



Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare a clienților finali realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în anul 2016

Prezentul document sintetizează **activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică**, desfășurată în cursul anului **2016** 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**, numit în continuare *Regulament*.

Regulamentul își propune responsabilizarea constantă, în mai mare măsură a furnizorilor de energie electrică în a informa corect, complet și precis consumatorii finali. Prin acest raport, ANRE evaluează respectarea prevederilor stabilite în *Regulament*.

Activitatea de informare prevăzută în *Regulament* se realizează, în principal, prin următoarele modalități:

- înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet;
- elaborarea și distribuirea consumatorilor de materiale informative;
- răspunsuri în scris, pe format hârtie sau e-mail, ori telefonic la înrebările clienților finali;
- publicare în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- afișare la punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regionale/locale.

Informațiile destinate consumatorilor trebuie să fie de actualitate, să fie redactate și prezentate într-un mod clar, precis, accesibil și inteligibil, să excludă orice echivoc și să permită parcurgerea cu ușurință a acestora, indiferent de mijloacele prin care sunt puse la dispoziție.

Prevederile *Regulamentului* se aplică activității de furnizare a 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 pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor desfășurate de furnizori sunt:

1. **Drepturile și obligațiile clienților finali** - publicare pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin e-mail sau telefonic, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
2. **Prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate** - au fost specificate prețurile și tipurile de tarife reglementate pe verso facturii lunare și de asemenea, au fost publicate 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 acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, relevante pentru consumatori** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
5. **Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor precontractuale** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
6. **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;
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;

Agenții economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din *Regulament* au fost în număr de **106 (tabelul nr. 1)**.

Tabelul nr. 1 Lista titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din *Regulament*

1. A ENERGY IND
2. ABSOLUTE ENERGY
3. ADERRO G.P. ENERGY
4. ARELCO ENERGY SRL
5. ARELCO POWER SRL
6. ALPIQ ROMINDUSTRIES
7. ALRO
8. APURON ENERGY (fost Belectric Energy Trading)
9. AQUA ENERGIA
10. AXPO ENERGY ROMANIA
11. BIOL ENERGY
12. CET ARAD
13. CET GOVORA
14. C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE
15. CEZ VANZARE
16. CIGA Energy

17. COMPLEX ENERGETIC OLTENIA
18. COMPLEX ENERGETIC HUNEDOARA
19. COTROCENI PARK
20. CREST ENERGY
21. CURENT ALTERNATIV
22. CYEB
23. E.ON ENERGIE ROMANIA
24. E.V.A. ENERGY
25. ECO2ENERGY CHOICE
26. ECOGEN ENERGY
27. EFE ENERGY
28. ELECTRA MANAGEMENT&SUPPLY
29. EFT FURNIZARE
30. ELECTRIC PLANNERS
31. ELECTRICOM
32. ELECTRICA FURNIZARE
33. Electrificare C.F.R.
34. ELECTROCENTRALE BUCURESTI
35. ELECTROCARBON
36. ELECTROMAGNETICA
37. ELSACO ENERGY
38. ELSID
39. ENEL ENERGIE
40. ENEL ENERGIE MUNTENIA
41. ENEL TRADE ROMANIA
42. ENERGETRANS
43. ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
44. ENET FOCSANI
45. ENERGY NETWORK
46. ENGIE ROMANIA (fost GDF Suez Energy Romania)

47. ENEX
48. ENOL GRUP
49. ENTREX SERVICES
50. EOLIAN PROJECT
51. FIDELIS ENERGY
52. FLAVUS INVESTITII
53. GAS ENERGY ECOTHERM
54. GDM LOGISTICS
55. GENERAL COM INVEST
56. GETICA 95 COM
57. GRENERG
58. HERMES ENERGY INTERNATIONAL
59. HIDROELECTRICA
60. ICCO ENERGI
61. ICPE ELECTROCOND TECHNOLOGIES
62. IMPERIAL DEVELOPMENT
63. INDUSTRIAL ENERGY
64. INVERSOLAR ENERGY
65. KDF ENERGY
66. LUKOIL ENERGY&GAS ROMANIA
67. LUXTEN LIGHTING COMPANY
68. MODERN CALOR
69. MENAROM P.E.C.
70. MET ROMANIA ENERGY TRADE
71. MIDAS&CO
72. MONSSON TRADING
73. NEPTUN
74. NEXT POWER (fost CIS GAZ FURNIZARE)
75. NOVA POWER & GAS
76. NUCLEARELECTRICA

77. OMV PETROM
78. OMV PETROM WIND POWER
79. P.C. MANAGEMENT & CONSULTING
80. PHOTOVOLTAIC GREEN PROJECT
81. POLIMED ENERGY TRADING
82. POWER CLOUDS
83. RAAN - ROMAG TERMO
84. QIA ENERGY
85. QMB ENERG
86. RCS & RDS
87. REPOWER FURNIZARE ROMANIA
88. RENOVATIO TRADING
89. RESTART ENERGY ONE
90. ROMELECTRO Bucuresti
91. RWE ENERGIE
92. ROMGAZ
93. ROMENERGY INDUSTRY
94. STOCK ENERGY
95. THREE WINGS
96. TINMAR ENERGY
97. TRANSENERGO COM
98. TRANSFORMER ENERGY SUPPLY (fost Icco Energy Supply)
99. UGM ENERGY TRADING
100. VEOLIA ENERGIE PRAHOVA
101. VERTA TEL
102. VEOLIA ENERGIE IASI
103. VEST-ENERGO
104. VIENNA ENERGY FORTA NATURALA
105. WDP DEVELOPMENT RO
106. WERK ENERGY

În anul 2016, ponderea agenților economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au întocmit și au înaintat ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din *Regulament* a fost de **90%** (*figura nr. 1*). Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de energie electrică și de către producătorii de energie electrică cu activitate de furnizare la consumatorii finali, în anul 2016, este de **99%** (*figura nr. 2*). A fost identificat un număr de 14 titulari de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care nu au avut consumatori finali în portofoliu.

Figura nr. 1 Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, privind întocmirea și înaintarea către ANRE, a raportului referitor la activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din *Regulament*

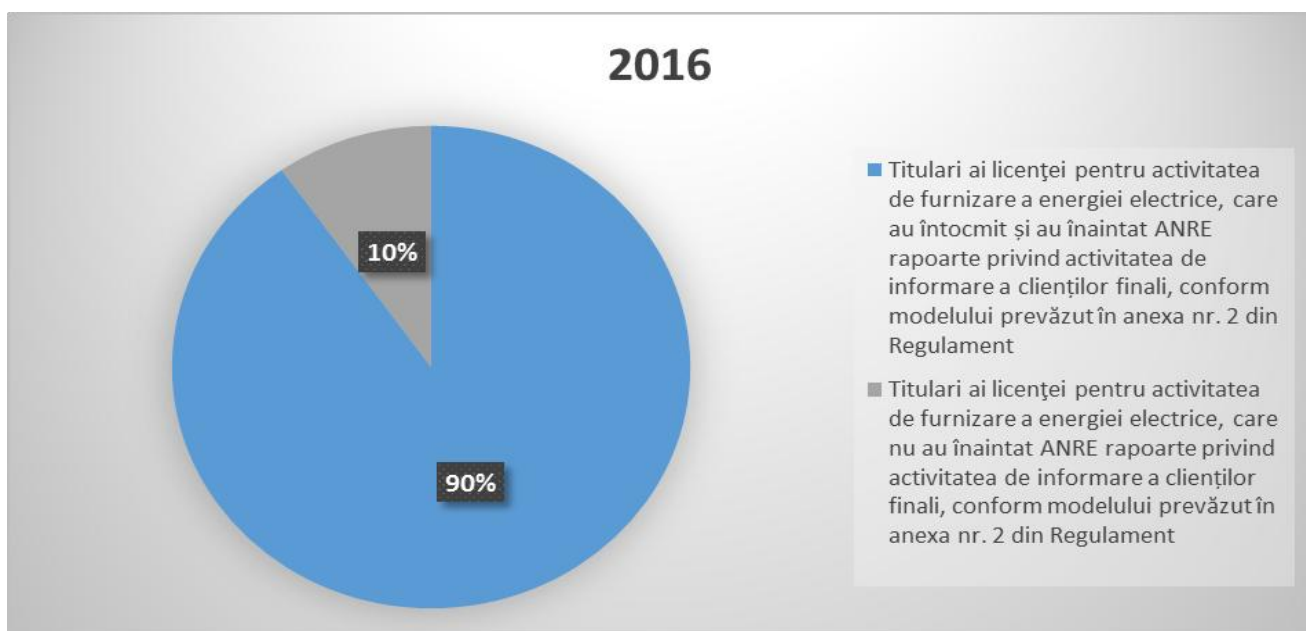
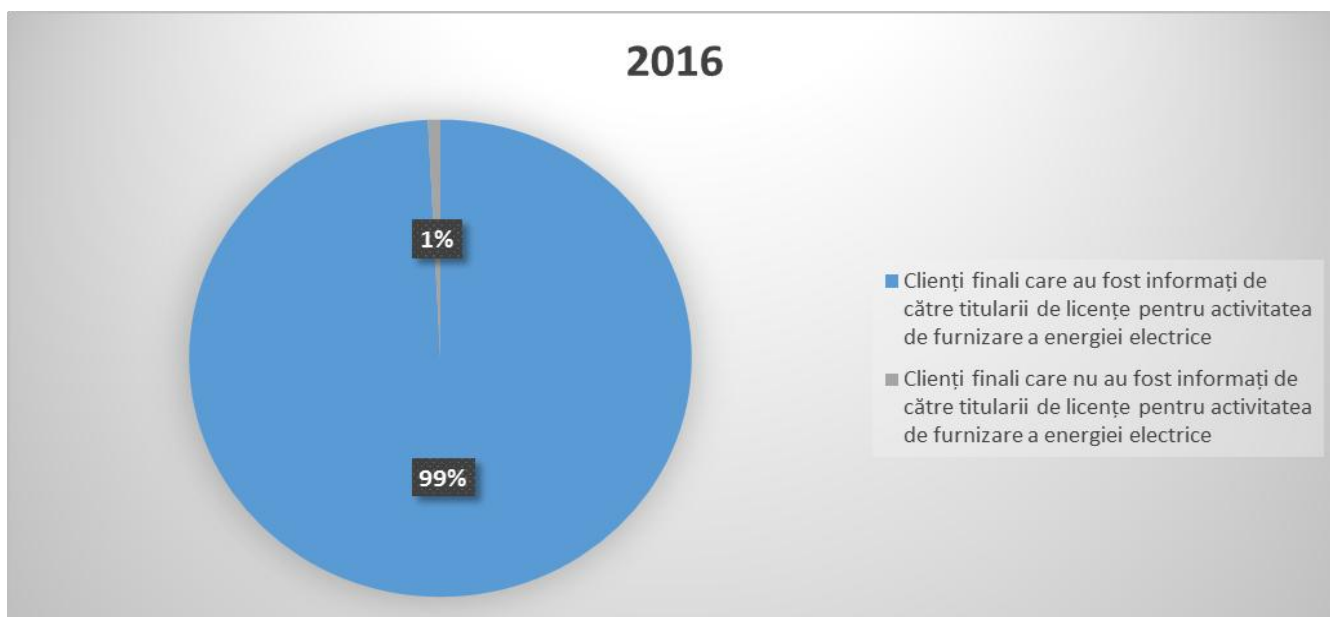


Figura nr. 2 Ponderea clienților finali informați de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice



Evaluarea respectării prevederilor *Regulamentului* este realizată prin:

a) Monitorizarea informării consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală, respectiv privind obligația furnizorilor de energie electrică de a informa consumatorii, de două ori într-un an calendaristic, prin mass-media scrisă națională și/sau locală, asupra unuia sau mai multor domenii prevăzute la art. 6 din *Regulament* și de a transmite la ANRE copia contractului/contractelor încheiat/încheiate cu publicația/publicațiile prin intermediul căreia/căroră s-a efectuat informarea consumatorilor, precum și copia materialului/materialelor informativ/informative publicat/publicate. Fac excepție furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru oricare din lună a anului calendaristic. Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată de toți furnizorii pentru care numărul de clienți finali este mai mare de 1000 pentru oricare lună a anului calendaristic.

b) Monitorizarea informării consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative, respectiv privind obligația furnizorilor de energie electrică de a elabora și de a distribui tuturor **consumatorilor** proprii, de două ori într-un an calendaristic, materiale informative referitoare la unul sau mai multe dintre domeniile prevăzute la art. 6 din *Regulament* și de a transmite la ANRE un exemplar al respectivelor materiale informative.

Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de **53%** de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați (**figura nr. 3**), ponderea clienților finali informați astfel fiind de **95%** (**figura nr. 4**).

Figura nr. 3 Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative

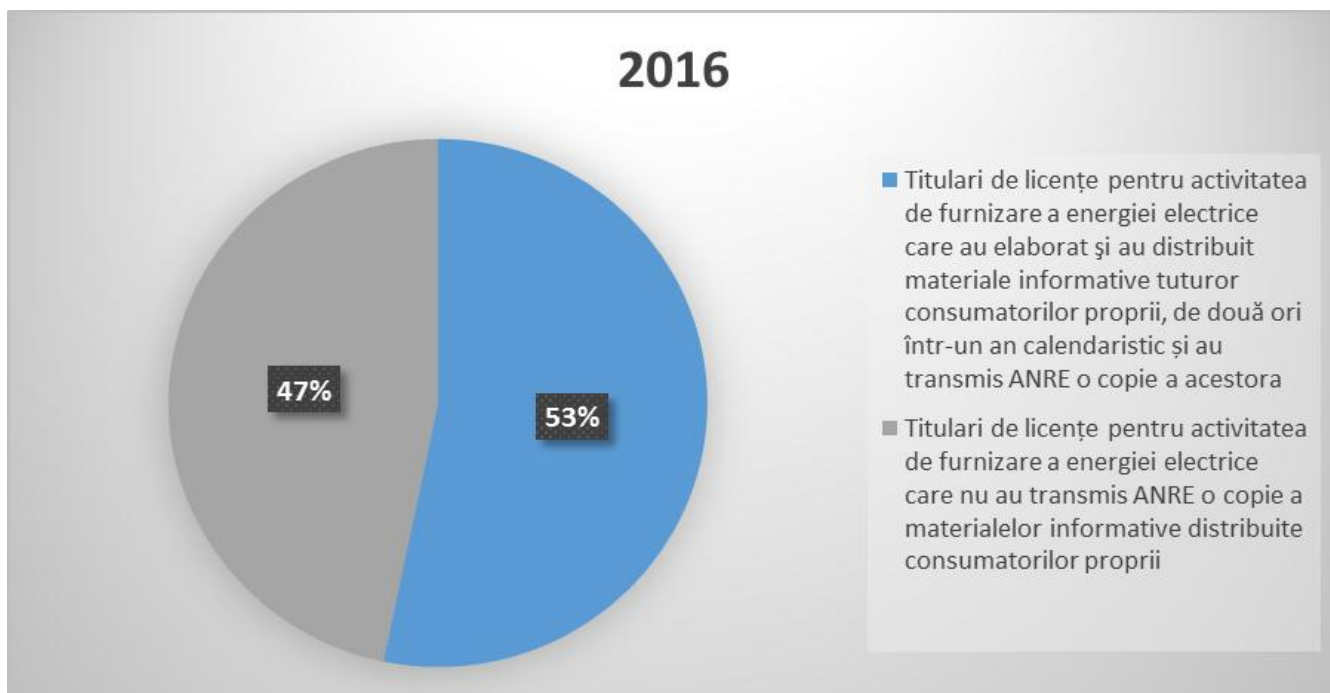
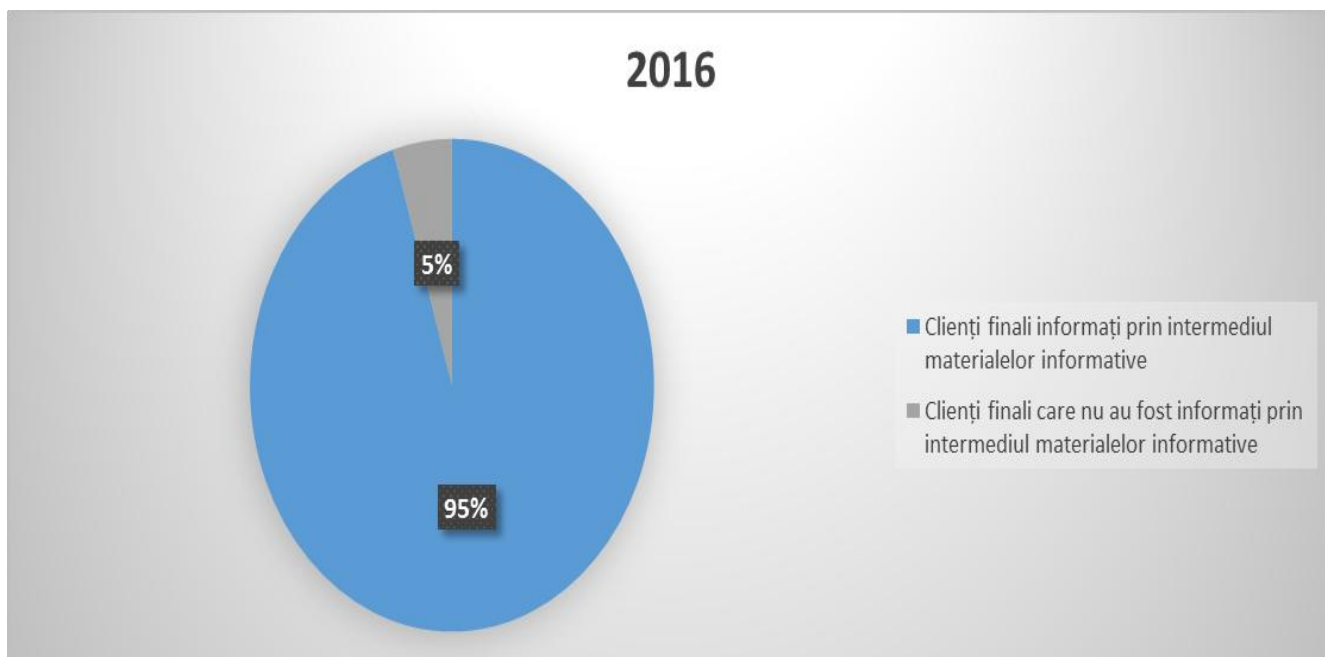


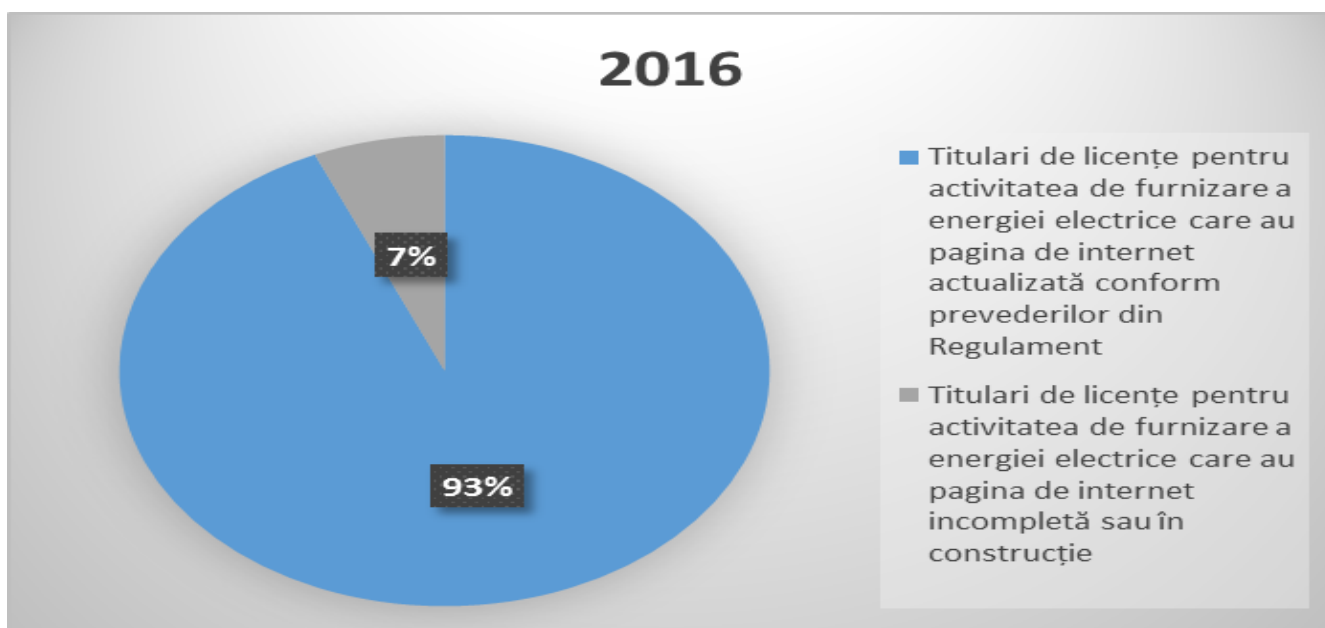
Figura nr. 4 Ponderea clienților finali informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare energie electrică



c) **Monitorizarea informării consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet, respectiv privind obligația furnizorilor de a înființa, menține și actualiza periodic o pagină proprie de internet.** Pagina de internet trebuie elaborată astfel încât informațiile destinate consumatorilor să fie de actualitate, să fie redactate și prezentate într-un mod clar, precis, accesibil și inteligibil și să ofere posibilitatea de a înregistra numărul de accesări.

Informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet a fost realizată de **93%** din furnizorii monitorizați, restul de 7% având pagina de internet în construcție sau incompletă (**figura nr. 5**).

Figura nr. 5 Ponderea titularilor de licențe de furnizare energie electrică care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet



d) Monitorizarea informațiilor privind domeniile și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor și cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice.

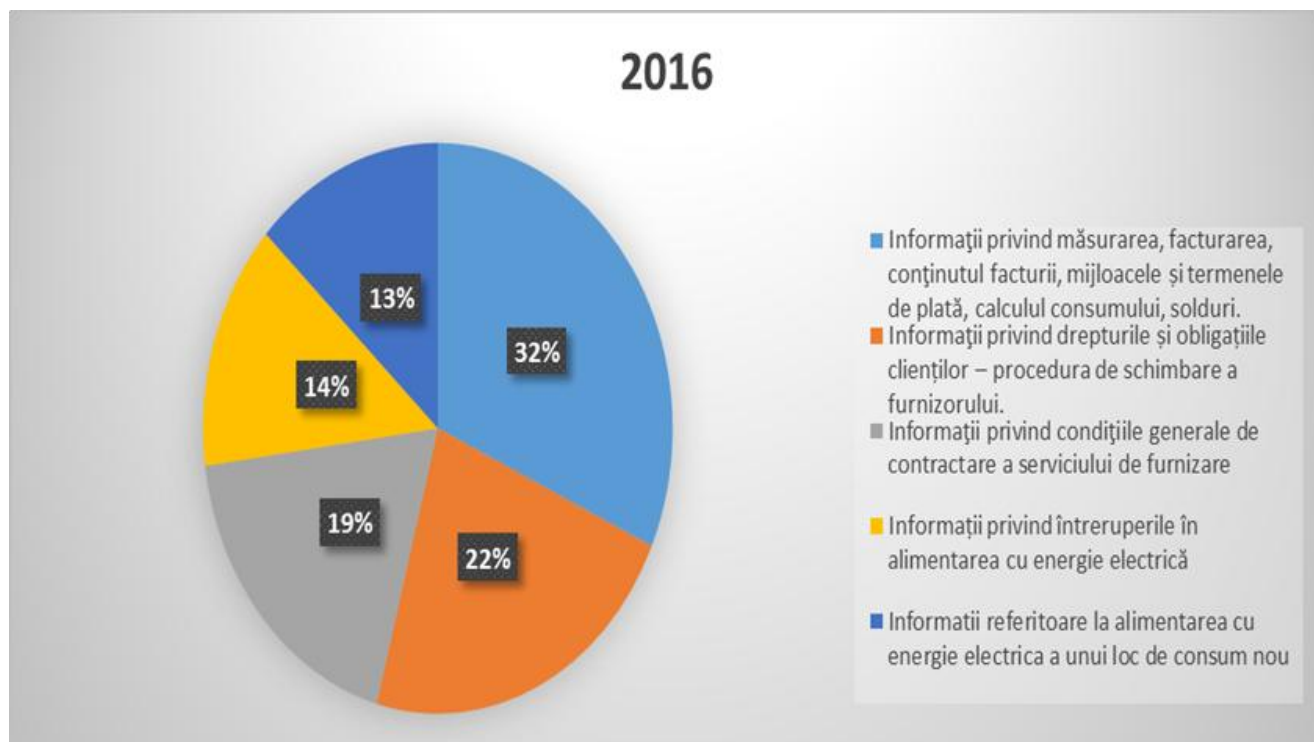
Titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, au acordat atenție informării în legătură principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, drepturile și obligațiile consumatorilor, facturare, modalități de măsurare, prețurile și tipurile de tarife reglementate, procedura și etapele de schimbare a furnizorului dar și referitor la taxele suplimentare din factura de energie (certIFICATE verzi, taxa de cogenerare, acciza). Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost prin publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet și prin distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții. De asemenea, furnizorii au pus la dispoziție linii telefonice pentru a veni în întâmpinarea solicitărilor clienților finali.

Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor fac referire la clauzele contractuale privind contractarea serviciului de furnizare, respectiv solicitarea de informații privind măsurarea, facturarea, calculul consumului de energie electrică, prețuri, tarife și taxe, solicitări de informații privind modalitatea de schimbare a furnizorului (**tabelul nr. 2**).

Tabelul nr. 2 Cele mai întâlnite 5 subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

Nr. crt.	Subiect
1	Informații privind măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, calculul consumului, solduri.
2	Informații privind drepturile și obligațiile clienților – procedura de schimbare a furnizorului.
3	Informații privind condițiile generale de contractare a serviciului de furnizare
4	Informații privind întreruperile în alimentarea cu energie electrică
5	Informații referitoare la alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum nou

Figura nr. 6 Ponderea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor



Concluzii

În anul 2016, ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au întocmit și au înaintat ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din *Regulament* a fost de **90%**.

Ponderea clienților finali informați de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, la consumatorii finali, în anul 2016, este de **99%**.

Din raportările primite se constată că activitatea de informare a consumatorilor în cursul anului 2016 s-a realizat astfel:

- Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată de toți furnizorii pentru care numărul de clienți finali este mai mare de 1000 pentru oricare din lună a anului calendaristic;
- Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de **53%** de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați, *ponderea clienților finali informați astfel* fiind de **95%**;
- Informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet a fost realizată de **93%** din furnizorii monitorizați, restul de 7% având pagina de internet în construcție sau incompletă.

Comparativ cu anul 2015, în anul 2016 se remarcă o creștere a frecvenței întrebărilor consumatorilor referitoare la procedura de schimbare a furnizorului, solicitări de informații privind întreruperile în alimentarea cu energie electrică și întrebări referitoare la alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum nou.

De asemenea, au existat întrebări cu privire la clauzele contractului de furnizare, la modalitățile de măsurare și facturare, la costurile aferente consumului de energie electrică dar și a celor referitoare la condițiile generale de contractare a serviciului de furnizare.