

RAPORT PRIVIND REZULTATELE MONITORIZĂRII ACTIVITĂȚII DE INFORMARE A CLIEȚILOR FINALI REALIZATĂ DE TITULARII DE LICENȚĂ PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE ÎN ANUL 2021

Iunie 2022

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 **2021**, 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*** (Regulament) aprobat prin **Ordinul președintelui 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;
- publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- afișarea 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, putând fi parcurse 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* așa cum sunt definiți la **art. 3 pct. 20** din *Legea energiei electrice și gazelor naturale nr. 123/2012*, cu modificările și completările ulterioare.

În conformitate cu prevederile **art. 6** din *Regulament*, **principalele domenii pentru desfășurarea acțiunilor de informare a clienților finali de către 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 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** - 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** - răspunsuri oferite telefonic sau prin e-mail la întrebările clienților finali;
10. **Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, relevante pentru clienții finali** - răspunsuri oferite telefonic sau prin 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* - publicarea 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 aferentă anului 2021 privind activitatea de informare a clienților finali din portofoliile proprii, conform prevederilor din *Regulament* sunt prezentați alăturat, în *tabelul nr. 1*, iar grafic în *figura nr. 1*.

Nr. crt.	Lista operatorilor economici, titulari ai unei licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice care au prezentat raportarea pentru anul 2021 privind activitatea de informare a clienților finali din portofoliile proprii, conform prevederilor din <i>Regulament</i>
1	A ENERGY IND
2	ADERRO G.P. ENERGY
3	AIK ENERGY ROMANIA
4	ALIVE CAPITAL
5	ALRO
6	ANCHOR GRUP
7	AQUA ENERGIA
8	AXPO ENERGY ROMANIA
9	C.E.T. ARAD
10	CE OLTENIA
11	CEZ VANZARE
12	CONARG REAL ESTATE
13	COTROCENI PARK
14	CREST ENERGY
15	E.ON ENERGIE ROMANIA
16	EAST WIND FARM
17	EFT FURNIZARE
18	EGGER ROMANIA
19	ELCATA MHC
20	ELECTRIC PLANNERS
21	ELECTRICA FURNIZARE
22	ELECTRICOM

23	ELECTRIFICARE CFR
24	ELECTROCARBON
25	ELECTROCENTRALE BUCURESTI
26	ELECTROMAGNETICA
27	ELSID
28	ENEL ENERGIE MUNTENIA
29	ENEL ENERGIE
30	ENERGIA GAS & POWER
31	ENERGIATAVERDE.RO FURNIZARE
32	ENERGY CORE DEVELOPMENT
33	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
34	ENERGY GRID
35	P.C. MANAGEMENT & CONSULTING
36	ENERGY TRADE ACTIV
37	ENEX
38	ENGIE ROMÂNIA
39	ENOL GRUP
40	ENTREX SERVICES
41	EOL ENERGY
42	ENERGY TECH ENTERA
43	EWIND
44	GETICA 95 COM
45	GREEN VISION SEVEN
46	GRENERG
47	HERMES ENERGY INTERNATIONAL
48	ICCO ENERG
49	ICPE ELECTROCOND TECHNOLOGIES
50	INDUSTRIAL ENERGY
51	LIBERTY GALAȚI
52	LUXTEN LC
53	MAZARINE ENERGY ROMANIA
54	MET ROMANIA ENERGY
55	MODERN CALOR

56	MONSSON TRADING
57	MVM ENERGY TRADE PLUS
58	NEXT ENERGY PARTENERS
59	NOVA POWER&GAS
60	OMV PETROM
61	PETROTEL-LUKOIL
62	PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT
63	PLENERG
64	QMB ENERG
65	RCS&RDS
66	RES ENERGY SOLUTIONS
67	RESTART ENERGY ONE
68	ROMELECTRO
69	ROMGAZ
70	SPEEH HIDROELECTRICA
71	STOCK ENERGY
72	SUN WAVE ENERGY
73	TINMAR ENERGY
74	TRANSENERGO COM
75	TRANSFORMER ENERGY SUPPLY
76	UZINSIDER GENERAL CONTRACTOR
77	VEOLIA ENERGIE ROMÂNIA
78	RENOVATIO
79	ELECTRIC&GAS POWER TRADE
80	WERK ENERGY

Tabelul nr. 1 - Lista operatorilor economici, titulari ai unei licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice care au prezentat raportarea pentru anul 2021 privind activitatea de informare a clienților finali din portofoliile proprii, conform prevederilor din Regulament

Situația întocmirii și prezentării către ANRE a rapoartelor privind activitatea de informare a clienților finali pentru anul 2021, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din Regulament

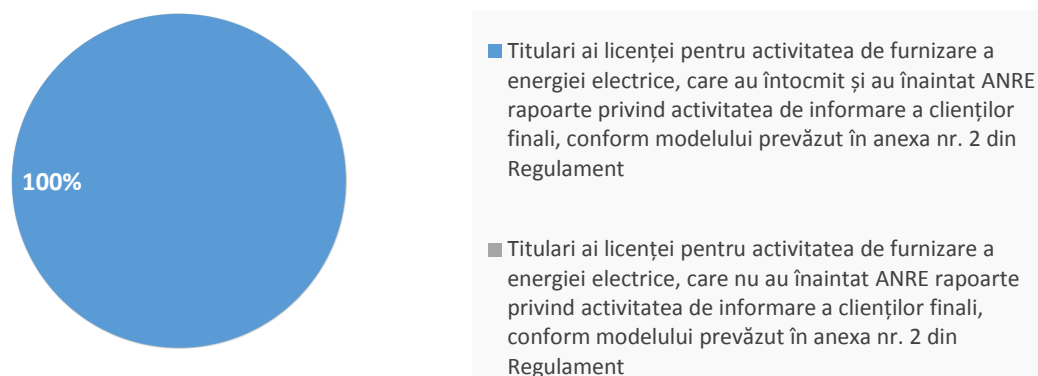


Figura nr. 1 - Situația întocmirii și prezentării către ANRE a rapoartelor privind activitatea de informare a clienților finali pentru anul 2021, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din Regulament

Prin urmare, așa cum rezultă din *figura nr. 1* îndeplinirea obligației de a transmite către ANRE rapoartele privind activitatea de informare a clienților finali, în anul 2021, conform modelului prevăzut în **anexa nr. 2** din *Regulament* a fost realizată de către **toți operatorii economici cu licență de furnizare a energiei electrice monitorizați**.

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 de către operatorii economici cu licență de furnizare a energiei electrice monitorizați a prevederilor Regulamentului**. Astfel, rezultatele procesului de prelucrare a datelor din raportările privind activitatea de informare a clienților finali în anul 2021 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 2021, 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 de către toți titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice care au avut această obligație prevăzută în *Regulament* (figura nr. 2).

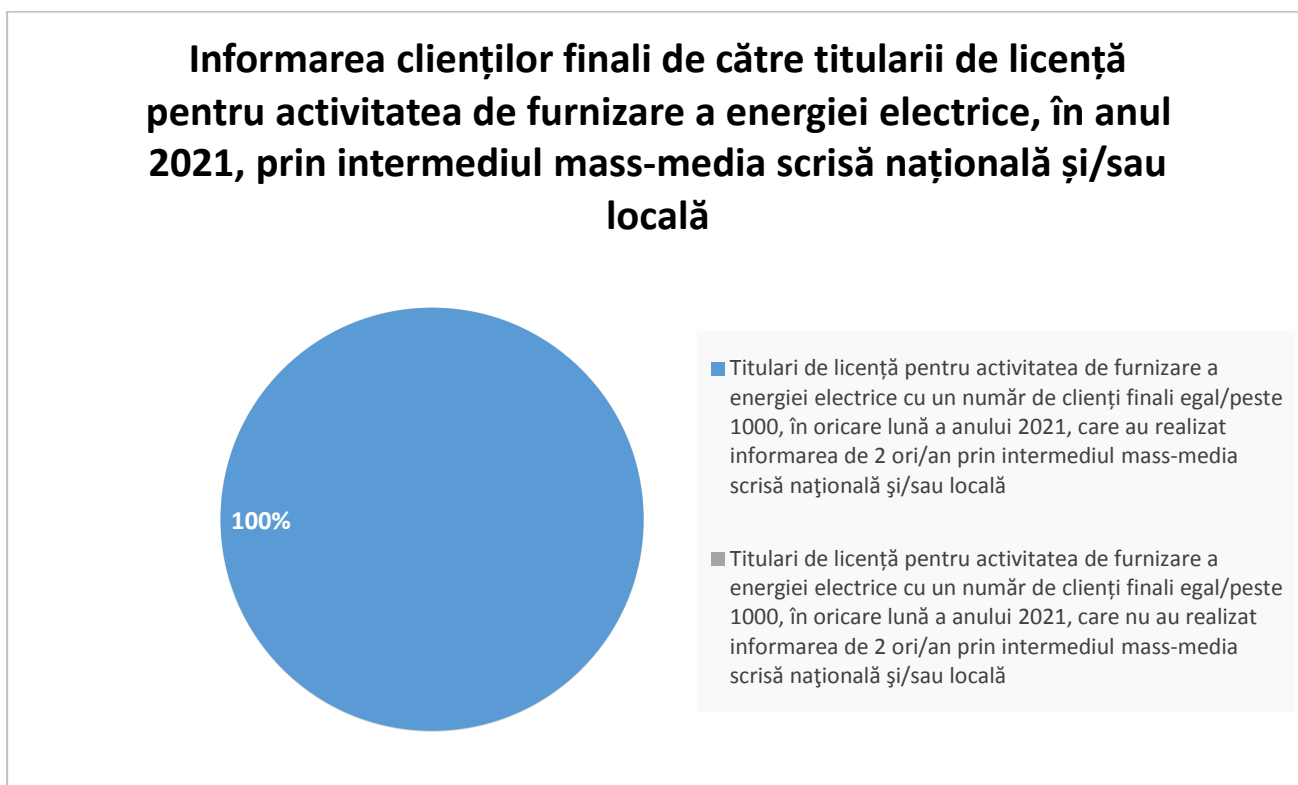


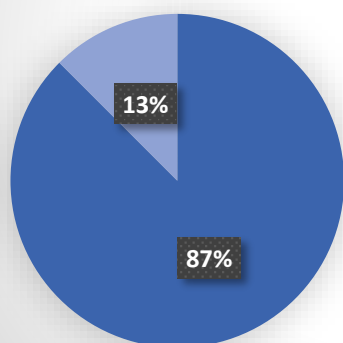
Figura nr. 2 - Informarea clienților finali de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în anul 2021, prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală

De precizat este faptul că, în conformitate cu prevederile **art. 7 alin. (3)** din *Regulament*, furnizorii pentru care *numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru oricare lună a anului calendaristic pentru care se face raportarea sunt exceptați de la obligația de a realiza informarea clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală de 2 ori/an.*

b) Referitor la monitorizarea respectării obligației de către operatorii economici, titulari ai unei licențe de furnizare a energiei electrice de a elabora și 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 87% dintre operatorii**

economici monitorizați au informat clienții finali din portofoliile proprii prin intermediul acestor materiale informative (figura nr. 3).

Informarea clienților finali în anul 2021 de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice prin intermediul materialelor informative, de două ori pe an

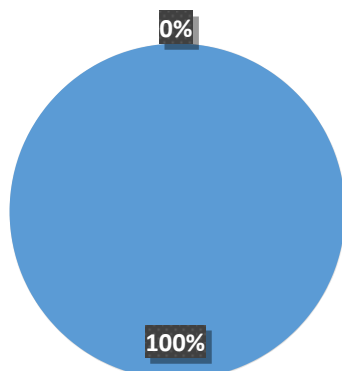


- Titulari de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice care au îndeplinit obligația privind informarea clienților finali din portofoliile proprii, prin intermediul materialelor informative de două ori pe an
- Titulari de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice care nu au îndeplinit obligația privind informarea clienților finali din portofoliile proprii, prin intermediul materialelor informative de două ori pe an

Figura nr. 3 - 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 2021

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 2021 rezultă faptul această prevedere din *Regulament* a fost îndeplinită de către toți operatorii (figura nr. 4).

Informarea clienților finali în anul 2021 prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice



- Titulari de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice care au pagina de internet actualizată conform prevederilor din regulament
- Titulari de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice care au pagina de internet incompletă sau în construcție

Figura nr. 4 – 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 2021

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 *correspondenței 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 2021** a rezultat faptul că temele cel mai frecvent diseminate s-au referit la: *prețurile și tipurile de tarife aplicate (12%)*, *modalitatea de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloace de plată (11%)*, *drepturile și obligațiile clienților finali (10%)*, *principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale relevante pentru clienții finali (10%)*, *principalele clauze ale contractului de furnizare (9%)*, *procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului (9%)*, *principalele clauze ale contractului de furnizare (9%)*, respectiv la *principalele condiții generale de contractare (9%)*. Situația completă referitoare la 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 2021 este prezentată alăturat, în figura nr. 5.

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 2021

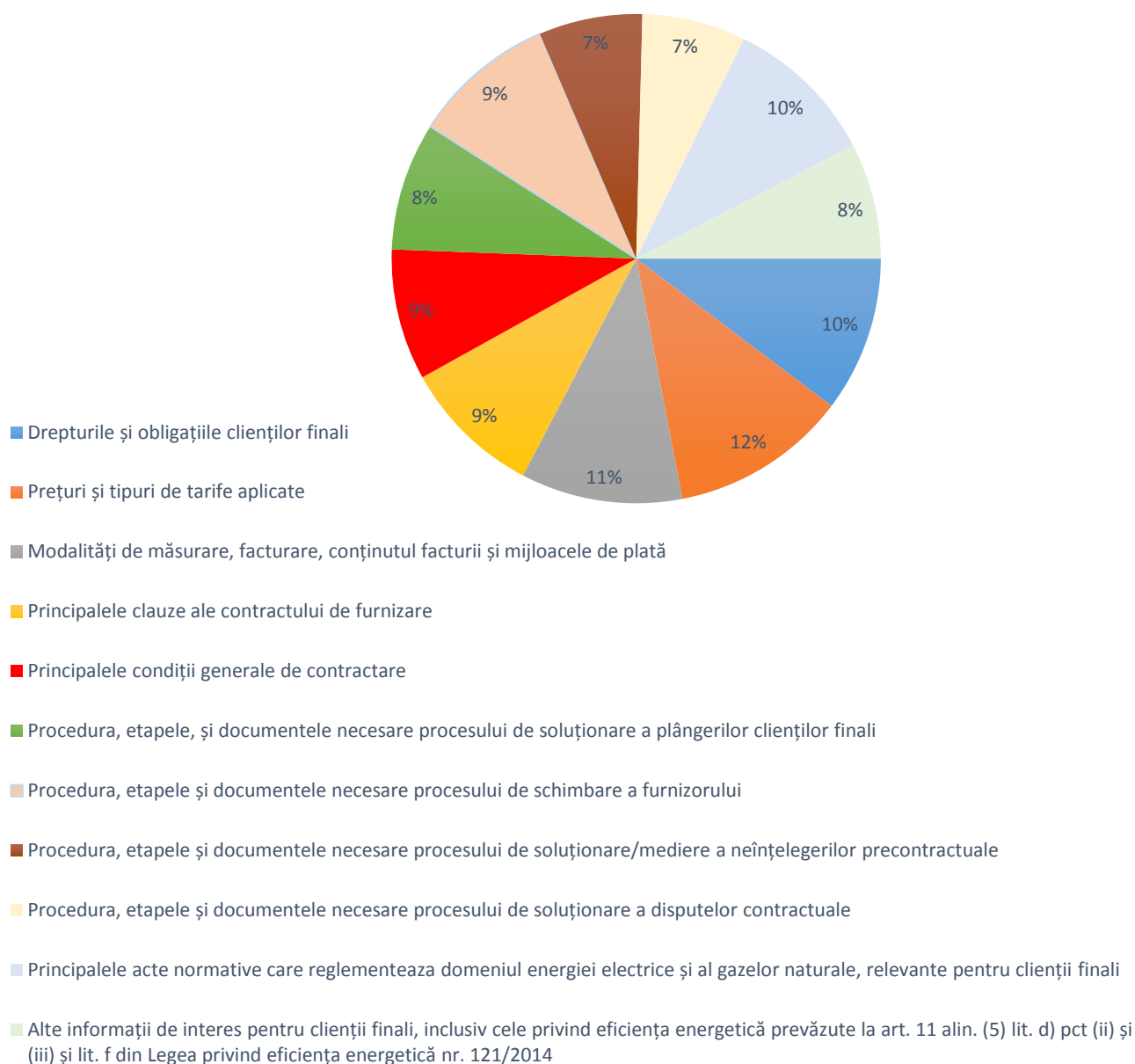


Figura nr. 5 - Domeniile asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice cu obligație de informare a clienților finali au oferit informații în anul 2021

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 2021 au predominat solicitările de informații privind:

- ofertele de furnizare a energiei electrice;
- procesul de schimbare a furnizorului;

- condițiile și prețul pentru furnizarea energiei electrice;
- întreruperile în alimentarea cu energie electrică;
- transmiterea indexului autocitit.

Lista completă a subiectelor pentru care clienții finali au solicitat informații furnizorilor, prin intermediul apelurilor telefonice în anul 2021 este redată alăturat în *tabelul nr. 2*, iar reprezentarea grafică a celor mai întâlnite **cinci subiecte** în apelurile telefonice ale clienților finali primite la numărul dedicat clienților finali, în anul 2021 este prezentată în *figura nr. 6*.

Nr. crt.	Subiect	Sinteza modului de rezolvare
1.	Solicitare oferte furnizare energie electrică	Discuții telefonice, discuții la sediu și/sau prin e-mail; transmiterea pe e-mail a ofertei/ofertelor de furnizare a energiei electrice în vigoare la acel moment.
2.	Solicitare informații referitoare la procesul de schimbare a furnizorului	Discuții telefonice, discuții la sediu și/sau prin e-mail; transmiterea pe e-mail a procedurii în vigoare la acel moment.
3.	Solicitare informații cu privire la condițiile și prețul pentru furnizarea energiei electrice	Discuții telefonice, discuții la sediu și/sau prin e-mail.
4.	Solicitare informații referitoare la întreruperile în alimentarea cu energie electrică	Reclamație transmisă la OD și solicitare informații referitoare la cauza întreruperii alimentării cu energie electrică, respectiv solicitare indicare timp estimat până la reluarea alimentării 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 OD și solicitare informații cu privire la cauza întreruperii în alimentarea cu energie electrică și modalitățile posibile pentru îmbunătățirea calității energiei electrice; s-au transmis plângerile clienților finali la OR și s-a urmărit rezolvarea situației expuse.
5.	Solicitare informații privind transmiterea indexului autocitit	Discuții telefonice, discuții la sediu și/sau prin e-mail.
6	Modalitatea de calcul și elementele componente ale prețului final al energiei electrice	Răspunsuri telefonice/e-mail. S-au explicat neînțelegerile referitoare la aspectele solicitate și s-a procedat la remedierea aspectelor semnalate, după caz.
7	Informații sold	Înregistrare, analiză, comunicare răspuns către client; se asigură informații prin consultarea bazei de date clienți: identificare și analiză cerință client/stabilirea soluției și formularea răspunsului/înregistrarea solicitării.
8	Solicitare informații cu privire la OUG nr. 118/2021	Informații oferite clienților cu privire la încadrarea în categoriile de clienți menționate în OUG nr. 118/2021 care

		beneficiază de schema de compensare/plafonare a prețurilor.
9	Solicitare informații cu privire la modificările tarifelor obligatorii pentru serviciile de transport, sistem, cogenerare, prețul certificatelor verzi sau la valoarea accizei aplicabile la clienții finali de energie electrică	Informarea clienților cu privire la aprobarea tarifelor obligatorii prin ordinele ANRE; transmiterea pe email a actului normativ în vigoare la acel moment care reglementează cota de certificate verzi aplicabilă; explicații suplimentare privind factura - detalierea fiecărui tarif.
10	Reclamație privind funcționarea grupului de măsură	Sesizare Operator Distribuție și solicitare inițiere verificare grup de măsură; consiliere, intermediere documente distribuitor - client final, e-mail, telefon.
11	Solicitări acceptare întârziere plată	Renegociere termen plată facturi.
12	Acte normative care reglementează domeniul energiei electrice	Transmiterea prin e-mail a actului normativ în vigoare la acel moment.

Tabelul nr. 2 - Lista completă privind subiectele pentru care clienții finali au solicitat informații furnizorilor, prin intermediul apelurilor telefonice în anul 2021

Cele mai întâlnite cinci subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat clienților finali, în anul 2021

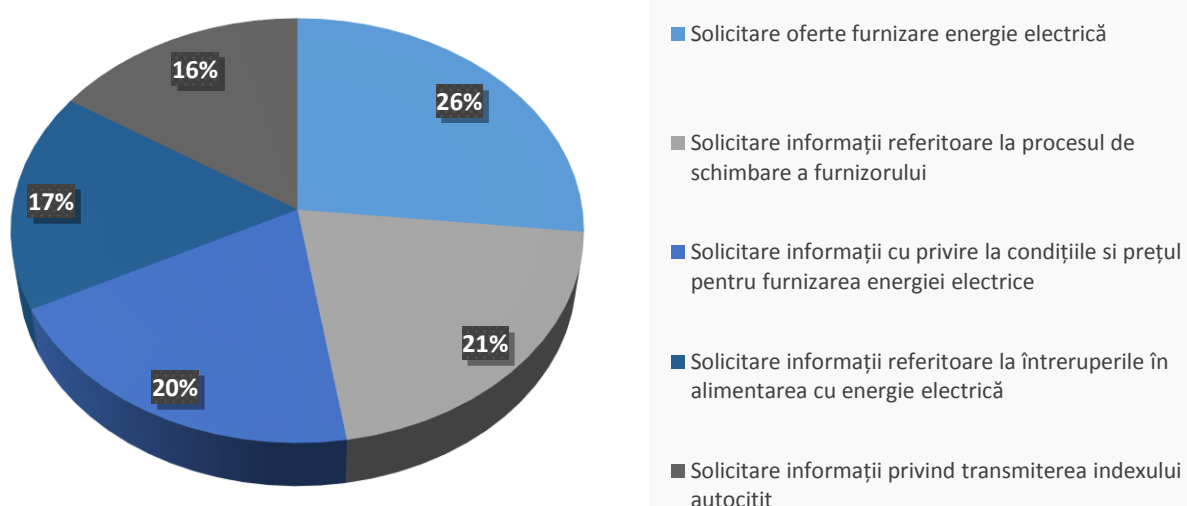


Figura nr. 6 - Cele mai întâlnite cinci subiecte în apelurile telefonice ale clienților finali primite la numărul dedicat clienților finali, în anul 2021

f) În ceea ce privește situația referitoare 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** la nivelul anului 2021, aceasta este prezentată alăturat, în *figura nr. 7*. Conform acesteia, **50% dintre solicitările clienților finali** au fost primite prin intermediul **paginii de internet a furnizorului**, **43% telefonic** iar **7% prin compartimentul de informare al furnizorilor**.

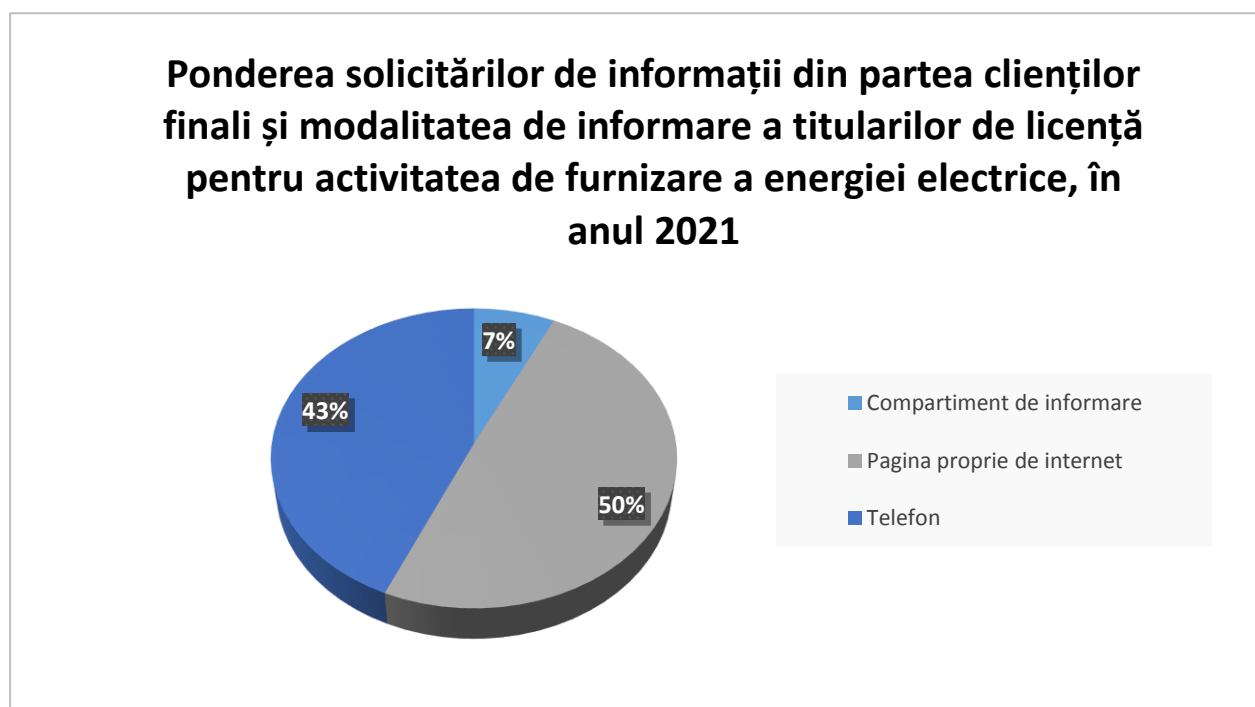


Figura nr. 7 - Principalele canale de comunicare utilizate de titularii de licență de furnizare a energiei electrice privind soluționarea solicitărilor de informații ale clienților finali, în anul 2021

Concluzii

Îndeplinirea obligației de a transmite către ANRE rapoartele privind activitatea de informare a clienților finali, în anul 2021, conform modelului prevăzut în **anexa nr. 2** din *Regulament* a fost realizată de către **toți operatorii economici cu licență de furnizare a energiei electrice monitorizați**.

Informarea clienților finali în anul 2021 prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată de către toți furnizorii monitorizați, care au avut această obligație prevăzută în *Regulament*. De precizat este faptul că, în conformitate cu prevederile art. 7 alin. (3) din *Regulament*, *furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru oricare lună a anului calendaristic* sunt exceptați de la această obligație. Spre deosebire de anul precedent, când procentul aferent furnizorilor cu obligație de informare a clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală, de 2 ori/an a fost de 87%, se remarcă

faptul că **în anul 2021, toți furnizorii monitorizați** au îndeplinit această obligație din *Regulament*.

Informarea clienților finali prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de 87% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați, **cu 14% mai mult față de anul precedent**, iar cea realizată prin intermediul paginii de internet a fost realizată de către toți furnizorii monitorizați. Se remarcă faptul că, în anul 2021 titularii de licențe de furnizare a energiei electrice care aveau pagina de internet în construcție sau incompletă în anul 2020 **au remediat problemele de accesare a paginilor de internet și/sau le-au completat cu informațiile prevăzute în *Regulament***.

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:

- *solicitarea de oferte furnizare energie electrică* (26%);
- *solicitarea de informații referitoare la procesul de schimbare a furnizorului* (21%);
- *solicitarea de informații cu privire la condițiile și prețul pentru furnizarea energiei electrice* (20%);
- *solicitarea de informații referitoare la întreruperile în alimentarea cu energie electrică* (17%);
- *solicitarea de informații privind transmiterea indexului autocitit* (16%).

În ceea ce privește **principalele canale de comunicare** utilizate de către titularii de licență de furnizare a energiei electrice monitorizați în procesul de soluționare a solicitărilor de informații primite din partea clienților finali rezultă faptul că, **50% dintre solicitările clienților finali au fost primite și soluționate prin intermediul paginilor de internet ale furnizorilor, 43% telefonic, iar 7% prin compartimentele de informare ale furnizorilor.**

Subiectele cel mai frecvent exprimate prin intermediul apelurilor telefonice, în anul 2021, de către clienții finali fac referire la solicitări de informații privind:

- *oferțele de furnizare a energiei electrice;*
- *informații referitoare la procesul de schimbare a furnizorului;*
- *condițiile și prețul pentru furnizarea energiei electrice;*
- *întreruperile în alimentarea cu energie electrică;*
- *transmiterea indexului autocitit.*

De asemenea, comparativ cu anul 2020, în anul 2021 s-a remarcat o creștere a procentului aferent solicitărilor de informații primite din partea clienților finali și care au fost soluționate de către furnizori **pe cale telefonică**, de la o pondere de 23% în 2020, la o pondere de **43% în anul 2021**.