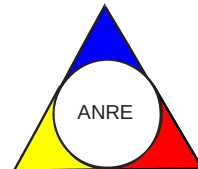




AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI



Direcția comunicare, cooperare și relația cu Parlamentul

Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare a consumatorilor realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice în anul 2015

Prezentul document sintetizează activitatea de informare a consumatorilor desfășurată în cursul anului 2015 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 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. 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 clineților finali;
- publicare în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- afișare la punctele unice de contact, inclusiv la punctelor de informare regional/locală;

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 desfasurarea actiunilor de informare a consumatorilor desfășurate de furnizori sunt:

1. Drepturile si obligatiile clientilor finali- publicare pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin e-mail sau telefonic și materiale informative la punctele unice de contact;
2. Preturile si tipurile de tarife reglementate practicate-au fost specificate prețurile și tipurile de tarife reglementate pe verso factură și publicate pe pagina proprie de internet;
3. Modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii si mijloacele de plată- publicare pe pagina proprie de internet și 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 materiale informative la punctele unice de contact;
5. Procedura, etapele si documentele necesare procesului de solutionare/mediere a neînțelegerilor precontractuale - publicare pe pagina proprie de internet și 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 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 75 (tabelul nr. 1).

Tabelul nr. 1 Lista furnizorilor de energie electrică monitorizați

NR CRT.	FURNIZORI
1	A ENERGY IND
2	ADERRO G.P. ENERGY
3	ALPIQ ROMINDUSTRIES
4	ALRO
5	ARELCO POWER
6	AXPO ENERGY ROMANIA
7	BELECTRIC ENERGY TRADING
8	CEZ Vanzare
9	BIOL ENERGY
10	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE
11	CIGA Energy
12	COTROCENI PARK
13	CURRENT ALTERNATIV
14	E.V.A. ENERGY

15	EFE ENERGY
16	EFT FURNIZARE
17	ELECTRA MANAGEMENT&SUPPLY
18	ELECTRIC PLANNERS
19	Electrificare CFR
20	Electrica Furnizare
21	ELECTROCARBON
22	ELECTROMAGNETICA
23	ELSACO ENERGY
24	ENEL Energie
25	ENEL Energie Muntenia
26	ELSID
27	ENEL TRADE ROMANIA
28	ENERGOTRANS
29	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
30	ENERGY HOLDING
31	ENERGY MARKET CONSULTING
32	ENERGY NETWORK
33	ENOL GRUP
34	ENTREX SERVICES
35	EOLIAN PROJECT
36	E.ON Energie Romania
37	FIDELIS ENERGY
38	FLAVUS INVESTITII
39	GDF SUEZ ENERGY ROMANIA
40	GDM LOGISTICS
41	GENERAL COM INVEST
42	GETICA 95 COM
43	Hermes Energy International
44	ICCO ENERG
45	ICPE Electrocond Technologies
46	IMPERIAL DEVELOPMENT
47	INDUSTRIAL ENERGY
48	INVERSOLAR ENERGY
49	KDF ENERGY
50	LUXTEN LIGHTING COMPANY SA Sucursala Bucuresti
51	MENAROM P.E.C.
52	MET ROMANIA ENERGY TRADE
53	MIDAS&CO
54	MONSSON TRADING
55	NEPTUN
56	NOVA POWER & GAS
57	OET- OBEDINENI ENERGIINI TARGOVTSI OOD BULGARIA
58	P.C. MANAGEMENT & CONSULTING
59	POLIMED ENERGY TRADING

60	QMB ENERG
61	RCS & RDS
62	RENOVATIO TRADING
63	REPOWER FURNIZARE ROMANIA
64	RESTART ENERGY ONE
65	ROMELECTRO Bucuresti
66	ROMENERGY INDUSTRY
67	RWE ENERGIE
68	THREE WINGS
69	TINMAR - IND Bucuresti
70	TRANSENERGO COM
71	TRANSFORMER ENERGY SUPPLY (fost ICCO ENERGY SUPPLY)
72	UGM ENERGY TRADING
73	VERBUND TRADING ROMANIA
74	VERTA TEL Bucuresti
75	WERK ENERGY

Evaluarea respectării prevederilor *Regulamentului* este realizată prin:

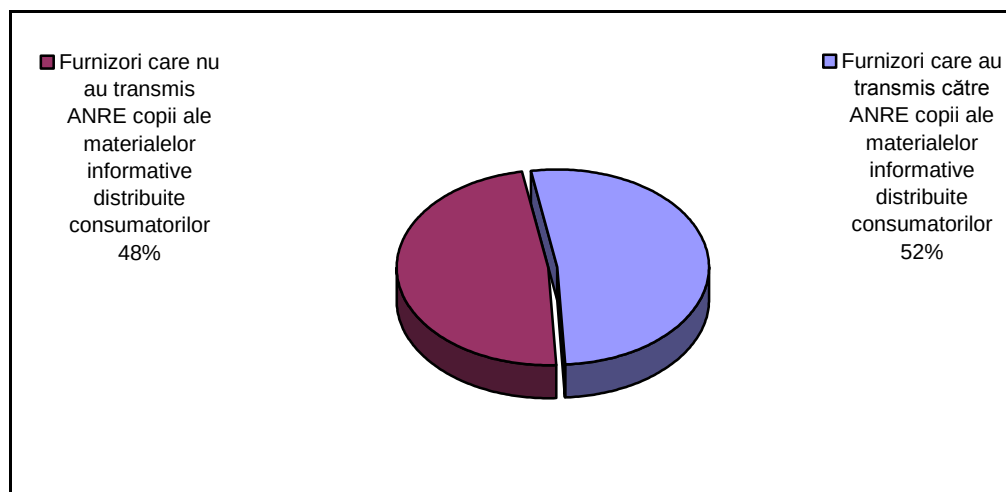
a) Monitorizarea informării consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală, respectiv privind obligația furnizorilor de energie electrică de a informa consumatorii, de două ori într-un an calendaristic, prin mass-media scrisă națională și/sau locală, asupra unuia sau mai multor domenii 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. 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 din 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 și de a transmite la ANRE un exemplar al materialelor informative.

Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată de 52% din furnizorii monitorizați (figura nr. 2).

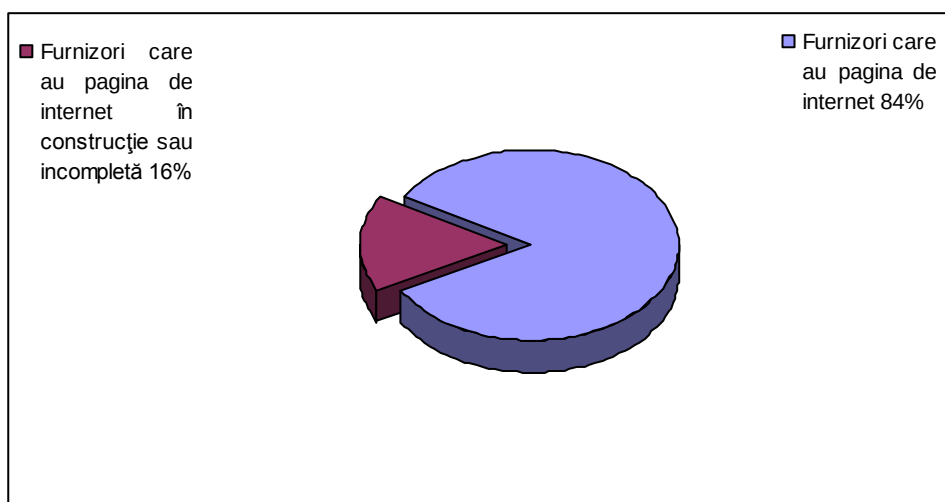
Figura nr. 2 Ponderea furnizorilor care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin elaborarea și distribuirea de materiale informative



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 84% din furnizorii monitorizați, restul de 16% 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 informațiilor privind domeniile și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor și cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice.

Furnizorii 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. S-a utilizat cu preponderență publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet și afișarea la punctele de relații cu clienții.

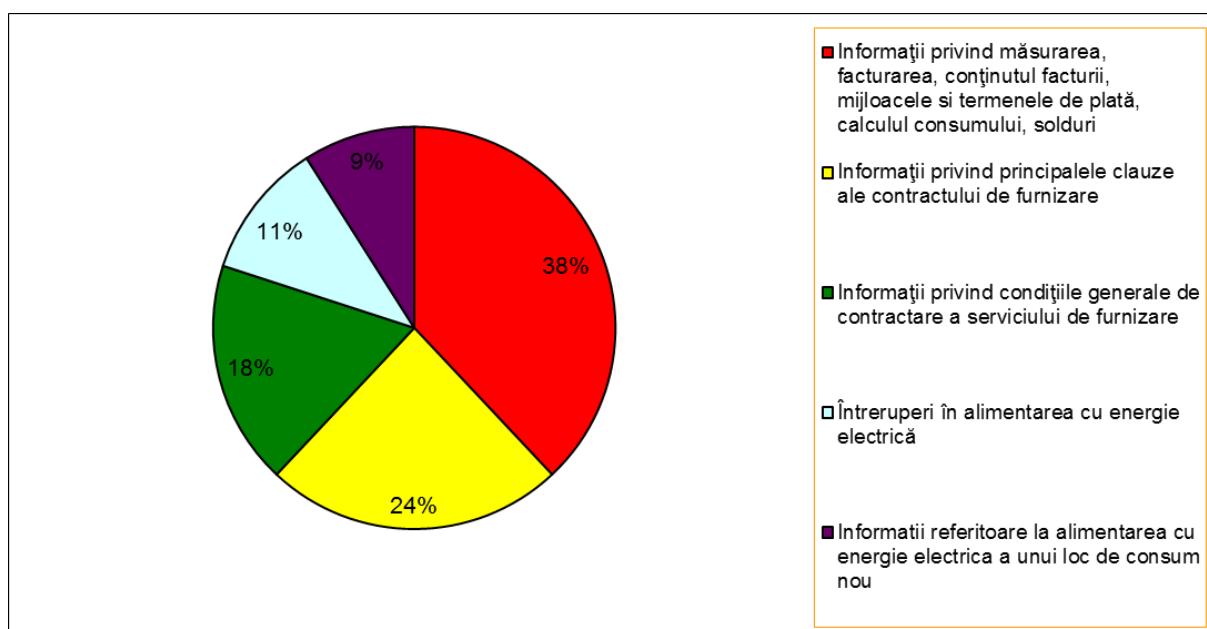
De asemenea, furnizorii au pus la dispoziție linii telefonice pentru a veni în întâmpinarea solicitărilor consumatorilor.

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, solicitari 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 principalele clauze ale contractului de furnizare
3	Informații privind condițiile generale de contractare a serviciului de furnizare
4	Întreruperi în alimentarea cu energie electrică
5	Informații referitoare la alimentarea cu energie electrică a unui loc de consum nou

Figura nr. 2 Ponderea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor



Concluzii

În anul 2015, 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 64%, comparativ cu anul 2014.

Din raportările primite se constată că activitatea de informare a consumatorilor în cursul anului 2015 s-a realizat astfel:

- toți furnizorii pentru care numărul de clienți finali este mai mare de 1000 pentru oricare din lună a anului calendaristic au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul mass-media;
- 52% a numărului de furnizori 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;
- 84% a numărului de furnizori au asigurat informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet;

Se remarcă o creștere a frecvenței întrebărilor consumatorilor referitoare la clauzele contractului de furnizare, la modalitățile de măsurare și facturare, la costurile aferente consumului de energie electrică. Ca și în anul precedent, și în anul 2015 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.