

**Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare a
consumatorilor realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare
a gazelor naturale 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 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 constantă, 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 2014, consumatori din categoriile B1 și B2 și, prin urmare, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor art. 2 alin. (2) din *Regulament* au fost în număr de **53** (tabelul nr. 1).

Tabelul nr. 1 Lista furnizorilor de gaze naturale monitorizați

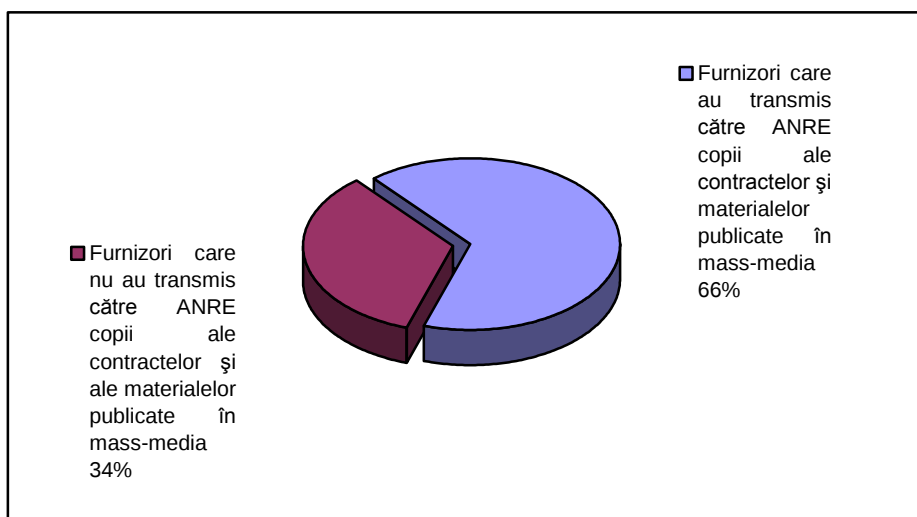
Nr. crt.	FURNIZORI
1	AMARAD DISTRIBUȚIE
2	APOPI & BLUMEN
3	AXPO ENERGY ROMÂNIA
4	BERG SISTEM GAZ
5	CEZ VÂNZARE
6	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTION (fost GAZ SUD FURNIZARE)
7	CIS GAZ
8	CONEF GAZ
9	CONGAZ
10	CORDUN GAZ
11	COVI CONSTRUCT 2000
12	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMÂNIA
13	DESIGN PROIECT
14	DISTRIGAZ VEST
15	E.ON ENERGIE ROMÂNIA
16	ENERGY GAS PROVIDER
17	EURO SEVEN INDUSTRY
18	FIDELIS ENERGY
19	GAZ EST
20	GAZ NORD EST
21	GAZ SUD
22	GAZ VEST
23	GAZMIR IAȘI
24	GDF SUEZ ENERGY ROMÂNIA
25	GDR
26	GECABUILD
27	HARGAZ HARGHITA GAZ
28	INSTANT CONSTRUCT COMPANY
28	INTERGAZ EST
29	M.M. DATA
30	MACIN GAZ
31	MEGACONSTRUCT
32	MEHEDINTI GAZ
33	MIHOC OIL S.R.L
34	NEXT ENERGY DISTRIBUTION
35	NORD GAZ
36	OLIGOPOL BRASOV
38	OTTO GAZ
39	PADO GROUP INFRASTRUCTURE
40	PREMIER ENERGY (fost PDG)
41	PRISMA SERV COMPANY IASI
42	PROGAZ P&D
43	ROMGAZ
44	SALGAZ SALONTA
45	TEHNOLOGICA RADION
46	TEN GAZ (ACTUAL NOVA)
47	TETAROM
48	TIMGAZ
49	TINMAR – IND București
50	TULCEA GAZ
51	VEGA 93
52	WIEE ROMANIA
53	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 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 66% din furnizorii monitorizați (figura nr. 1).

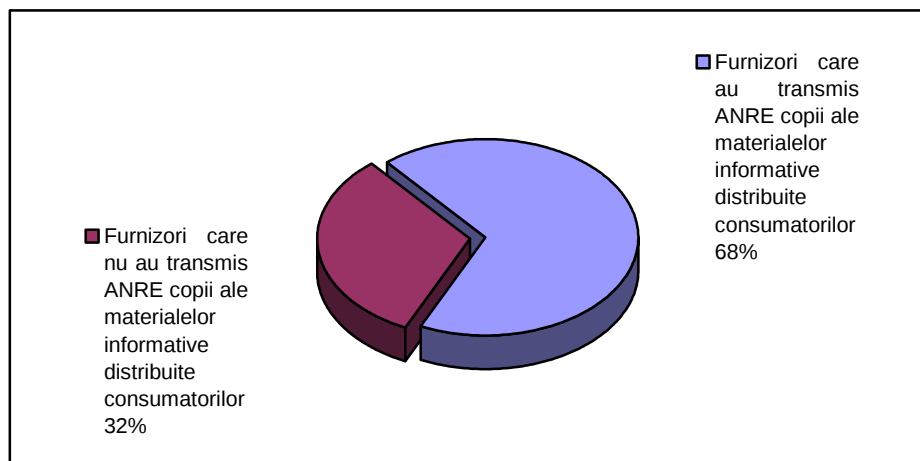
Figura nr. 1 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare prin mass-media scrisă



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, prin intermediul materialelor informative a fost realizată de 68% din furnizorii monitorizați (figura nr. 2).

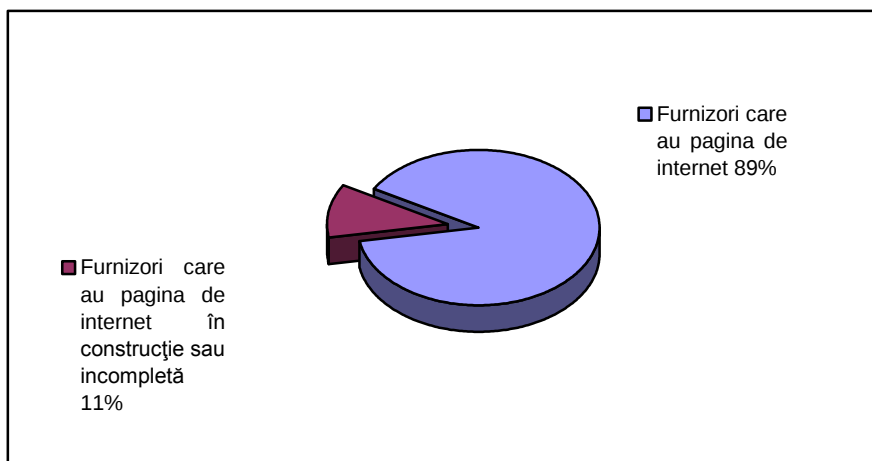
Figura nr. 2 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative



c) Monitorizarea informării consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet, respectiv a obligației 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 89% din furnizorii monitorizați, restul de 11% 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

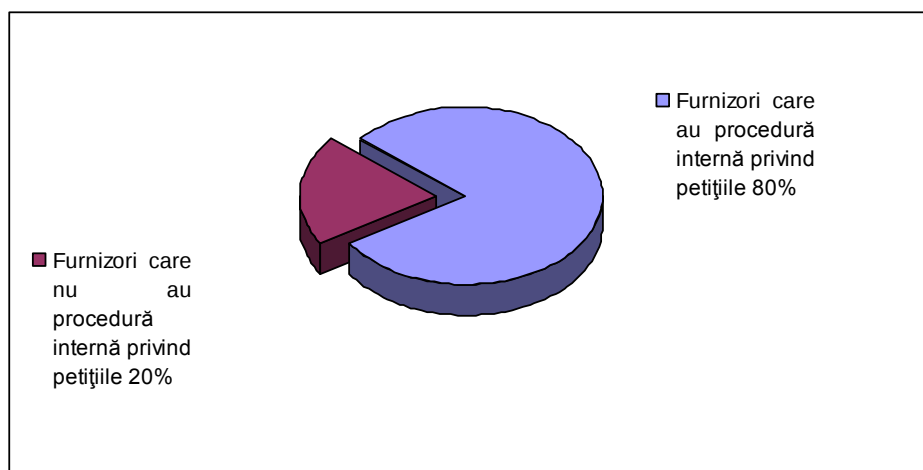


d) Monitorizarea elaborării procedurii interne, proprii, privind înregistrarea, investigarea și soluționarea petițiilor primite de la consumatori, respectiv a obligației furnizorilor de a face public un extras al acestora, care să conțină doar informațiile care privesc consumatorii, prin următoarele 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, 80% 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, afișarea la punctele de relații cu clienții și distribuirea de materiale informative.

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 modalitățile de măsurare și calculul consumului de gaze naturale, conținutul facturii, respectiv mijloace și termenele de plată, regularizări, prețurile și tarifele practicate, la solicitări de informații privind contractarea serviciului de furnizare a gazelor naturale, la verificarea periodică a instalației de utilizare, la întreruperile în alimentarea cu gaze naturale, la procesul de schimbare a furnizorului și la oferta de furnizare, la acordarea ajutorului de încălzire pentru sezonul rece (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 și calculul consumului de gaze naturale, a conținutului facturii, mijloacele și termenele de plată, regularizări
2	Informații referitoare la prețuri și tarife
3	Informații privind contractarea serviciului de furnizare a gaze naturale
4	Verificare tehnică obligatorie a instalațiilor de utilizare gaze naturale
5	Informații referitoare la racordare
6	Defecțiuni ale instalației de utilizare gaze naturale/aparate de măsurat
8	Solicitări de oferte de furnizare
9	Informații privind procesul de schimbare a furnizorului
10	Informații referitoare la ajutoarele de încălzire
11	Întreruperi în alimentarea cu gaze naturale
12	Informații privind sistarea/reluarea furnizării de gaze naturale
13	Informații privind reglementări ANRE

Cele mai întâlnite subiecte în petițiile scrise ale consumatorilor fac referire la măsurarea și facturarea consumului de gaze naturale, conținutul facturii, mijloace și termenele de plată, solduri, la solicitări de eșalonare a plății facturilor, la solicitări de sistare/reluare a furnizării gazelor naturale, la verificarea periodică a instalației de utilizare, la modificarea prețurilor, tarifelor, la acordarea ajutorului de încălzire pentru sezonul rece (tabelul nr. 3).

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

Nr. crt.	Subiect
1	Informații privind măsurarea și facturarea, mijloace și termene de plată, solduri
2	Solicitări eşalonare a plății facturilor
3	Solicitări sistare/reluare a furnizării gazelor naturale
4	Informații privind contractul de furnizare a gazelor naturale
5	Întreruperi în alimentarea cu gaze naturale
6	Solicitări de racordare în zone unde nu există rețea de distribuție gaze naturale
7	Modificarea prețurilor, tarifelor
8	Asigurarea calității gazelor naturale
9	Modificarea poziției branșamentului/contorului
10	Facturarea reviziilor și verificărilor instalațiilor de utilizare gaze naturale
11	Restituirea garanției depuse conform art.19 din HG 1043/2004
12	Acordarea ajutoarelor de încălzire
13	Defecțiuni ale aparatelor de măsurare

Concluzii

În anul 2014, 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 la ANRE rapoarte anuale de informare a crescut cu 39%, comparativ cu anul 2013.

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

- 40% a numărului de furnizori care au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul mass-media;
- 6% 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;
- 57% a numărului de furnizori care au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet;
- 35% 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.

Ca și în anul precedent, și în anul 2014 se constată menținerea subiectelor de interes pentru consumatori în petițiile scrise, cu precădere în ceea ce privește măsurarea și facturarea consumului de gaze naturale, eșalonarea plăților facturilor, întreruperile neprevăzute în alimentarea cu gaze naturale și asigurarea calității gazelor naturale.