

**Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare a
consumatorilor realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a
energiei electrice 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 energiei electrice, 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 energie electrică 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 energiei electrice în relația dintre titularii licenței pentru activitatea de furnizare și consumatorii casnici și micii consumatori de energie electrică, definiți conform art. 4 pct. 8 și art. 12 lit. b) din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la consumatori, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1007/2004.

Agenții economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor art. (2) (1) din *Regulament* au fost în număr de 35 (tabelul nr. 1).

Tabelul nr. 1 Lista furnizorilor de energie electrică monitorizați

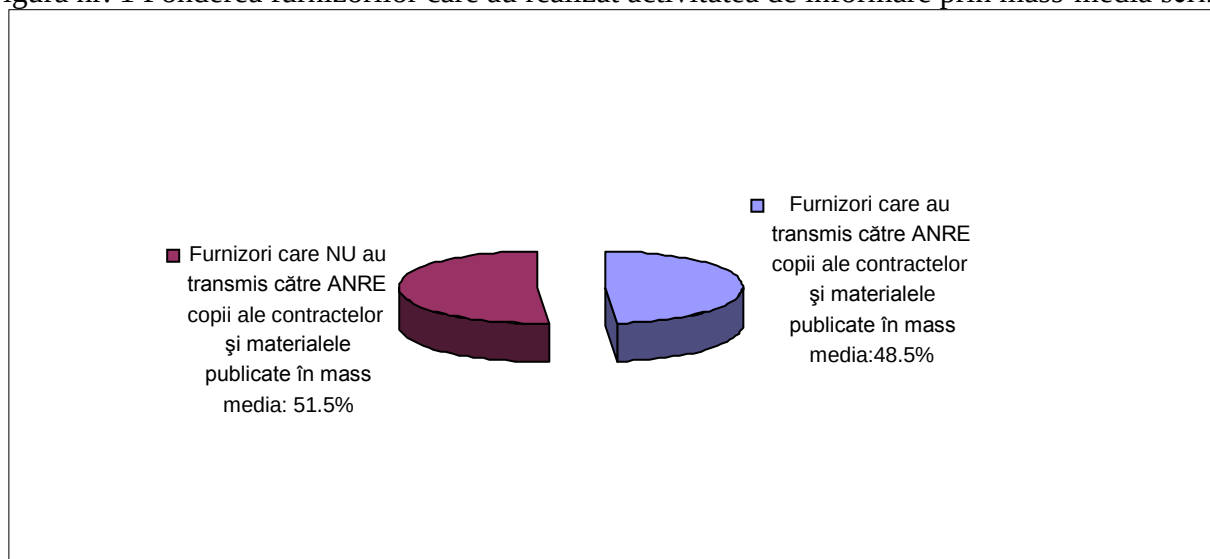
Nr. Crt.	FURNIZORI
1	ADERRO G.P. ENERGY
2	AMV STYLE
3	ARELCO POWER
4	AXPO ENERGY ROMANIA
5	CEZ VÂNZARE
6	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE (fost GAZ SUD FURNIZARE)
7	EFE ENERGY
8	ELECTRICA FURNIZARE
9	ELECTRICOM
10	ELECTROMAGNETICA
11	ENEL ENERGIE
12	ENEL ENERGIE MUNTENIA
13	ENEX
14	ENOL GRUP
15	E.ON ENERGIE ROMÂNIA
16	FIDELIS ENERGY
17	GDF SUEZ ENERGY
18	GETICA 95 COM
19	GRIVCO
20	KDF ENERGY
21	ICCO ENERG
22	ICPE ELECTROCOND TECHNOLOGIES
23	LORD ENERGY
24	MAGYAR ARAMSZOLGALTATO
25	MONSSON ENERGY TRADING (fost ENERGY TRADING COMPANY)
26	NEPTUN
27	OET-OBEDINENI ENERGIINI TARGOVTSI OOD BULGARIA
28	OMV PETROM
29	RENOVATIO TRADING
30	REPOWER FURNIZARE ROMANIA fost ELCOMEX EN
31	ROMENERGO
32	TEN TRANSILVANIA ENERGY
33	TINMAR IND
34	TRANSENERGO COM
35	TRANSFORMER ENERGY SUPPLY (fost ICCO ENERGY SUPPLY)

Evaluarea respectării prevederilor *Regulamentului* este analizată 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 de activitate 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.

Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată de 48,5% din furnizorii monitorizați (figura nr. 1).

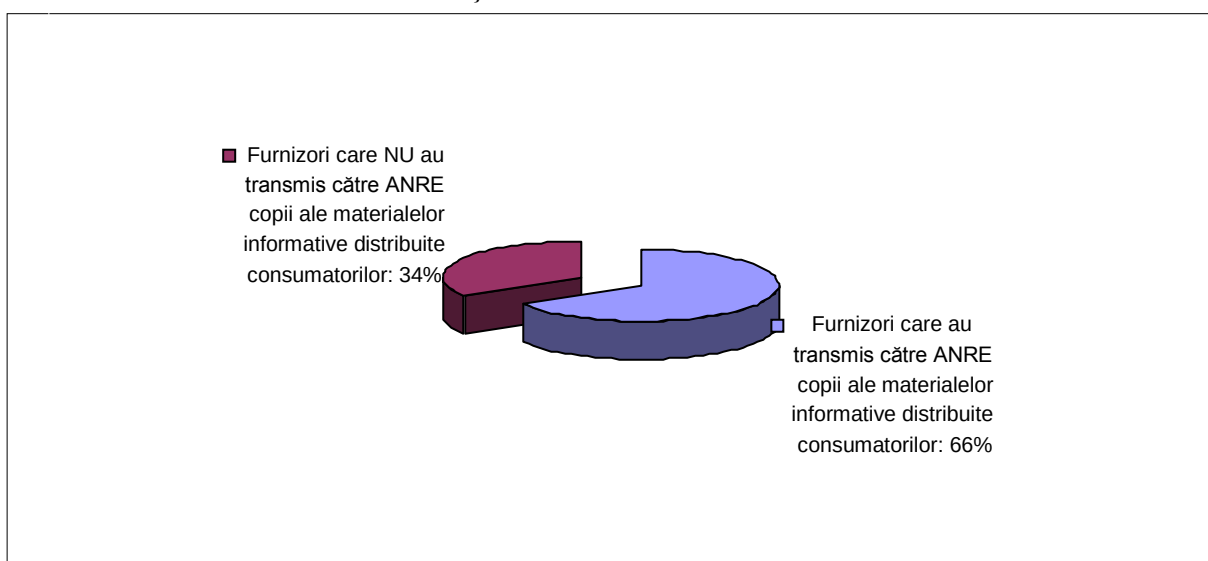
Figura nr. 1 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare prin mass-media scrisă



b) Monitorizarea informării consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative, respectiv privind obligația furnizorilor de energie electrică 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 66 % din furnizorii monitorizați (figura nr. 2).

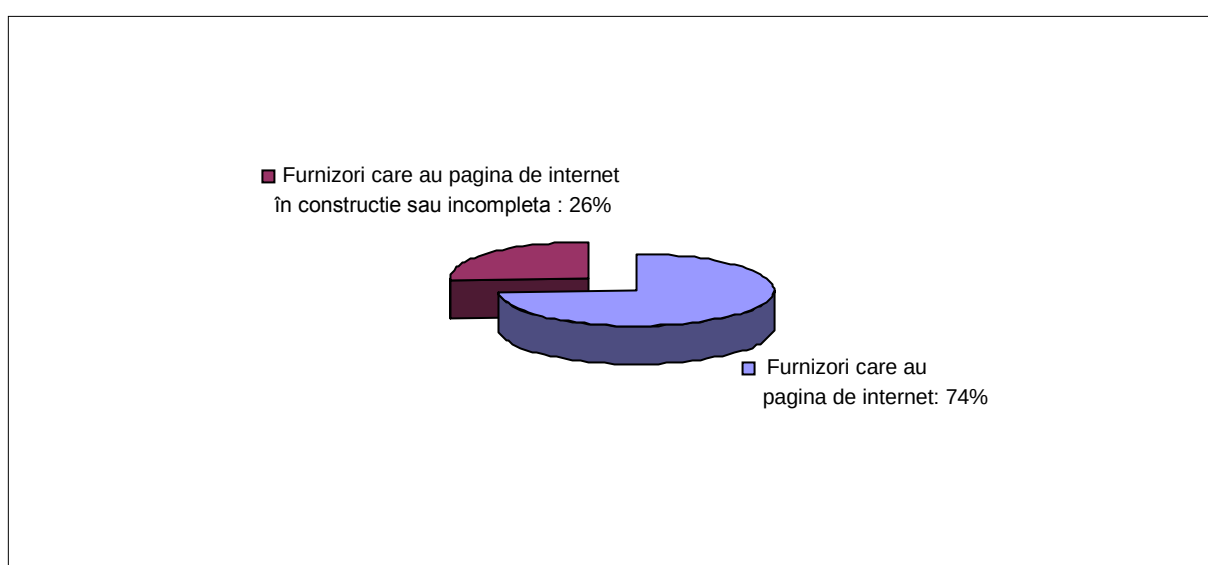
Figura nr. 2 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative



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 74% din furnizorii monitorizați, restul de 26% 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

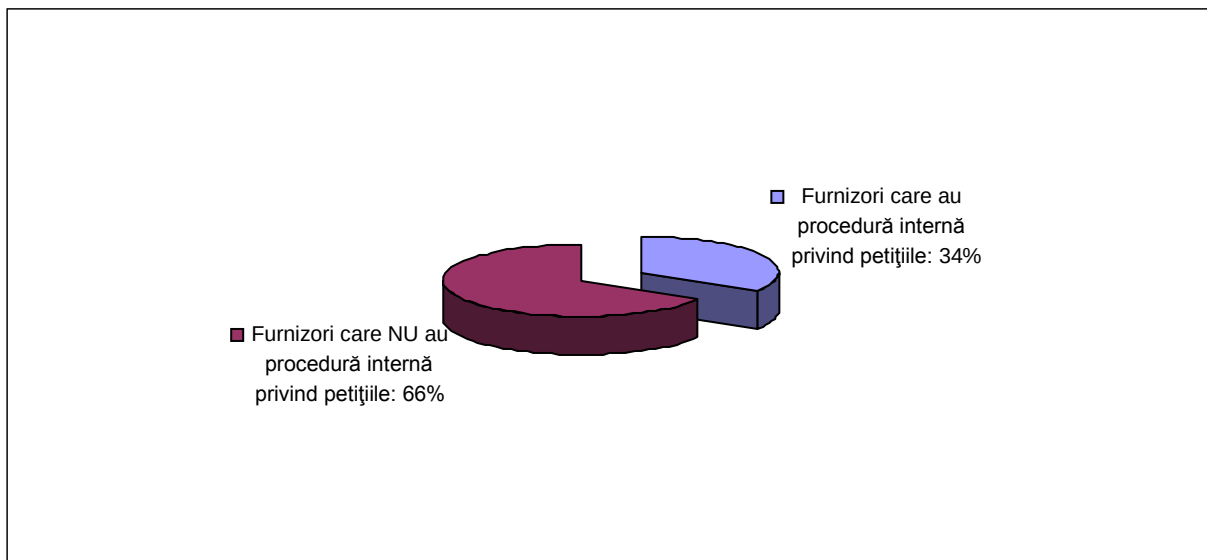


d) Monitorizarea elaborării procedurii interne, proprii, privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori, respectiv privind obligația furnizorilor de a face public un extras al acesteia, care să conțină doar informațiile ce privesc consumatorii, prin următoarele 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, 34 % 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 electrice. 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 energie electrică, la solicitarea de informații privind contractarea serviciului de furnizare, la solicitarea de informații privind prețurile și tarifele practicate, facturare (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 energie electrică, reclamații privind funcționarea grupurilor de măsurare, scutiri de la plata taxelor, accesări de conturi on-line, calitatea energiei electrice (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 energie electrică
2	Informații privind contractarea serviciului de furnizare
3	Informații privind emitere factură, calcul consum eronat, solduri, factura de regularizare, factura electronică
4	Solicitări de informații referitoare la conținutul facturii (accize, contribuție cogenerare de înalta eficiență, certificate verzi, componenta de piața concurențială)
5	Solicitări privind modificarea convenției de consum, emiteri facturi la zi, modificarea unor date din contract
6	Comunicarea efectuării plății prin bancă/poștă/comercianți, în perioada de preavizare și confirmarea înregistrării plății
7	Informații privind certificatele verzi
8	Informații referitoare la racordare
9	Solicitare modificare bază de date – comunicare date personale noi

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

Nr.crt.	Subiect
1	Incorectitudinea indexului citit de delegatul operatorului de distribuție, consumurile estimate
2	Activitatea operatorului de distribuție, cu sau fără solicitare de despăgubiri: întreruperi în alimentarea cu energie electrică, calitatea energiei electrice distribuite.
3	Reclamații privind funcționarea grupurilor de măsurare
4	Solicitații de încheiere contracte de furnizare a energiei electrice (pentru locuri de consum noi și locuri de consum existente), solicitări de reziliere a contractelor de furnizare.
5	Conținutul facturii - consum estimat/factură regularizare, penalități, primire/neprimire factură

6	Solicitări de modificare a tarifului de facturare
7	Solicitări de scutire de la plata taxelor pentru serviciile publice de radiodifuziune, refuzuri la plata taxelor, informații privind condițiile de scutire.
7	Facturare estimat - reclamații privind corecția cantităților de estimat
8	Energie recuperată - reclamații privind modul de calcul al energiei recuperate din consum fraudulos și energie recuperată datorată defecțiunii contorului
9	Plăți - reclamații referitoare la plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
10	Reclamații privind imposibilitatea accesării contului on-line, recuperare parola, anulare cont, asociere/dezasociere locuri de consum
11	Nivel de tensiune

Concluzii

Ca urmare a demersurilor ANRE de clarificare a domeniului de aplicare a *Regulamentului*, comparativ cu anul 2012, numărul agenților economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au transmis ANRE rapoarte anuale de informare a crescut cu 85%.

Creșterea numărului de furnizori monitorizați a condus la o scădere a procentelor de îndeplinire a cerințelor *Regulamentului* comparativ cu anul 2012. Totuși, la nivelul anului 2013, 74% din furnizorii monitorizați au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet și 66% dintre aceștia 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. De asemenea, se remarcă o îmbunătățire a activității de informare a consumatorilor în cursul anului 2013 pentru furnizorii de ultimă instanță care în totalitate au asigurat informarea consumatorilor prin mass-media scrisă.

Din verificările ANRE pentru anii anteriori de raportare, la nivelul anului 2013 se constată menținerea subiectelor de interes pentru consumatori atât în apelurile telefonice cât și în petițiile scrise. De asemenea, se remarcă două noi subiecte referitoare la nivelul de tensiune și accesul consumatorilor la propriile conturi on-line din paginile de internet ale furnizorilor.