

**Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare a
consumatorilor realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare
a gazelor naturale în anul 2013**

Prezentul document sintetizează activitatea de informare a consumatorilor desfășurată în cursul anului 2013 de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile **Regulamentului privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale**, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 86/2009, numit în continuare *Regulament*.

Regulamentul își propune responsabilizarea în mai mare măsură a furnizorilor de gaze naturale în a informa corect, complet și precis consumatorii.

Prin acest raport, ANRE evaluează respectarea prevederilor stabilite în *Regulament*.

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

- mass-media scrisă națională și/sau locală;
- elaborarea și distribuirea consumatorilor de materiale informative;
- înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet.

Informațiile destinate consumatorilor trebuie să fie de actualitate, să fie redactate și prezentate într-un mod clar, precis, accesibil și inteligibil, care 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 consumatorii de gaze naturale din categoriile B1 (consum anual până la 23,25 MWh) și B2 (consum anual între 23,26 MWh și 116,28 MWh).

Agenții economici titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale având în portofoliu, în anul 2013, consumatori din categoriile B1 și B2 și, prin urmare, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor art. 2 (2) din *Regulament* au fost în număr de 38 (tabelul nr. 1).

Tabelul nr. 1 Lista furnizorilor de gaze naturale care au consumatori din categoriile B1 și B2

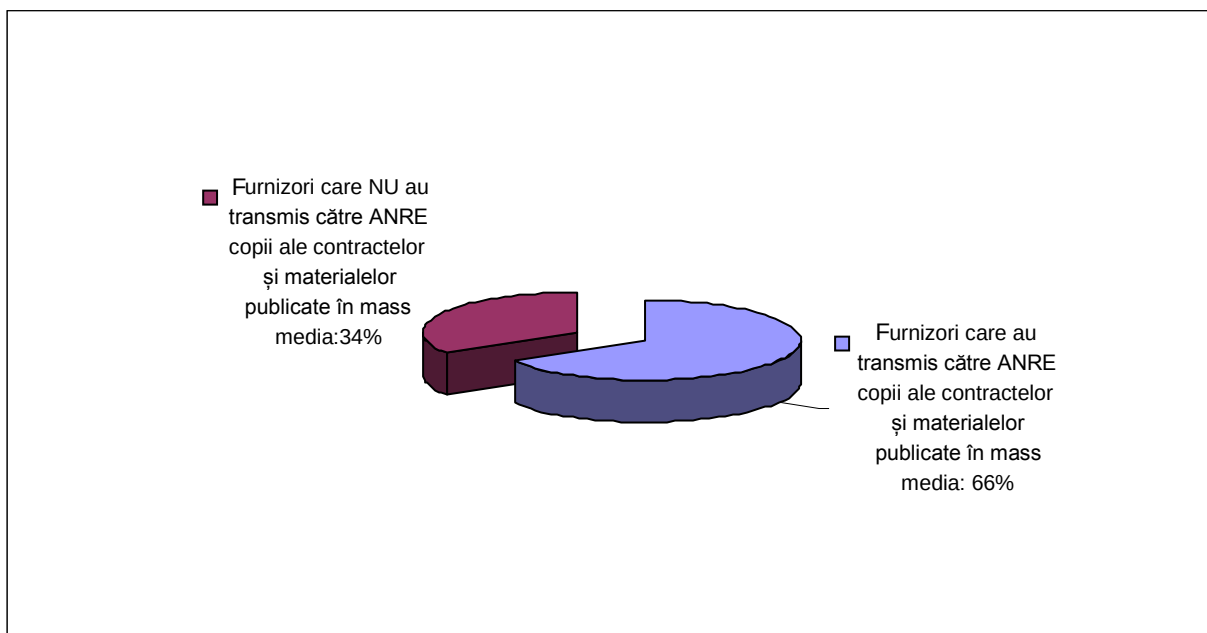
Nr. crt.	FURNIZORI
1	AMARAD DISTRIBUTIE
2	APOPI & BLUMEN
3	BERG SISTEM GAZ
4	CONGAZ
5	CORDUN GAZ
6	COVI CONSTRUCT 2000
7	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA
8	DESIGN PROIECT
9	DISTRIGAZ VEST
10	E.ON ENERGIE ROMANIA
11	EURO SEVEN INDUSTRY
12	GAZ EST
13	GAZ NORD EST
14	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTION (fost GAZ SUD FURNIZ)
15	GAZ VEST
16	GDF SUEZ ENERGY ROMANIA
17	HARGAZ HARGHITA GAZ
18	INSTANT CONSTRUCT COMPANY
19	INTERGAZ EST
20	M.M. DATA
21	MACIN GAZ
22	MEGACONSTRUCT
23	MEHEDINTI GAZ
24	MIHOC OIL S.R.L
25	NORD GAZ
26	OLIGOPOL BRASOV
27	OTTO GAZ
28	PREMIER ENERGY (fost PDG)
29	PRISMA SERV COMPANY IASI
30	PROGAZ P&D
31	ROMGAZ
32	SALGAZ SALONTA
33	TEHNOLOGICA RADION
34	TEN GAZ
35	TIMGAZ
36	TULCEA GAZ
37	VEGA 93
38	WIROM GAS

Evaluarea respectării prevederilor *Regulamentului* este analizată prin:

a) Monitorizarea informării consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală, respectiv privind obligația furnizorilor de gaze naturale de a informa consumatorii, de două ori într-un an calendaristic, prin mass-media scrisă națională și/sau locală, asupra unui sau mai multor domenii de activitate și de a transmite la ANRE copia contractului/contractelor încheiat/încheiate cu publicația/publicațiile prin intermediul căreia/cărora s-a efectuat informarea consumatorilor, precum și copia materialului/materialelor informativ/informative publicat/publicate.

Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată de 66% din furnizorii monitorizați (figura nr. 1).

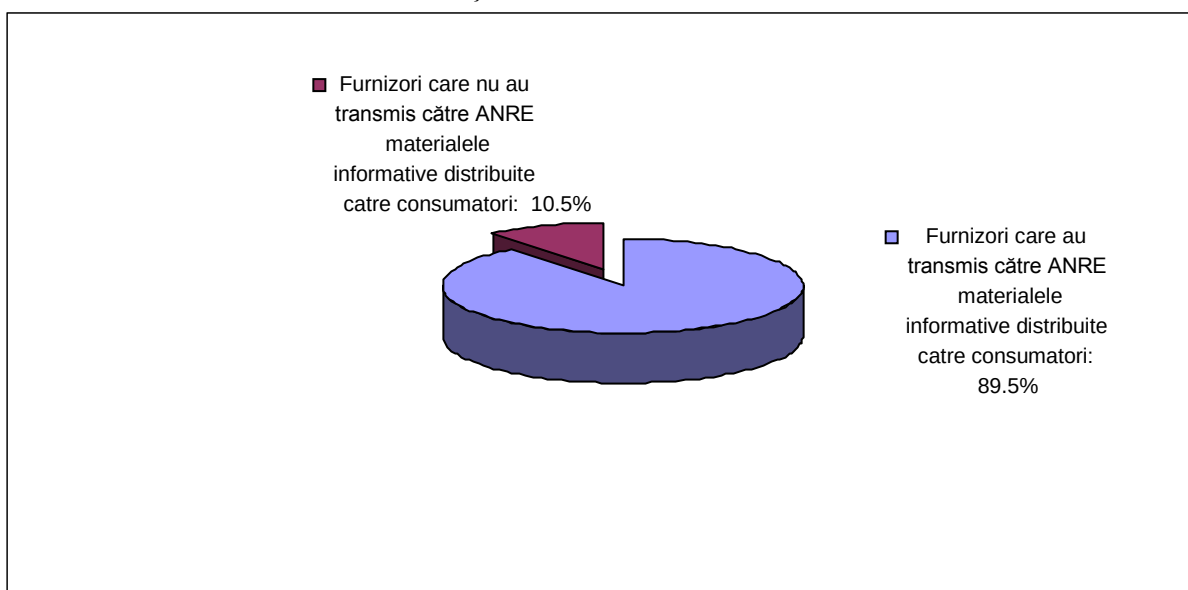
Figura nr. 1 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare prin mass-media scrisă



b) Monitorizarea informării consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative, respectiv privind obligația furnizorilor de gaze naturale de a elabora și de a distribui tuturor consumatorilor proprii, de două ori într-un an calendaristic, materiale informative și de a transmite la ANRE un exemplar al materialelor informative.

Informarea consumatorilor, de două ori într-un an calendaristic, prin intermediul materialelor informative a fost realizată de 89,5% din furnizorii monitorizați (figura nr. 2).

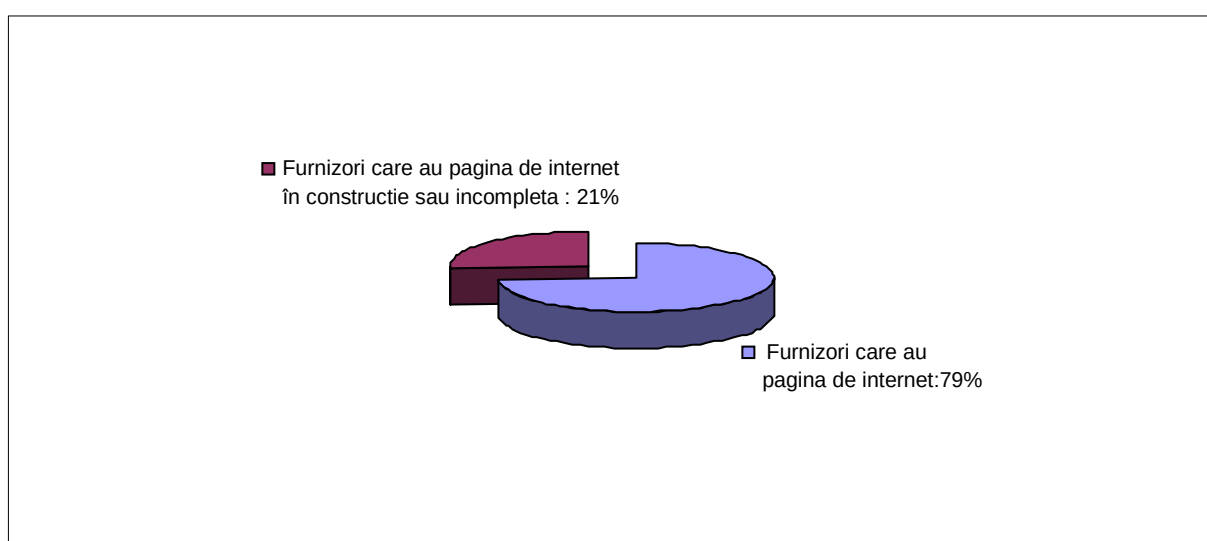
Figura nr. 2 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative



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 astfel elaborată 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 79% din furnizorii monitorizați, restul de 21% având pagina de internet în construcție sau incompletă (figura nr. 3).

Figura nr. 3 Ponderea furnizorilor care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet

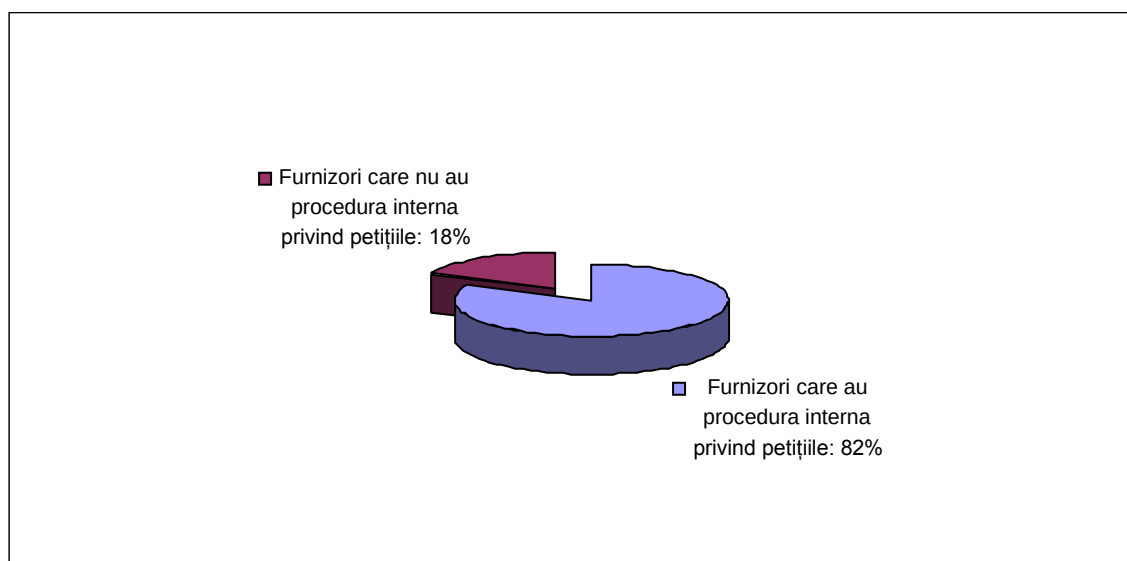


d) Monitorizarea elaborării procedurii interne, proprii, privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori, respectiv privind obligația furnizorilor de a face public un extras al acesteia, care să conțină doar informațiile ce privesc consumatorii, prin următoarele mijloace, în mod cumulativ:

- a) oferirea în mod gratuit, la cerere, a unui exemplar tipărit;
- b) afișarea pe pagina proprie de internet;
- c) afișarea procedurii interne la toate punctele de relații cu clienții, în locuri ușor accesibile și vizibile.

Din totalul furnizorilor monitorizați, 82% au elaborat o procedură internă, proprie, privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori (figura nr. 4).

Figura nr. 4 Ponderea furnizorilor care au elaborat o procedură internă, proprie, privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori



e) Monitorizarea informațiilor privind domeniile și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor și cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice și/sau petițiile scrise.

Furnizorii au acordat atenție informării în legătură cu drepturile și obligațiile consumatorilor, prețurile și tipurile de tarife reglementate, facturare, modalități de măsurare, procedura și etapele de schimbare a furnizorului, procedura și etapele procesului de soluționare a disputelor contractuale, principalele acte normative care reglementează domeniul energiei. S-a utilizat cu preponderență publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet și afișarea la punctele de relații cu clienții.

De asemenea, furnizorii au pus la dispoziție linii telefonice prin care să vină în întâmpinarea solicitărilor consumatorilor.

Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor fac referire: la întreruperile în alimentarea cu gaze naturale, la solicitarea de informații privind contractarea serviciului de furnizare, la verificarea periodică a instalației de utilizare, la solicitarea de informații privind prețurile și tarifele practicate, la solicitarea de informații privind acordarea ajutorului de încălzire pentru sezonul rece (tabelul nr. 2).

Cele mai întâlnite subiecte în petițiile scrise ale consumatorilor, fac referire la eșalonarea la plată a facturilor, la solicitarea de explicații privind factura de regularizare, la întreruperile în alimentarea cu gaze naturale, la verificarea periodică a instalației de utilizare, la distribuirea facturilor, la acordarea ajutorului de încălzire pentru sezonul rece (tabelul nr. 3).

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

Nr. crt.	Subiect
1	Înteruperi în alimentarea cu gaze naturale
2	Informații privind contractarea serviciului de furnizare cu gaze naturale
3	Informații privind emitere factură, calcul consum eronat, solduri, factura de regularizare, factura electronică
4	Apeluri referitoare la utilizarea serviciului de Telecitire și preluare index contor
5	Verificare tehnică instalații de utilizare gaze naturale
6	Informații referitoare la prețuri și tarife
7	Informații referitoare la ajutoarele de încălzire acordate pe perioada noiembrie-martie
8	Informații referitoare la racordare
9	Pierderi de gaze

Tabelul nr. 3 Cele mai întâlnite subiecte în petițiile scrise ale consumatorilor

Nr. crt.	Subiect
1	Solicitarea eșalonării la plată a facturilor de consum
2	Explicații privind factura de regularizare
3	Emitere facturi cu ajutor de încălzire
4	Facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
5	Distribuirea facturilor
6	Funcționarea grupurilor de măsurare
7	Continuitatea în alimentarea cu gaze naturale
8	Asigurarea calității gazului
9	Contract furnizare (schimbare titular-detalii, acte necesare, acord acces)
10	Calcul factura (factura incorectă, stornare - solicitare explicații)
11	Modificări bază de date (modificări date personale, modificări instalații, adresa loc de consum, program consum)
12	Informații privind consumul și valoarea facturii de gaz
13	De ce se măsoară cantitatea de gaze în mc și se facturează în MWh?

Concluzii

Comparativ cu anul 2012, numărul agenților economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, care au în portofoliu consumatori din categoriile B1 și B2 și care au transmis ANRE rapoarte anuale de informare a crescut cu 34%.

Din raportările primite se remarcă o îmbunătățire a activității de informare a consumatorilor în cursul anului 2013 prin creșterea cu 52% a numărului de furnizori care au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul mass-media și care au transmis copii ale contractelor și materialelor informative publicate către ANRE și o creștere cu 73% a numărului furnizori care au elaborat și distribuit consumatorilor proprii, de două ori într-un an calendaristic, materiale informative și ale căror copii au fost transmise și la ANRE.

Numărul furnizorilor care au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet a crescut cu 23% .

Din verificările ANRE pentru anii anteriori de raportare, din numărul total de furnizori de gaze naturale în anul 2013, 24% au raportat subiecte identice cu anii anteriori la apelurile telefonice ale consumatorilor și la petițiile scrise, cum ar fi facturare, clauze contractuale, verificări tehnice, restul de 76% prezentând subiecte noi referitoare la contracte de prestări servicii, facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale, unități de măsură utilizate.