



**Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare
a clienților finali realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor
naturale în anul 2017**

În vederea responsabilizării furnizorilor de gaze naturale în a informa corect, complet și precis proprii clienți finali, ANRE a stabilit un sistem unitar de raportare referitor la desfășurarea activității de informare a clienților finali ai furnizorilor gaze naturale, astfel încât să permită monitorizarea mai riguroasă a îndeplinirii obligațiilor de informare ale acestora.

Prezentul raport sintetizează **activitatea de informare a consumatorilor finali de gaze naturale**, desfășurată în cursul anului **2017** de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, în conformitate cu prevederile **Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale**, aprobat prin **Ordinul ANRE nr. 96/2015**. Prin acest raport, ANRE evaluează respectarea de către furnizorii de gaze naturale a obligațiilor de informare 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 întrebările clienților finali;
- publicare în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- afișare a materiala punctele unice de contact, inclusiv la punctele de informare regionale/locale.

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 gazelor naturale în relația dintre titularii licenței pentru activitatea de furnizare și clienții finali de gaze naturale, definiți conform art. 100 pct. 25 din Legea energiei electrice și gazelor naturale nr.123/2012, cu modificările și completările ulterioare.

Principalele **domenii și modalități** pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor desfășurate de furnizori sunt:

1. **Drepturile și obligațiile clienților finali** - publicare pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin e-mail sau telefonic, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
2. **Prețurile și tipurile de tarife reglementate practicate** - specificarea prețurilor și tipurilor de tarife reglementate pe verso facturii lunare și de asemenea, publicarea acestor informații pe pagina proprie de internet;
3. **Modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
4. **Principalele clauze ale contractului de furnizare** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
5. **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 distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
6. **Procedura, etapele, și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali** - publicare pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin e-mail sau telefonic, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
7. **Procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
8. **Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare/mediere a neînțelegerilor contractuale** - publicare pe pagina proprie de internet, răspunsuri prin e-mail sau telefonic, respectiv prin distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;
9. **Procedura, etapele și documentele necesare procesului de soluționare a disputelor contractuale** - răspunsuri prin telefon sau e-mail la întrebările consumatorilor;
10. **Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice și al gazelor naturale, relevante pentru clienții finali** - răspunsuri prin telefon sau e-mail la întrebările consumatorilor;
11. **Alte informații de interes pentru clienții finali, inclusiv cele privind eficiența energetică prevăzute la art. 11 alin. (5) lit. d) pct (ii) și (iii) și lit. f din Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014** - publicare pe pagina proprie de internet și distribuirea de materiale informative la punctele unice de contact;

Agenții economice, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din *Regulament* au fost în număr de **81** (*tabelul nr. 1*).

1	ADERRO G.P. ENERGY
2	ALPHA METAL
3	ALPIQ ROMINDUSTRIES
4	AMARAD DISTRIBUTIE
5	APOPI & BLUMEN
6	AXPO ENERGY ROMANIA
7	BERG SISTEM GAZ
8	CEZ VÂNZARE S.A.
9	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE
10	CIS GAZ
11	CONEF GAZ
12	CORDUN GAZ
13	COSVAN
14	COVI CONSTRUCT 2000
15	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ ROMANIA
16	CREST ENERGY
17	CYEB
18	DESIGN PROIECT
19	DISTRIGAZ VEST
20	E.ON ENERGIE ROMANIA
21	E.ON FLASH SA
22	E.V.A. ENERGY
23	ELECTRIC & GAS POWER TRADE
24	ENEL ENERGIE
25	ENERGAZ BUSINESS & PARTNERS
26	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
27	ENERGY GAS PROVIDER
28	ENGIE ROMANIA
29	ENTREX SERVICES

30	EURO SEVEN INDUSTRY
31	FIDELIS ENERGY
32	FORTE GAZ GN
33	GAZ EST
34	GAZ NORD EST
35	GAZ SUD
36	GAZ VEST
37	GAZMIR IASI
38	GECABUILD
39	GETICA 95 COM
40	HARGAZ HARGHITA GAZ
41	HERMES ENERGY& GAS
42	ICCO ENERG
43	INSTANT CONSTRUCT COMPANY
44	M.M. DATA
45	MACIN GAZ
46	MEGACONSTRUCT
47	MEHEDINTI GAZ
48	MET ROMANIA ENERGY TRADE
49	MIHOC OIL
50	MONSSON TRADING
51	NEXT ENERGY FURNIZARE
52	NORD GAZ
53	NOVA POWER & GAS
54	OLIGOPOL
55	OLTCHIM
56	OMV PETROM
57	OMV PETROM GAS
58	OTTO GAZ
59	PADO GROUP INFRASTRUCTURES
60	PREMIER ENERGY
61	PRISMA SERV COMPANY IASI
62	PROFAURINVEST

63	PROGAZ P&D
64	RENOVATIO TRADING
65	RESTART ENERGY ONE
66	ROMGAZ
67	RWE ENERGIE
68	S PRAHOVA INDUSTRIAL PARC
69	SAFI-STAR
70	SALGAZ
71	SISTEM SERVICII TEHNIC GRUP
72	TEHNOLOGICA RADION
73	TETAROM
74	TIMGAZ
75	TINMAR Gas
76	TRANSENERGO COM
77	TULCEA GAZ
78	VEGA 93
79	VEOLIA
80	WIEE ROMANIA
81	WIROM GAS

Tabelul nr. 1 Lista furnizorilor de gaze naturale monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din Regulament

În anul 2017, ponderea furnizorilor care au întocmit și au înaintat ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din *Regulament* a fost de 88% (*figura nr. 1*).

Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de gaze naturale, în anul 2017, este de 99,31% (*figura nr. 2*).

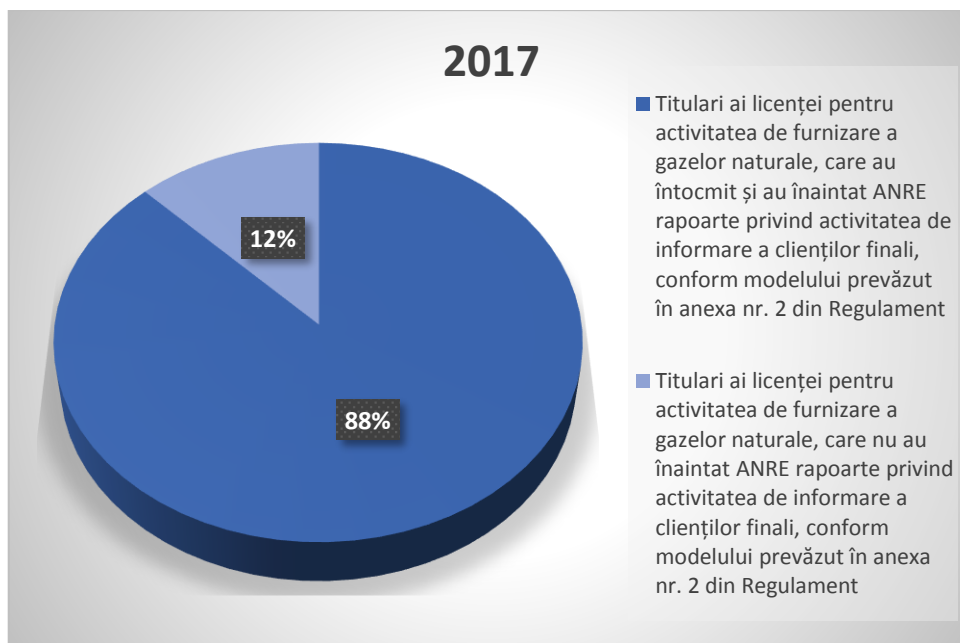


Figura nr. 1 Ponderea furnizorilor privind întocmirea și înaintarea către ANRE a raportului privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din Regulament

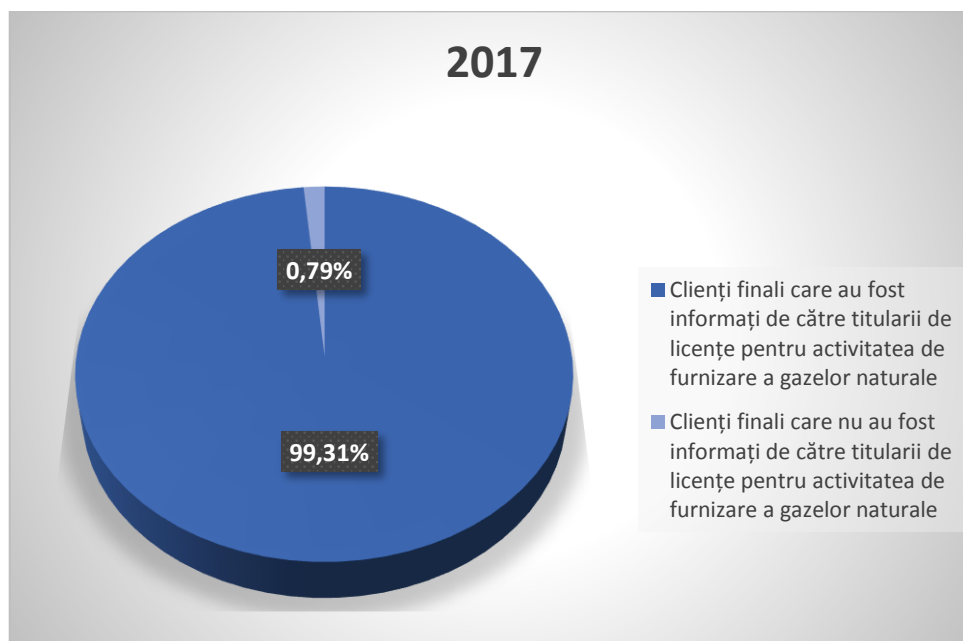


Figura nr. 2 Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de gaze naturale

Evaluarea respectării prevederilor Regulamentului este realizată 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 prevăzute la art. 6 din Regulament 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.

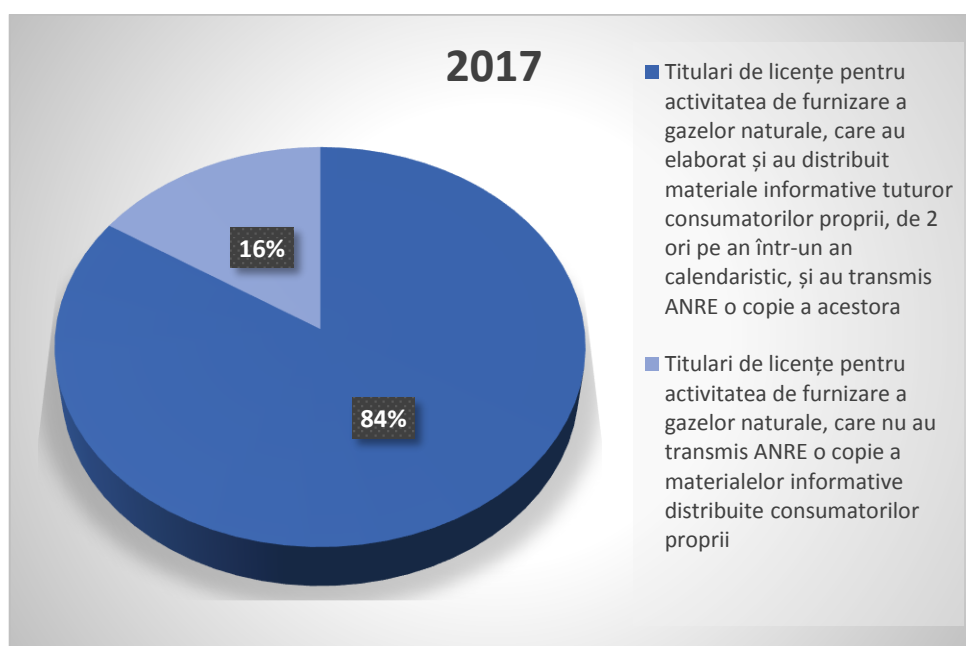


Figura nr. 3 Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală

Fac excepție furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru lună a anului calendaristic. Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată în proporție de 84% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale monitorizați (figura nr. 3).

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 referitoare la unul sau mai multe dintre domeniile prevăzute la art. 6 din *Regulament* și de a transmite la ANRE un exemplar al respectivelor materiale informative.

69% dintre consumatori au fost informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale, iar 31% au optat pentru alte modalități de informare a clienților.

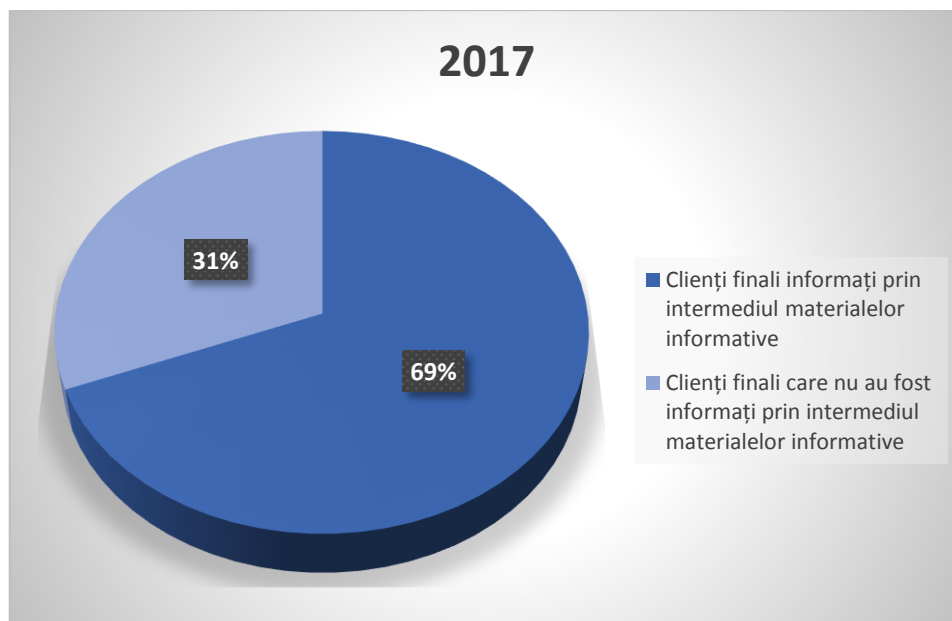


Figura nr. 4 - Ponderea clienților finali informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale

- c) Monitorizarea informării consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii 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 92% din furnizorii monitorizați, restul de 8% având pagina de internet în construcție sau incompletă.

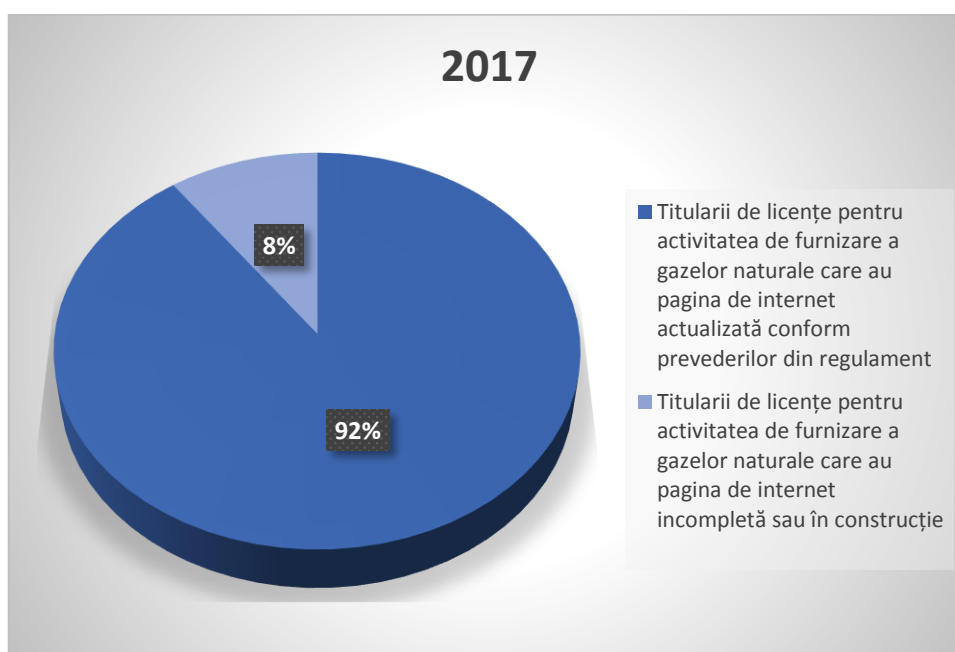


Figura nr. 5 Ponderea furnizorilor de gaze naturale care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet

d) Alte modalități de informare a clienților finali. Activitatea de informare a clienților finali se poate realiza și prin alte modalități precum: răspunsuri în scris, pe format hârtie sau email, discuții, telefonic, etc..

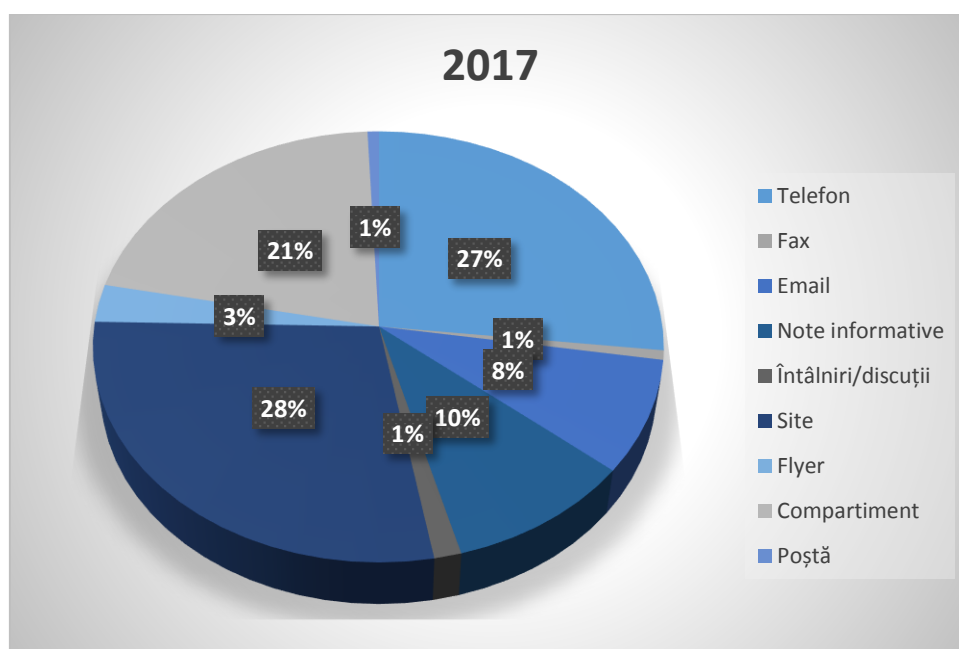


Figura nr. 6 - Ponderea modalităților prin care s-a realizat activitatea de informare a clienților finali

Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost: afișarea pe site a informațiilor (28%), discuțiile telefonice (27%) și distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (21%).

Poșta și faxul au fost metodele cel mai puțin folosite de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale în scopul informării clienților finali.

e) Monitorizarea informării privind domeniile asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale au obligația de a-și informa clienții finali.

Furnizorii au acordat atenție sporită informării în legătură cu drepturile și obligațiile clienților finali (12%), prețurile și tipurile de tarife reglementate (12%), modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată (10%), procedura și etapele necesare procesului de schimbare a furnizorului (9%).

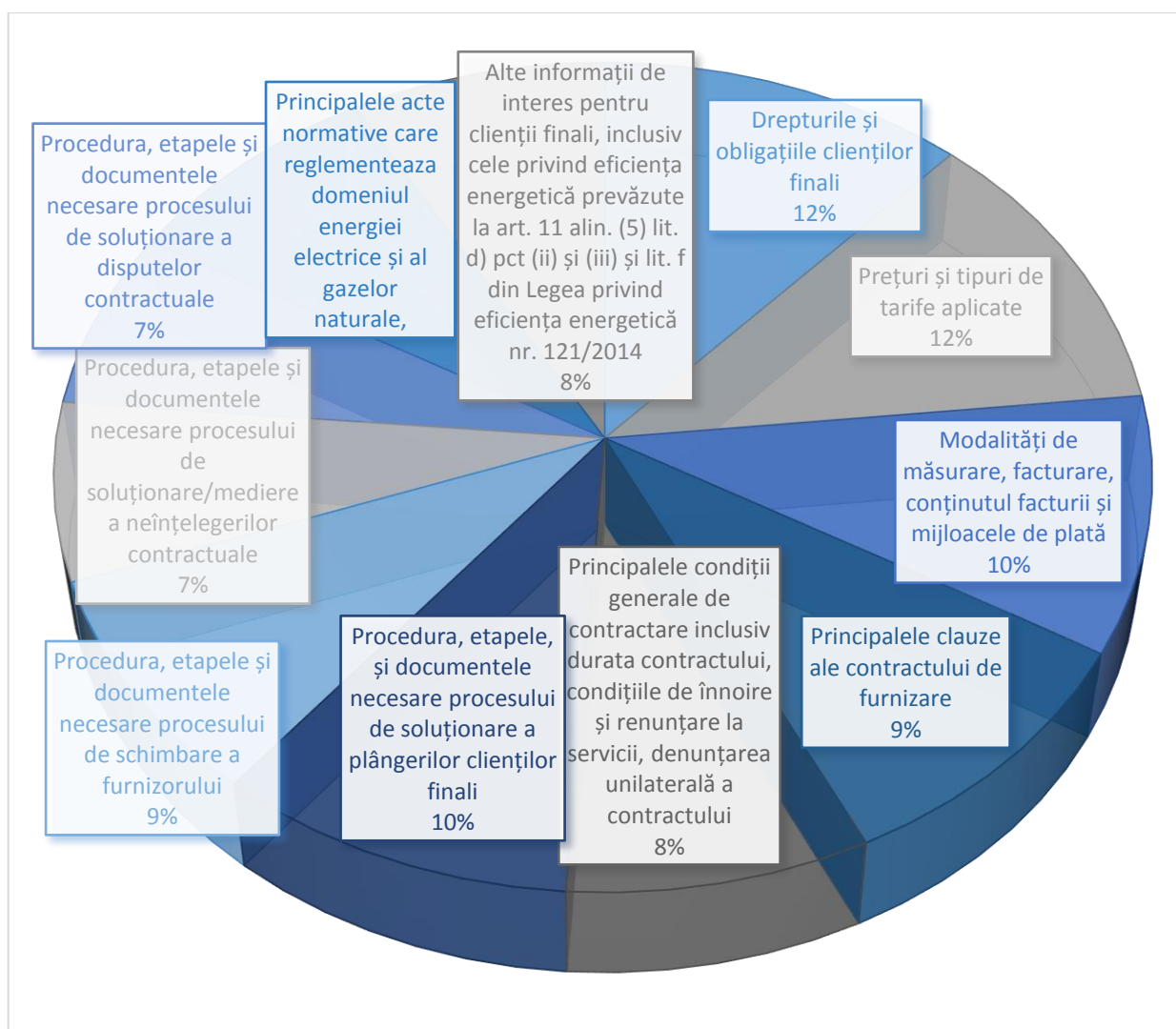


Figura nr. 7 - Ponderea domeniilor asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale au obligația de a-și informa clienții finali

f) Monitorizarea informațiilor privind domeniile și modalitățile alese pentru desfășurarea acțiunilor de informare a consumatorilor și cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice.

Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor fac referire la informații privind tarifele aplicate, măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri, informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale, informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum, informații referitoare la calculul consumului de gaze naturale, informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale (tabelul nr. 2).

Nr. crt.	Subiect
1	Informații privind tarifele aplicate, măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, solduri.
2	Informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale.
3	Informații referitoare la racordarea unui loc nou de consum
4	Informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale.
5	Informații referitoare la calculul consumului de gaze naturale

Tabelul nr. 2 Cele mai întâlnite 5 subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

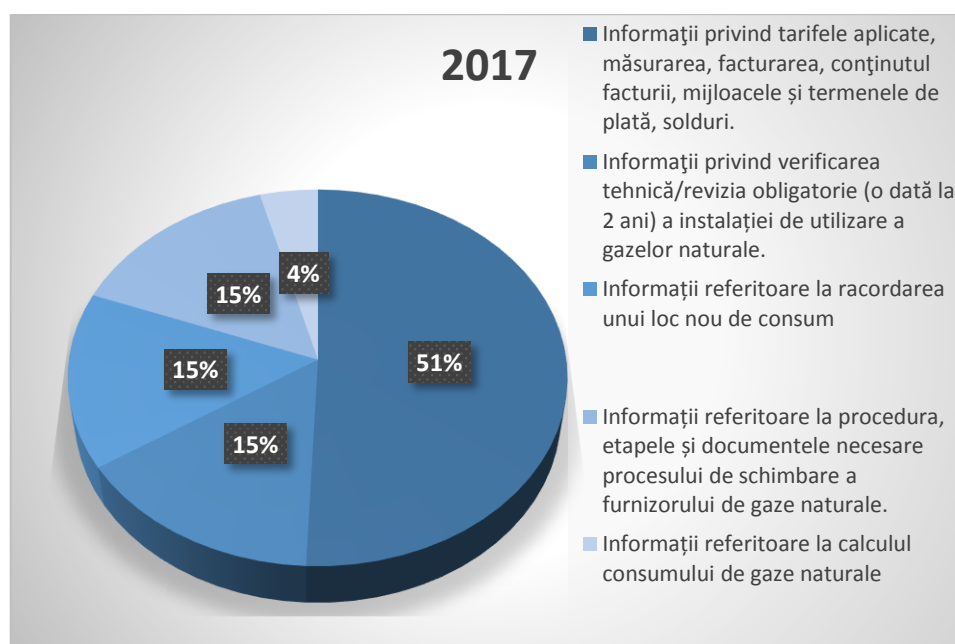


Figura nr. 8 Ponderea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

Concluzii

În anul 2017, ponderea furnizorilor de gaze naturale care au întocmit și au înaintat ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din *Regulament* a fost de 88%. Ponderea consumatorilor finali informați de către furnizorii de gaze naturale, în anul 2017, a fost de 99,31%.

Din raportările primite se constată că activitatea de informare a consumatorilor în cursul anului 2017 s-a realizat astfel:

- Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată în proporție de 84% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale monitorizați.
- 69% dintre consumatori au fost informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale.
- Informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet a fost realizată de 92% din furnizorii monitorizați, restul de 8% având pagina de internet în construcție sau incompletă.
- Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost: afișarea pe site a informațiilor (28%), discuțiile telefonice (27%) și distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (21%).
- Furnizorii au acordat atenție sporită informării în legătură cu drepturile și obligațiile clienților finali (12%), prețurile și tipurile de tarife reglementate (12%), modalități de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată (10%), procedura și etapele necesare procesului de schimbare a furnizorului (9%).

Comparativ cu anul 2016, în anul 2017 se remarcă o creștere a frecvenței întrebărilor consumatorilor referitoare la tarifele aplicate, verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale, întrebări cu privire la racordarea unui loc nou de consum, respectiv solicitare de informații referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale.