



**Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare
a clienților finali realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a
gazelor naturale în anul 2020**

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 acestora.

În acest sens, ANRE a stabilit un sistem unitar de raportare pentru operatorii economici, titulari ai unei licențe de furnizare a gazelor naturale, care să asigure un cadru riguros și propice îndeplinirii obligațiilor acestora de informare a clienților finali din portofoliile proprii.

Prezentul raport sintetizează **activitatea de informare a clienților finali de gaze naturale**, desfășurată în cursul anului 2020 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 transmiterea de materiale informative către clienții finali;
- răspunsuri în scris, pe format hârtie sau e-mail, ori telefonic la întrebările clienților finali;
- publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;

- afișarea la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regionale/locale.

Informațiile destinate clienților finali 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 clienților finali desfășurate de furnizori sunt:

1. **Drepturile și obligațiile clienților finali** - publicarea 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** - publicarea pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
4. **Principalele clauze ale contractului de furnizare** - publicarea 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** - publicarea 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** - publicarea 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** - publicarea 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 precontractuale** - publicarea 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** - publicarea pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin telefon sau e-mail la întrebările clienților finali;
10. **Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali** - publicarea pe pagina proprie de internet, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
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, cu modificările și completările ulterioare** - publicate pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact.

Operatorii economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din Regulament, în anul 2020, au fost în număr de 69, lista acestora fiind prezentată în *tabelul nr. 1*.

1	ADERRO G.P. ENERGY
2	AIK ENERGY LTD
3	AIK ENERGY ROMANIA
4	ALPHA METAL
5	AMARAD DISTRIBUTIE
6	BERG SISTEM GAZ
7	CEZ VANZARE
8	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE
9	CIS GAZ
10	CONEF GAZ
11	CORDUN GAZ
12	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA
13	CREST ENERGY
14	DESIGN PROIECT
15	DISTRIGAZ VEST
16	E.ON ENERGIE ROMANIA
17	E.ON GAZ FURNIZARE
18	ELECTRIC & GAS POWER TRADE
19	ELECTRIC PLANNERS
20	ELECTRICA FURNIZARE
21	ENEL ENERGIE

22	ENEL ENERGIE MUNTENIA
23	ENERGIA GAS & POWER
24	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
25	ENERGY GAS PROVIDER
26	ENGIE ROMANIA
27	ENTREX SERVICES
28	EURO SEVEN INDUSTRY
29	GAZ EST
30	GAZ NORD EST
31	GAZ VEST
32	GAZMIR IASI
33	GECABUILD
34	HARGAZ HARGHITA GAZ
35	INSTANT CONSTRUCT COMPANY
36	M.M. DATA
37	MACIN GAZ
38	MEGACONSTRUCT
39	MEHEDINTI GAZ
40	MET ROMANIA ENERGY
41	MIHOC OIL
42	MONSSON TRADING
43	MVM ENERGY TRADE PLUS
44	NEXT ENERGY DISTRIBUTION
45	NEXT ENERGY PARTNERS
46	NORD GAZ
47	NOVA POWER & GAS
48	OLIGOPOL
49	OMV PETROM
50	PADO GROUP INFRASTRUCTURES
51	PREMIER ENERGY
52	PREMIER ENERGY TRADING
53	PRISMA SERV COMPANY
54	PROGAZ P&D
55	RENOVATIO TRADING
56	RES ENERGY SOLUTIONS
57	RESTART ENERGY ONE
58	ROMGAZ
59	SAFI-STAR
60	SALGAZ
61	SST GRUP TRANSILVANIA
62	TEHNOLOGICA RADION
63	TETAROM

64	TINMAR ENERGY
65	TRANSENERGO COM
66	TULCEA GAZ
67	VEGA 93
68	VEOLIA ENERGIE ROMANIA
69	WIEE ROMANIA

Tabelul nr. 1 - Lista operatorilor economici, titulari ai unei licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din Regulament

Evaluarea respectării prevederilor Regulamentului

În urma procesului de centralizare și prelucrare a datelor din raportările trimise de către operatorii economici, titulari ai licenței de furnizare a gazelor naturale, 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 de către operatorii economici monitorizați, titulari ai licenței de furnizare a gazelor naturale, se prezintă după cum urmează:

a) În scopul monitorizării procesului de informare a clienților finali prin mass-media scrisă națională și/sau locală, respectiv privind obligația furnizorilor de gaze naturale de a informa clienții finali, 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/cărora s-a efectuat informarea clienților finali, precum și copia materialului/materialelor informativ/informative publicat/publicate.

Astfel, la nivelul anului 2020, conform datelor din raportări, prelucrate de ANRE, dintre titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, care au avut obligația de **informare a clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală**, **67%** au realizat informarea, în timp ce **33%** nu au realizat această informare (*figura nr. 1*)

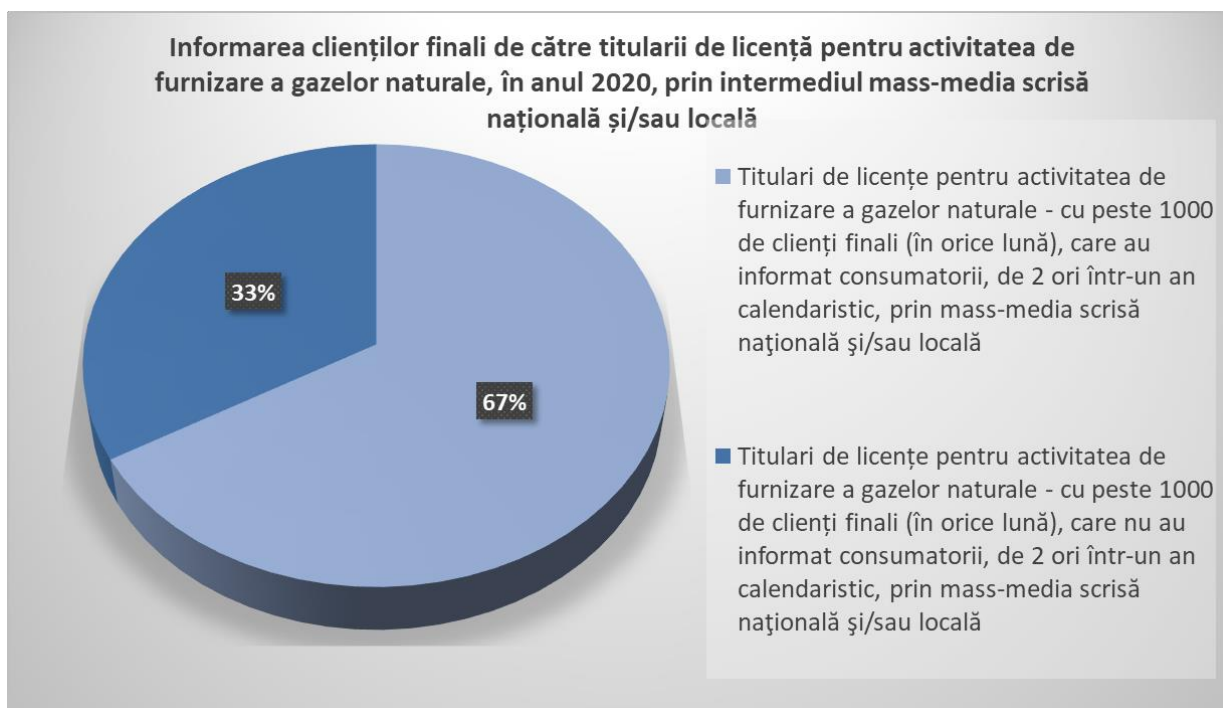


Figura. 1 - Informarea clienților finali de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale care au avut această obligație, în anul 2020, prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală

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 pentru oricare lună a anului calendaristic.

b) Referitor la monitorizarea informării clienților finali prin elaborarea și distribuirea de materiale informative, respectiv privind obligația furnizorilor de gaze naturale de a elabora și de a distribui tuturor 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 aceștia au îndeplinit obligația de informare prin intermediul materialelor informative distribuite clienților finali, iar **27%** nu au optat pentru această modalitate de informare a clienților (*figura nr. 2*).

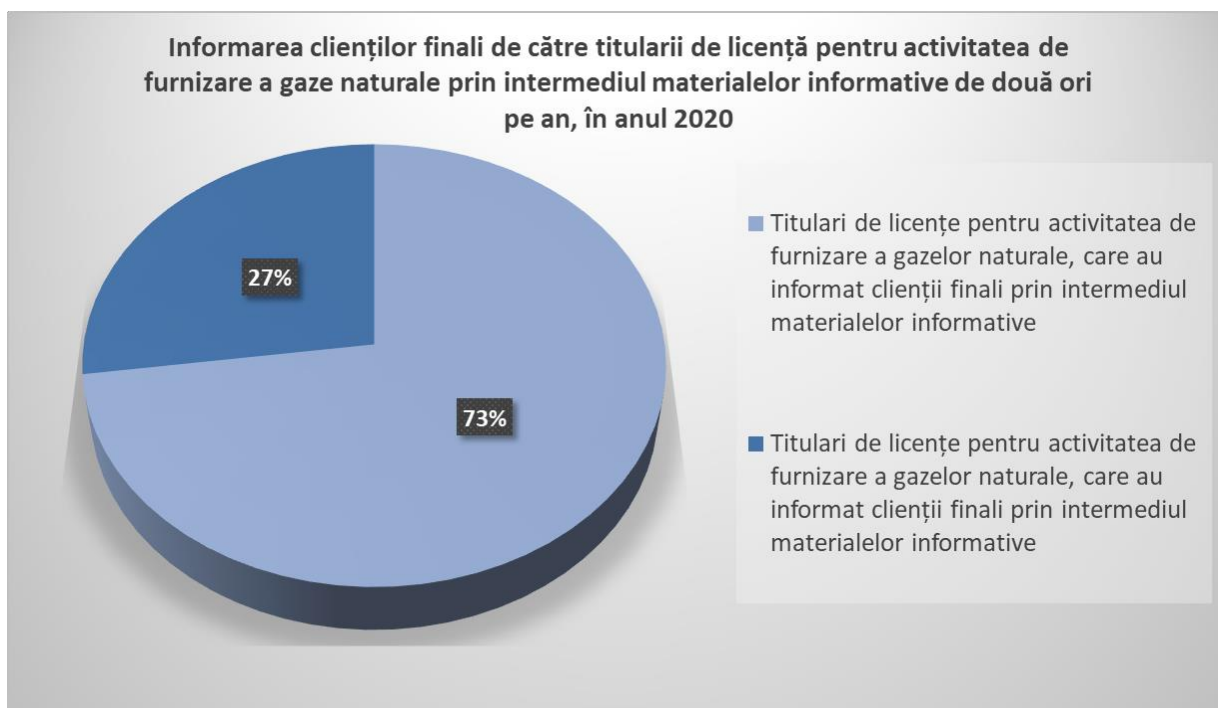


Figura nr. 2 - Informarea clienților finali de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale prin intermediul materialelor informative de două ori pe an, în anul 2020

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 gaze naturale, conform datelor prelucrate de ANRE din raportări, rezultă faptul că în anul 2020, doar 11% dintre aceștia au respectat această prevedere și au publicat pe pagina proprie de internet toate informațiile cerute de Regulament, restul de 89% având pagina de internet incompletă în această privință (figura nr. 3).

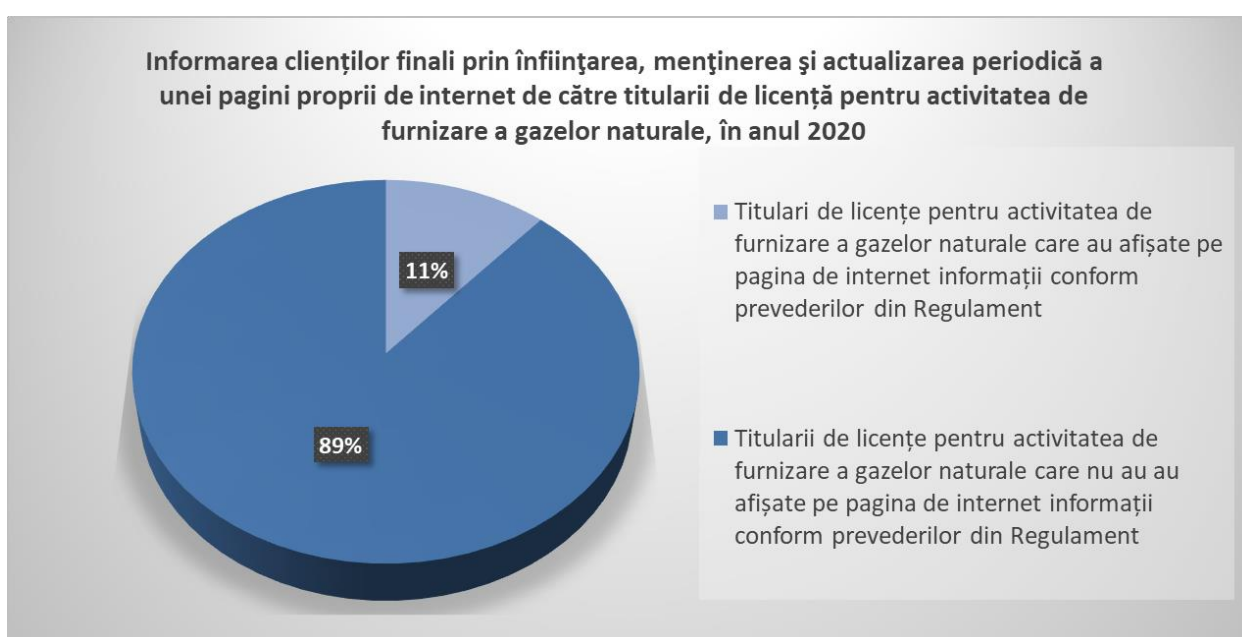


Figura nr. 3 – Informarea clienților finali prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, în anul 2020

Totodată, conform raportărilor analizate, operatorii economici titulari ai licenței de furnizare a gazelor naturale au recurs și la **alte modalități de informare a clienților finali** după cum urmează: prin intermediul corespondenței desfășurată pe e-mail, a discuțiilor telefonice sau prin asigurarea de consiliere cu ajutorul liniilor de call-center, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare.

d) Din monitorizarea privind domeniile asupra cărora titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale au obligația de a-și informa clienții finali, a rezultat faptul că, în anul 2020, temele cel mai frecvent diseminate de către furnizori s-au referit la:

- **principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali - (32%);**
- **prețurile și tipurile de tarife aplicate - (12%);**
- **principalele condiții generale de contractare - (11%);**
- **modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată - (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, cu modificările și completările ulterioare - (8%);**
- **drepturile și obligațiile clienților finali - (6%)**
- **procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului - (6%).**

Situația completă, referitoare la toate domeniile asupra cărora titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, cu obligație de informare a clienților finali, au oferit informații în anul 2020, este prezentată în *figura nr. 4*.

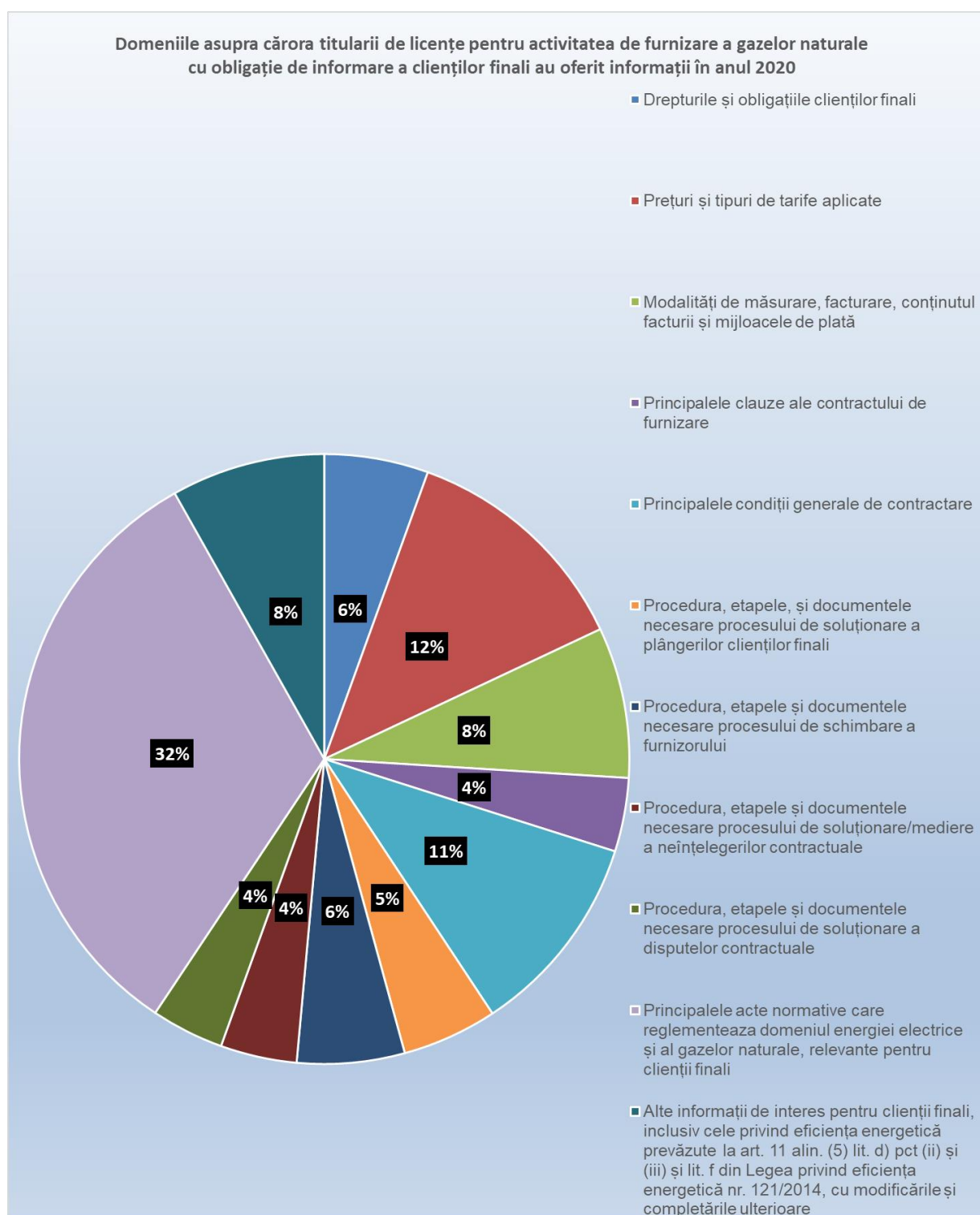


Figura nr. 4 – Ponderea domeniilor asupra cărora titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale au obligația de a-și informa clienții finali

e) Referitor la monitorizarea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice, respectiv a evaluării modului de soluționare a acestora, în anul 2020, subiectele cele mai frecvent întâlnite în apelurile telefonice ale clienților finali fac referire la informații privind:

- **facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri;**
- **tarifele aplicate/ofertele pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale și informații cu privire la campaniile operatorului economic;**
- **procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale;**
- **calculul consumului de gaze naturale și modalitatea de determinare a cantităților de gaze consumate în perioada contractuală;**
- **condițiile generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;**
- **verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani/10 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale;**

Lista completă, în ordinea frecvenței subiectelor, fiind prezentată în *tabelul nr. 2*.

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 clientul final; Discuții telefonice privind modalitățile de achitare a facturilor; Oferirea informațiilor privind perioada de facturare, valoarea facturii, termenul scadent, perioada de grație, termenul de deconectare, tipul de factură (citire/autocitire/estimare), utilizarea canalelor self-service; Oferirea informațiilor privind soldul, transmiterea de fise de cont la solicitare; 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; informații cu privire la campaniile operatorului economic.	Informare telefonică a solicitantului cu privire la tarifele practicate; Transmiterea ofertelor prin e-mail/fax; Întocmirea și transmiterea ofertelor; Explicarea în detaliu a conținutului produselor din campaniile operatorului economic.
3	Informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale.	Comunicarea documentelor și etapele necesare schimbării furnizorului precum și faptul că este o procedură gratuită; Explicații cu trimitere la legislația în vigoare, documente necesare, succesiunea pașilor.

4	Informații referitoare la calculul consumului de gaze naturale și modalitatea de determinare a cantităților consumate în perioada contractuală.	Solicitare explicații ODS și transmiterea răspunsurilor către consumatorul final.
5	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 de furnizare a gazelor naturale, taxele, tariful 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.
6	Informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani/10 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale.	Comunicare transmisă clientului privind lista operatorilor agreați ANRE pentru verificare/revizie; Informații privind data expirării ultimei verificări/revizii tehnice periodice; În ce constă verificarea/revizia tehnică a instalației de utilizare, informații referitoare la verificarea centralelor termice.
8	Modalitatea de calcul și elementele componente ale prețului final la gaze naturale.	Se oferă telefonic informații; Explicarea conținutului facturii și a temeiului legal; Afișe la sediul societății/notificări/publicare în mass-media.
9	Solicitări servicii de rețea (verificare contor).	Se asigură informații prin consultarea bazei de date clienți: Înregistrarea indexului comunicat de către client; Înregistrarea solicitării/reclamației; Stabilirea soluției și formularea răspunsului; Întocmirea OS, deplasarea echipei de intervenții pentru remedierea defectului; Completarea OS-ului cu toate operațiunile efectuate.
10	Informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum, avizul tehnic de racordare, proiectare instalație.	Explicații cu trimitere la legislația în vigoare, comunicarea valabilității avizului tehnic de racordare, precum și modalitatea de selecție a unei firme autorizate și contractarea serviciilor de proiectare și execuție.
11	Întreruperi accidentale sau programate.	Înregistrarea sesizării privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare către operatorul de distribuție concesionar și informarea clientului privind răspunsul primit.
12	Modificarea cantități contractate; actualizarea programului de consum; măsurarea cantităților de gaze.	Se modifică convenția de consum, conform solicitării clientului; Explicații cu trimitere la legislația în vigoare/regulament de măsurare/contract de furnizare.
13	Deconectări/reconectări pentru neplată	Se oferă telefonic informații privind termenele și condițiile de deconectare respectiv de reluare a furnizării gazelor naturale în caz de deconectare pentru neplată.

Tabelul nr. 2 - Cele mai întâlnite subiecte apărute în apelurile telefonice ale clienților finali primite la numărul dedicat clienților finali și modalitățile de soluționare, în ordinea frecvenței subiectelor.

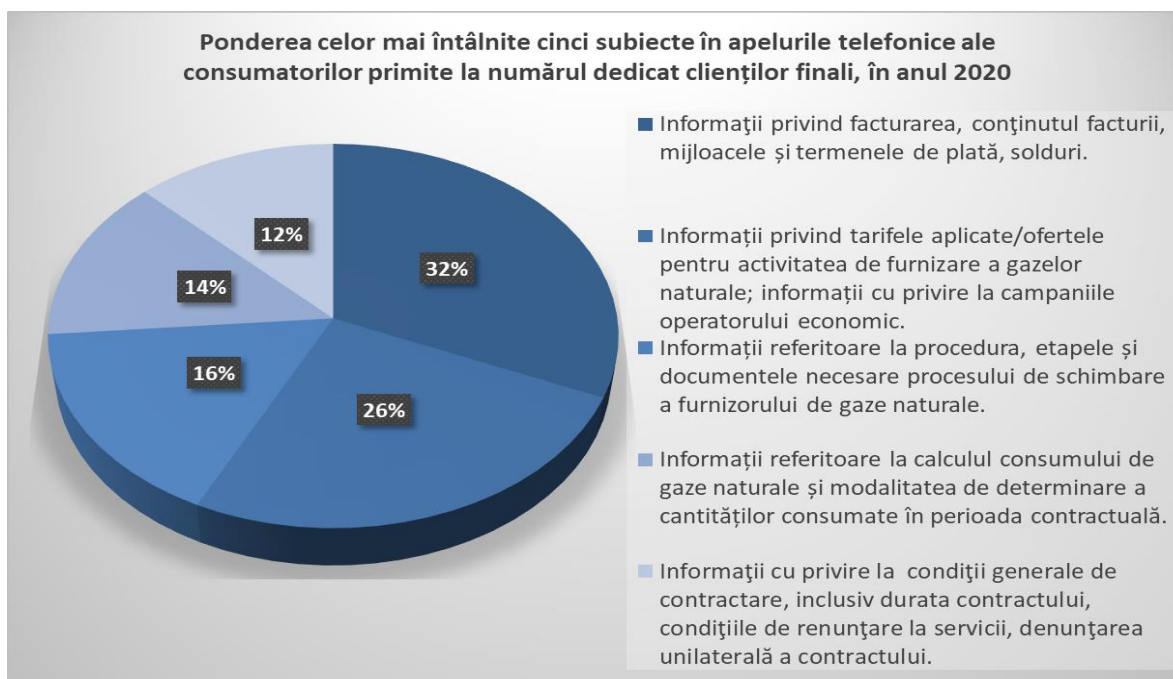


Figura nr. 5 - Ponderele celor mai întâlnite cinci subiecte în apelurile telefonice ale clienților finali primite la numărul dedicat clienților finali

f) În ceea ce privește **principalele canale de comunicare utilizate de către titularii de licență de furnizare a gazelor naturale, în procesul de soluționare a solicitărilor de informații primite din partea clienților finali**, la nivelul anului 2020, **92,7%** dintre solicitările clienților finali au fost primite prin intermediul paginii de internet a furnizorului, **6,9%** telefonic, iar **0,4%** prin compartimentul de informare al furnizorilor. Situația este prezentată alăturat, în figura nr. 6.

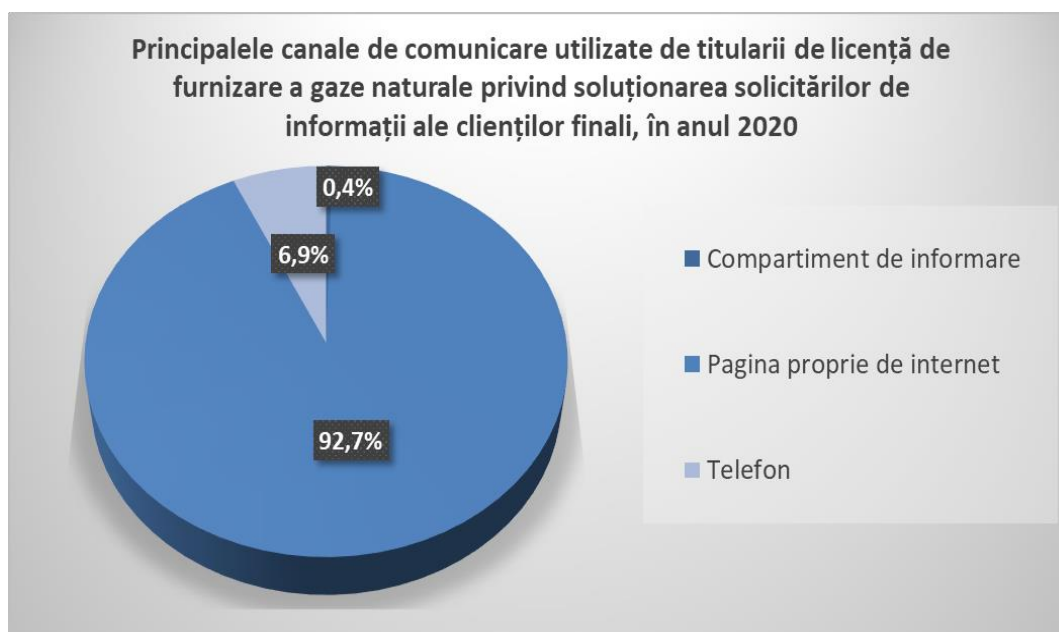


Figura nr. 6 - Principalele canale de comunicare utilizate de titularii de licență de furnizare a gazelor naturale privind soluționarea solicitărilor de informații ale clienților finali, în anul 2020

Concluzii

Informarea clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală, a fost realizată de către 67% 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 patruzeci și doi de titulari ai unei licențe de furnizare a gazelor naturale care au avut această obligație, 33% dintre aceștia nu au respectat această prevedere din *Regulament*;

Informarea clienților finali prin intermediul materialelor informative a fost realizată de către 73% dintre titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, monitorizați;

Publicarea pe pagina de internet a tuturor informațiilor prevăzute de *Regulament* a fost respectată de 11% din furnizorii monitorizați, restul de 89% având pagina de internet incompletă în această privință;

Cele mai frecvente domenii asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale și-au informat clienții finali sunt: principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali - (32%), prețurile și tipurile de tarife aplicate - (12%), principalele condiții generale de contractare - (11%), modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată - (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, cu modificările și completările ulterioare - (8%);

Primele cinci cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale clienților finali fac referire la informații privind: facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri – (32%); tarifele aplicate/oferte pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale și informații cu privire la campaniile operatorului economic - (26%); procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale – (16%); calculul consumului de gaze naturale și modalitatea de determinare a cantităților de gaze consumate în perioada contractuală – (14%); condițiile generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului – (12%);

Privitor la principalele canale de comunicare utilizate de către titularii de licență de furnizare a gazelor naturale, în procesul de soluționare a solicitărilor de informații primite din partea clienților finali, rezultă faptul că 92,7% dintre solicitările clienților finali au fost primite și soluționate prin intermediul paginii de internet a furnizorului, 6,9% telefonic, iar 0,4% prin compartimentul de informare al furnizorilor.

În anul 2020, comparativ cu anul 2019, se remarcă o creștere a utilizării paginii de internet a furnizorului ca mod de comunicare în procesul de soluționare a solicitărilor de informații primite de furnizori din partea clienților finali, de la o pondere de 29% în 2019, la o pondere de 92,7% în 2020.