

**Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare a
consumatorilor realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a
energiei electrice în anul 2014**

Prezentul document sintetizează activitatea de informare a consumatorilor desfășurată în cursul anului 2014 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 constantă, 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, 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) alin.(1) din *Regulament* au fost în număr de **48** (tabelul nr. 1).

Tabelul nr. 1 Lista furnizorilor de energie electrică monitorizați

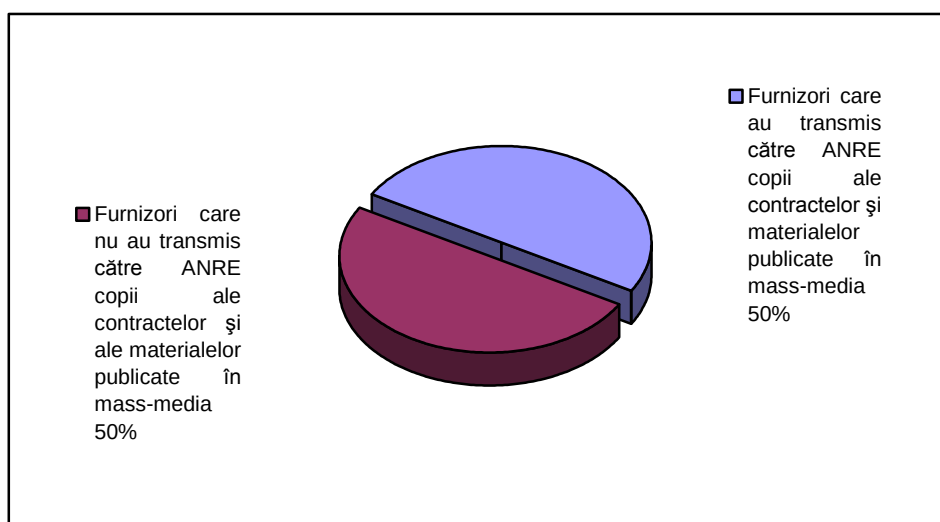
Nr. crt.	FURNIZORI
1	A ENERGY IND
2	ADDERO G.P. ENERGY
3	ALPIQ ROMINDUSTRIES
4	AMV STYLE
5	ARELCO POWER
6	AXPO ENERGY ROMANIA
7	BELECTRIC ENERGY TRADING
8	BIOL ENERGY
9	CET ARAD
10	CEZ VANZARE
11	COMPLEXUL ENERGETIC OLTENIA
12	E.ON ENERGIE ROMANIA
13	EFE ENERGY
14	ELECTRICA FURNIZARE
15	ELECTRICOM
16	ELECTRIFICARE CFR
17	ELECTROMAGNETICA
18	ELSACO ENERGY
19	ENEL ENERGIE
20	ENEL ENERGIE MUNTENIA
21	ENERGY HOLDING
22	ENEX
23	ENOL GRUP
24	ENTREX SERVICES
25	EOLIAN PROJECT
26	FIDELIS ENERGY
27	GDF SUEZ ENERGY ROMANIA
28	GDM LOGISTICS
29	GENERAL COM INVEST
30	GETICA 95 COM
31	HERMES ENERGY INTERNATIONAL
32	ICCO ENERG
33	ICPE ELECTROCOND TECHNOLOGIES
34	INVERSOLAR ENERGY
35	KDF ENERGY
36	MODERN CALOR
37	MONSSON TRADING
38	NEPTUN
39	P.C. MANAGEMENT & CONSULTING
40	RENOVATIO TRADING
41	REPOWER FURNIZARE ROMANIA
42	ROMENERGO
43	THREE WINGS
44	TINMAR -IND
45	TRANSENERGO COM
46	TRANSFORMER ENERGY SUPPLY (fost ICCO ENERGY SUPPLY)
47	VERTA TEL Bucuresti
48	WERK ENERGY (fost ILIOTOMI IMPEX GRPA)

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 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 50% din furnizorii monitorizați (figura nr. 1).

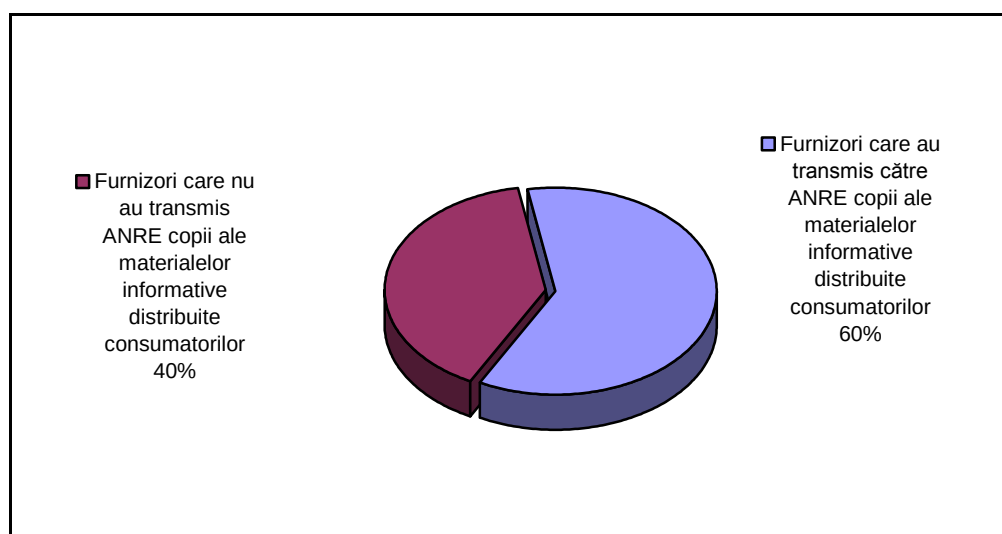
Figura nr. 1 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare prin mass-media scrisă



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 prin intermediul materialelor informative a fost realizată de 60% din furnizorii monitorizați (figura nr. 2).

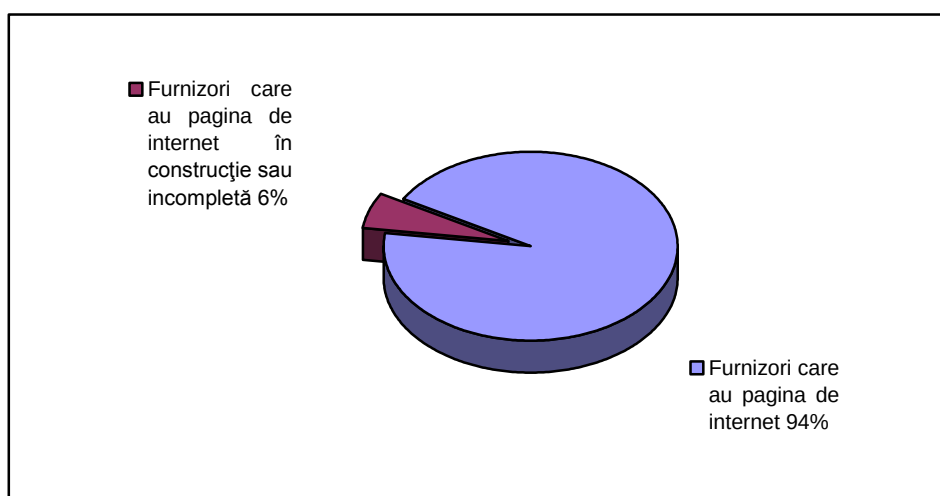
Figura nr. 2 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative



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 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 94% din furnizorii monitorizați, restul de 6% 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

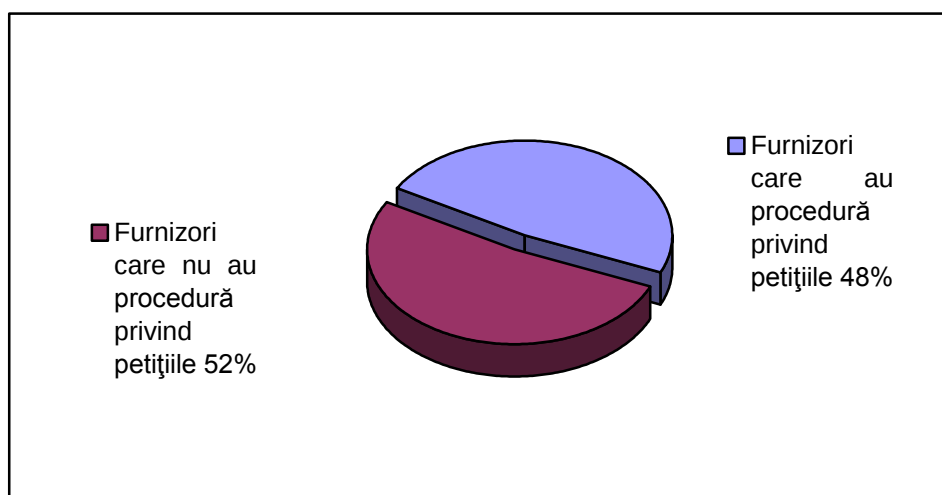


d) Monitorizarea elaborării procedurii interne, proprii, privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori, respectiv privind obligația furnizorilor de a face public un extras al acestora, care să conțină doar informațiile care privesc consumatorii, prin următoarele 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, 48% 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 procedura și etapele procesului de soluționare a disputelor contractuale, 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. 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 pentru a veni în întâmpinarea solicitărilor consumatorilor.

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 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 principalele clauze ale contractului de furnizare
3	Informații privind condițiile generale de contractare a serviciului de furnizare
4	Înteruperi în alimentarea cu energie electrică
5	Informații privind prețuri, tarife, taxe
6	Informații privind procesul de schimbare a furnizorului
7	Solicitări de oferte de furnizare
8	Informații privind activitatea operatorului de distribuție
9	Informații privind certificatele verzi
10	Informații privind energia activă/reactivă
11	Solicitări de scutire de la plata taxelor pentru serviciile publice de radiodifuziune

Cele mai întâlnite subiecte în petițiile scrise ale consumatorilor fac referire la întreruperile în alimentarea cu energie electrică, calitatea energiei electrice, solicitarea de explicații privind factura de regularizare, eșalonarea plății facturilor, funcționarea grupurilor de măsurare, modificări ale clauzelor contractuale, accesări de conturi on-line, scutiri de la plata taxelor (tabelul nr. 3).

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

Nr.crt.	Subiect
1	Activitatea operatorului de distribuție - întreruperi în alimentarea cu energie electrică, calitatea energiei electrice distribuite
2	Facturarea - estimări, solduri, citire index, prețuri/tarife/taxe - certificate verzi, contribuția pentru cogenerare de înaltă eficiență, tariful Componenta Piață Concurențială
3	Funcționarea grupurilor de măsurare - contorizare
4	Modificări ale clauzelor contractuale
5	Cantități de energie activă/reactivă
6	Plăți - reclamații referitoare la plăți neînregistrate, plăți alocate eronat
7	Imposibilitatea accesării contului on-line
8	Modul de calcul al energiei recuperate din consum fraudulos și energie recuperată datorată defecțiunii contorului
9	Solicitări de scutire de la plata taxelor pentru serviciile publice de radiodifuziune, refuzuri la plata taxelor, informații privind condițiile de scutire
10	Deconectări locuri de consum de la rețeaua de alimentare cu energie electrică
11	Constatări de intervenții neautorizate la instalațiile electrice
12	Solicitații de încheiere contracte de furnizare a energiei electrice (pentru locuri de consum noi și locuri de consum existente)

Concluzii

În anul 2014, numărul agenților economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au transmis la ANRE rapoarte anuale de informare a crescut cu 37%, comparativ cu anul 2013.

Din raportările primite se remarcă o îmbunătățire a activității de informare a consumatorilor în cursul anului 2014 prin creșterea cu:

- 41% a numărului de furnizori care au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul mass-media;
- 22% a numărului de 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;

- 73% a numărului de furnizori care au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet;
- 92% a numărului de furnizori care au elaborat proceduri interne privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori, respectiv au îndeplinit obligația de a face public un extras al acesteia.

Se remarcă o creștere a frecvenței întrebărilor consumatorilor referitoare la clauzele contractului de furnizare, la modalitățile de măsurare și facturare, și, nu în ultimul rând, la costurile aferente consumului de energie electrică. Ca și în anul precedent, și în anul 2014 se constată menținerea subiectelor de interes pentru consumatori atât în apelurile telefonice cât și în petițiile scrise, cu precădere în ceea ce privește întreruperile neprevăzute în alimentarea cu energie electrică și facturarea consumului de energie electrică.