



**Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare
a clienților finali realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a
gazelor naturale în anul 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 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 **2021** 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 2021, au fost în număr de 56, lista acestora fiind prezentată în *Tabelul nr. 1*.

1	ADERRO G.P. ENERGY
2	AROV ENERGY
3	BERG SISTEM GAZ
4	CEZ VÂNZARE S.A.
5	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE
6	CIS GAZ
7	CONEF GAZ
8	CORDUN GAZ
9	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA
10	CREST ENERGY
11	DESIGN PROIECT
12	DISTRIGAZ VEST
13	E.ON ENERGIE ROMANIA
14	ELECTRIC & GAS POWER TRADE
15	ELECTRIC PLANNERS
16	ELECTRICA FURNIZARE
17	ENEL ENERGIE
18	ENEL ENERGIE MUNTENIA
19	ENERGIA GAS & POWER
20	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
21	ENERGY GAS PROVIDER
22	ENGIE ROMANIA
23	ENTREX SERVICES
24	EURO SEVEN INDUSTRY
25	GAZ EST
26	GAZ NORD EST
27	GAZ VEST
28	GAZMIR IASI

29	INSTANT CONSTRUCT COMPANY
30	M.M. DATA
31	MEGACONSTRUCT
32	MEHEDINTI GAZ
33	MET ROMANIA ENERGY TRADE
34	MIHOC OIL
35	MONSSON TRADING
36	MVM ENERGY TRADE PLUS
37	NEXT ENERGY DISTRIBUTION
38	NEXT ENERGY PARTNERS
39	NORD GAZ
40	NOVA POWER & GAS
41	OMV PETROM
42	PADO GROUP INFRASTRUCTURES
43	PREMIER ENERGY
44	PREMIER ENERGY TRADING
45	PRISMA SERV COMPANY
46	RENOVATIO TRADING
47	RES ENERGY SOLUTIONS
48	ROMGAZ
49	SAFI-STAR
50	SALGAZ
51	SST GRUP TRANSILVANIA
52	TETAROM
53	TINMAR ENERGY
54	TRANSENERGO COM
55	VEOLIA ENERGIE ROMÂNIA
56	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

Lista nu conține furnizorii de gaze naturale cărora pe parcursul anului 2021 le-a fost retrasă licența pentru desfășurarea activității de furnizare a gazelor naturale.

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 2021 de către operatorii economici monitorizați, titulari ai licenței de furnizare a gazelor naturale, sunt următoarele:

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/căror s-a efectuat informarea clienților finali, precum și copia materialului/materialelor informativ/informative publicat/publicate.

Astfel, la nivelul anului 2021, dintr-un număr de 56 de furnizori monitorizați, conform datelor din raportări prelucrate de ANRE, 29 dintre titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, conform prevederilor *Regulamentului*, au avut obligația de **informare a clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală**, iar dintre aceștia, **83%** au realizat informarea, în timp ce **17%** nu au realizat această informare (*Figura nr. 1*)

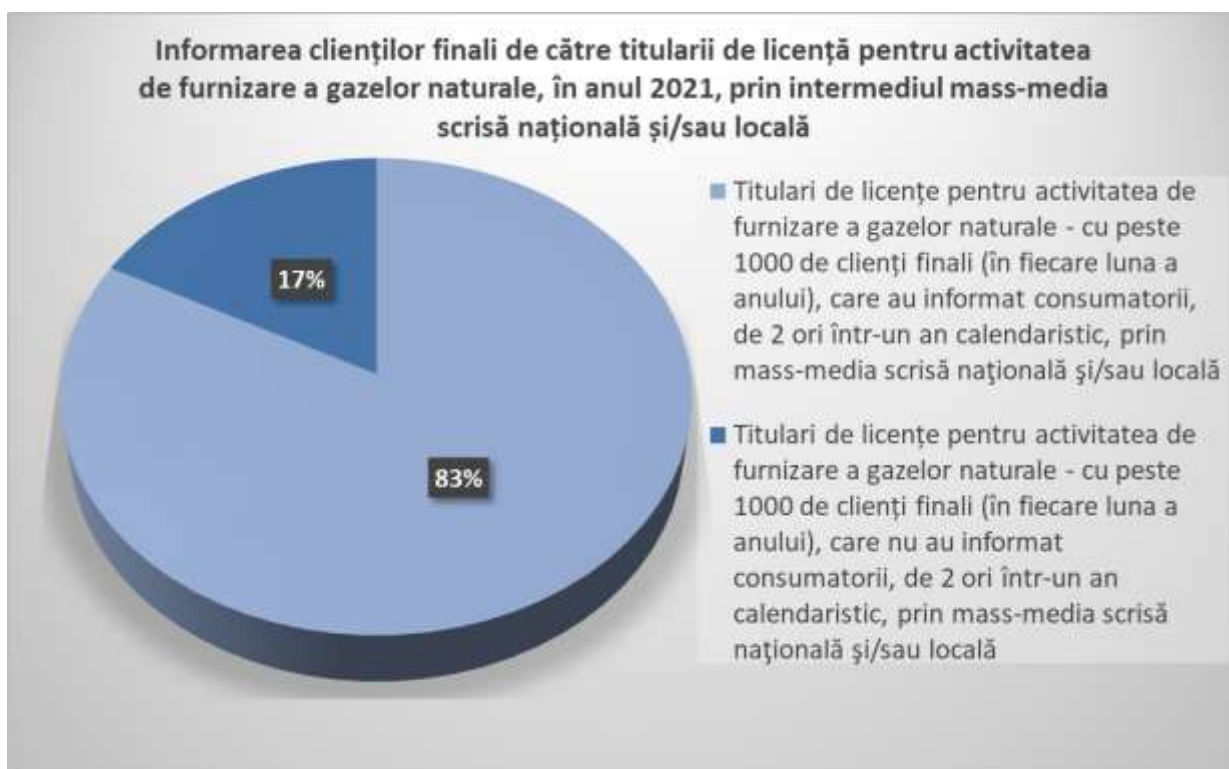


Figura. 1 - Informarea clienților finali de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale care au avut această obligație, în anul 2021, prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală

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, în fiecare lună a anului calendaristic.

Totodată, doi dintre furnizorii care au avut obligația de a informa clienții finali pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, în anul 2021, prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală, au declarat că activitatea de informare s-a desfășurat prin afișarea materialelor informative la punctul de lucru din localitate, la Primăria din localitate și prin atașarea materialelor la factura de gaze, după caz, întrucât clienții acestora sunt localizați în mediul rural, unde nu există publicații media ce difuzează materiale informative, iar massmedia scrisă națională nu își produce efecte.

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 **95%** dintre aceștia au îndeplinit obligația de informare prin intermediul materialelor informative distribuite clienților finali, iar **5%** nu au optat pentru această modalitate de informare a clienților (*Figura nr. 2*).

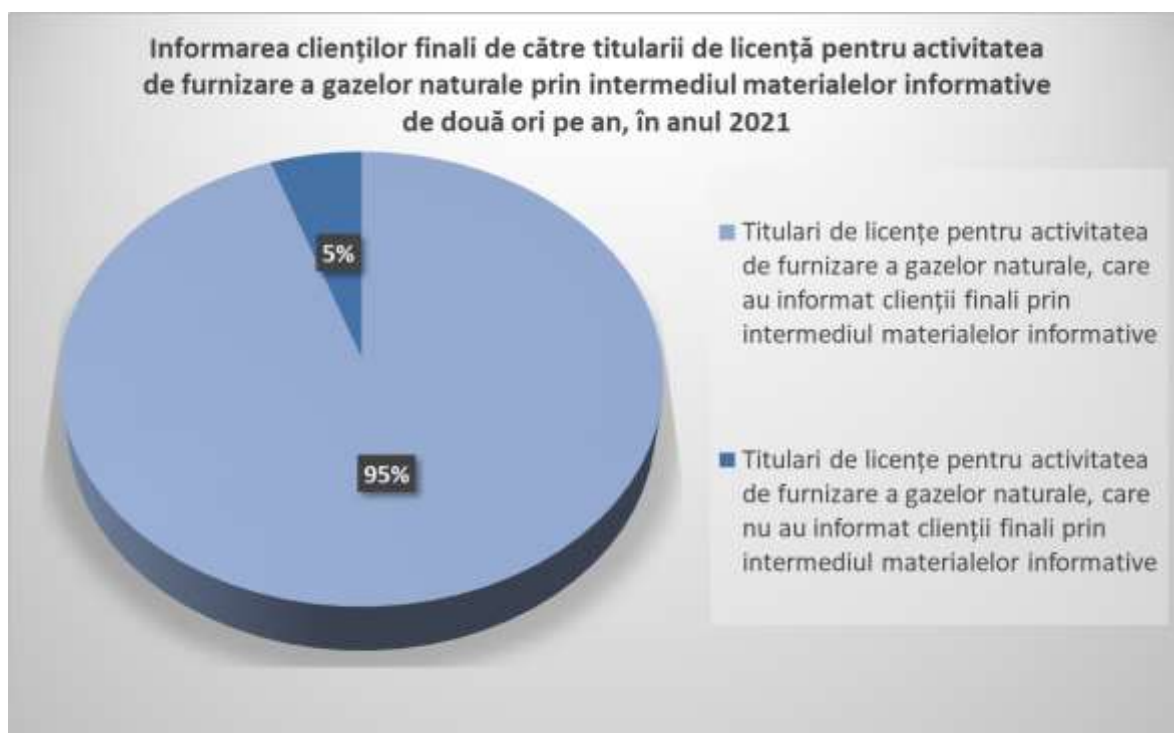


Figura nr. 2 - Informarea clienților finali de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale prin intermediul materialelor informative de două ori pe an, în anul 2021

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 gaze naturale, conform datelor prelucrate de ANRE din raportări, rezultă faptul că în

anul 2021, **98%** dintre aceștia au respectat această prevedere și au publicat pe pagina proprie de internet toate informațiile cerute de *Regulament*. Un singur furnizor a avut pagina de internet inactivă deoarece a renunțat la activitatea de furnizare a gazelor naturale către clienți finali pe parcursul anului 2021. (Figura nr. 3).

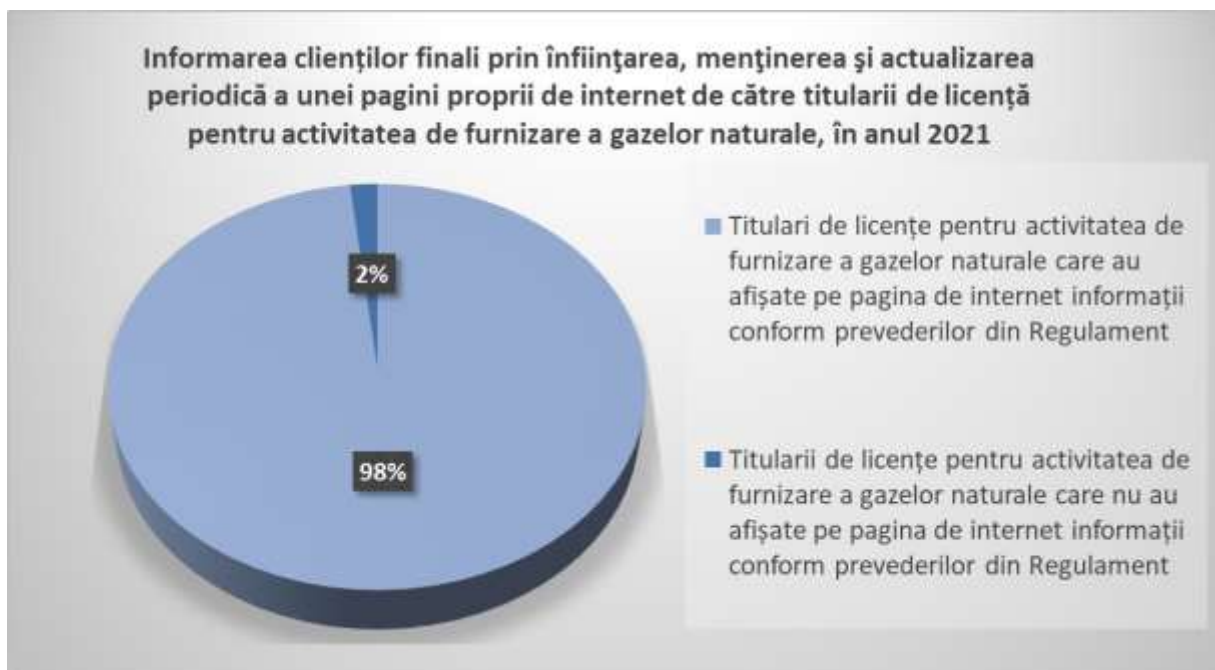


Figura nr. 3 – Informarea clienților finali prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, în anul 2021

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 2021, temele cel mai frecvent diseminate de către furnizori s-au referit la:

- *prețurile și tipurile de tarife aplicate - (46%);*
- *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 - (12%);*
- *modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată - (9%);*

- drepturile și obligațiile clienților finali - (5%)
- principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali - (4%);
- principalele condiții generale de contractare - (4%);
- procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului - (4%).

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 2021, este prezentată în *Figura nr. 4*.

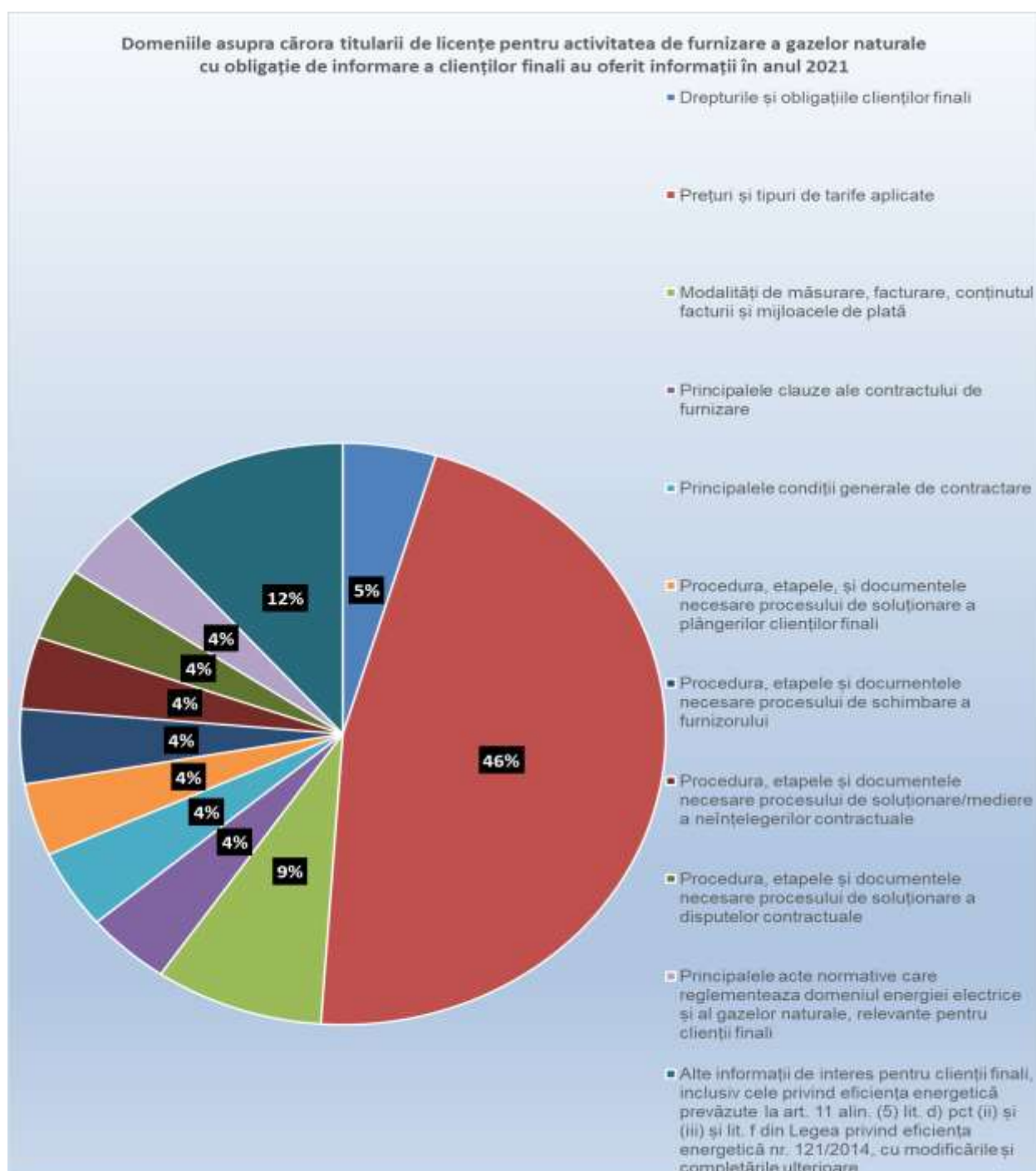


Figura nr. 4 – Ponderea domeniilor asupra cărora titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale au obligația de a-și informa clienții finali

e) Referitor la monitorizarea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice, respectiv a evaluării modului de soluționare a acestora, în anul 2021, 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;*
- *condițiile generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului;*
- *procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale;*
- *solicitări servicii de rețea (verificare contor);*
- *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.

3	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, tarifulor 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.
4	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.
5	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.
6	Informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 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.
7	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.
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	Transmitere index autocitit.	Înregistrarea indexului comunicat de către client.
10	Informații OUG 118/2021.	Se oferă telefonic informații privind compensațiile acordate conform OUG 118/2021.
11	Informații referitoare la calculul consumului de gaze naturale și modalitatea de determinare a	Solicitare explicații ODS și transmiterea răspunsurilor către consumatorul final.

	cantităților consumate în perioada contractuală.	
12	Modificarea cantității 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	Întreruperi accidentale sau programate.	Înregistrarea sesizării privind funcționarea defectuoasă a grupurilor de măsurare către operatorul de distribuție concesionar și informarea clientului privind răspunsul primit.
14	Scăpări gaze naturale și blocări de reglatoare în perioada rece.	Înregistrarea reclamației la dispecerat(registru reclamații); Întocmirea OS, deplasarea echipei de intervenții la fața locului pentru remedierea defectului; Completarea OS-ului cu toate operațiunile efectuate (detectarea și localizarea neetanșeității, refacerea înșurubărilor, verificarea refacerii înșurubării prin spumare, semnare OS de client); Deplasare personal de intervenție, remediere defecțiuni, verificare înfiletări, punere în funcțiune.
15	Informații referitoare la transmiterea corespondenței/primirea facturii lunare pe e-mail în format electronic.	Se asigura informații prin consultarea bazei de date clienți: identificare și analiză cerință client, stabilirea soluției și formularea răspunsului, înregistrarea solicitării.
16	Informații privind schimbarea titularului contractului de furnizare gaze naturale.	Se comunică faptul că schimbarea titularului contractului de furnizare gaze naturale se face gratuit, precum și documentele necesare schimbării de titular contract.
17	Rezervare capacitate în SNT pe termen scurt.	Suplimentare lunară și zilnică a capacității rezervată, conform necesarului de consum.
18	Scăpări (pierderi) de gaze naturale semnalate de client în postul de reglare măsură ca urmare a creșterii temperaturii (refularea supapei de siguranță), slăbirii înșurubărilor (îmbinărilor).	Înregistrarea reclamației la dispecerat(registru reclamații); Întocmirea OS, deplasarea echipei de intervenții la fața locului pentru remedierea defectului; Completarea OS-ului cu toate operațiunile efectuate (detectarea și localizarea neetanșeității, refacerea înșurubărilor, verificarea refacerii înșurubării prin spumare, semnare OS de client); Deplasare personal de intervenție, remediere defecțiuni, verificare înfiletări, punere în funcțiune.

19	Informații referitoare la liberalizarea pieței de gaze naturale.	Campanii de informare realizate trimestrial pentru clienții care nu au încheiat un contract de gaze naturale în piața liberă până la data de 1 iunie 2021.
20	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;
21	Modificarea tarifelor reglementate.	Negociere și modificare contract.

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.

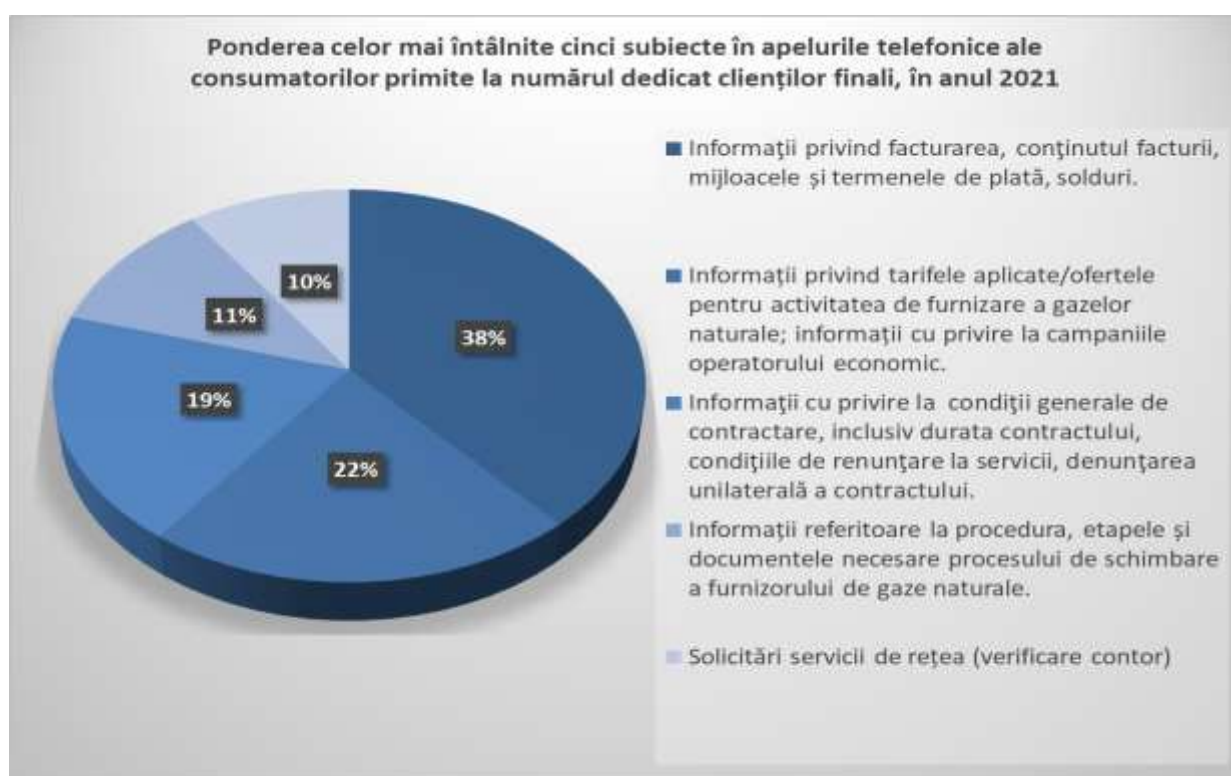


Figura nr. 5 - Ponderea celor mai întâlnite cinci subiecte în apelurile telefonice ale clienților finali primite la numărul dedicat clienților finali

f) În ceea ce privește **principalele canale de comunicare utilizate de către titularii de licență de furnizare a gazelor naturale, în procesul de soluționare a solicitărilor de informații primite din partea clienților finali**, la nivelul anului 2021, **63,7%** dintre solicitările clienților finali au fost primite prin intermediul paginii de internet a furnizorului, **19,3%** telefonic, iar **17,0%** 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 2021

Concluzii

În anul 2021, pentru monitorizarea respectării obligației instituită furnizorilor cu privire la activitatea de informare a clienților finali au fost monitorizați 56 de operatorii economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale. Furnizorii de gaze naturale cărora pe parcursul anului 2021 le-a fost retrasă licența pentru desfășurarea activității de furnizare a gazelor naturale nu au fost incluși în monitorizare.

Informarea clienților finali prin intermediul mass-media scrisă națională și/sau locală, a fost realizată de către 83% 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 29 de titulari ai unei licențe de furnizare a gazelor naturale care au avut această obligație, 17% dintre aceștia nu au respectat această prevedere din *Regulament*;

Informarea clienților finali prin intermediul materialelor informative a fost realizată de către 95% 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 98% din furnizorii monitorizați, un singur furnizor a avut pagina de internet inactivă deoarece a renunțat la activitatea de furnizare a gazelor naturale către clienți finali pe parcursul anului 2021;

Cele mai frecvente domenii asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale și-au informat clienții finali sunt:

- *prețurile și tipurile de tarife aplicate - (46%);*
- *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 - (12%);*
- *modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată - (9%);*
- *drepturile și obligațiile clienților finali - (5%);*
- *principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali - (4%);*
- *principalele condiții generale de contractare - (4%);*
- *procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului - (4%).*

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 – (38%);
- tarifele aplicate/ofertele pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale și informații cu privire la campaniile operatorului economic – (22%);
- condițiile generale de contractare, inclusiv durata contractului, condițiile de renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului – (19%);
- procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale – (11%);
- solicitări servicii de rețea (verificare contor) – (10%);

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 63,7% dintre solicitările clienților finali au fost primite prin intermediul paginii de internet a furnizorului, 19,3% telefonic, și 17,0% prin compartimentul de informare al furnizorilor.

În anul 2021, comparativ cu anul 2020, se remarcă o creștere a utilizării serviciilor de ”call center” puse la dispoziție de furnizori în procesul de soluționare a solicitărilor de informații primite de furnizori din partea clienților finali, de la o pondere de 6,9%, în 2020, la o pondere de 19,3%, în 2021. Totodată, se remarcă și o creștere abruptă a procentului solicitărilor de informații primite din partea clienților finali soluționate prin intermediul compartimentului de informare al furnizorilor, de la 0,4%, în 2020, la 17,0%, în 2021.