienții finali fac referire la informații privind: modalitatea de calcul a prețului final al energiei electrice și informații referitoare elementele componente ale facturii de energie electrică, solicitarea de oferte furnizare energie electrică, solicitarea de informații suplimentare referitoare la principalele clauze ale contractului de furnizare energie electrică, procedura, etapele și documentele necesare pentru schimbarea furnizorului de energie electrică, anunțarea deranjamentelor/întreruperilor neplanificate în alimentarea cu energie și solicitări de informații cu privire la condițiile și prețul pentru furnizarea energiei electrice.

În anul 2020, comparativ cu anul 2019, se remarcă o creștere a utilizării paginii de internet a furnizorilor, ca mijloc de comunicare în procesul de soluționare a solicitărilor de informații primite de furnizori din partea clienților finali, de la o pondere de 28% în 2019, la o pondere de 61% în 2020.