



**Raport privind rezultatele monitorizării activității de informare
a clienților finali realizate de titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei
electrice în anul 2018**

În vederea responsabilizării furnizorilor de energie electrică 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 de energie electrică, astfel încât să permită monitorizarea mai riguroasă a îndeplinirii obligațiilor de informare ale acestora.

Prezentul raport sintetizează **activitatea de informare a consumatorilor finali de energie electrică**, desfășurată în cursul anului **2018** de către titularii de licență pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, 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 energie electrică, 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 la 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 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 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 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 telefonic sau e-mail la întrebările consumatorilor;
10. **Principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice, relevante pentru clienții finali** - răspunsuri telefonic 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 economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din *Regulament* au fost în număr de **100** (*tabelul nr. 1*).

1	A ENERGY IND
2	ABSOLUTE ENERGY
3	ADERRO G.P. ENERGY
4	ALIVE CAPITAL
5	ALPIQ ROMINDUSTRIES
6	ALRO
7	ANCHOR GRUP
8	APURON ENERGY (fost Belelectric Energy Trading)
9	AQUA ENERGIA
10	AXPO ENERGY ROMANIA
11	BEPCO
12	C.E.T. ARAD
13	C.E.T. GOVORA
14	CEZ VANZARE
15	CIGA Energy
16	CINTA ENERGY
17	COTROCENI PARK
18	CREST ENERGY
19	CURENT ALTERNATIV
20	CYEB
21	E.ON ENERGIE ROMANIA
22	E.ON FLASH (fost E.ON VANZARI)
23	E.V.A. ENERGY
24	EAST WIND FARM (fosta OMV Petrom Wind Power)
25	ECO2ENERGY CHOICE

26	ECOGEN ENERGY
27	EFE ENERGY
28	EFT FURNIZARE
29	EGGER
30	ELCATA MHC
31	ELECTRIC PLANNERS
32	ELECTRICOM
33	ELECTRIFICARE C.F.R.
34	ELECTROCARBON
35	ELECTROCENTRALE BUCURESTI
36	ELECTROMAGNETICA
37	ELSID
38	ENEL ENERGIE
39	ENEL ENERGIE MUNTENIA
40	ENEL TRADE ROMANIA
41	ENERGIA GAS & POWER (fosta ECG Energy Cluj)
42	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
43	ENERGY NETWORK
44	ENERGY TRADE ACTIV
45	ENERO FURNIZARE (fosta QIA ENERGY)
46	ENET
47	ENEX
48	ENGIE ROMANIA
49	ENOL GRUP
50	ENTREX SERVICES
51	EOL ENERGY
52	EOLIAN GENERATOR
53	EWIND VESTAS
54	FUTURE POWER
55	GAS ENERGY ECOTHERM
56	GDM LOGISTICS
57	GETICA 95 COM
58	GREEN VISION SEVEN

59	GRENERG
60	HERMES ENERGY INTERNAȚIONAL
61	ICCO ENERG
62	ICPE Electrocond Technologies
63	IMPERIAL DEVELOPMENT
64	INDUSTRIAL ENERGY
65	IZVOR DE LUMINA
66	LUKOIL ENERGY & GAS ROMANIA
67	LUXTEN LIGHTING COMPANY SA Sucursala Bucuresti
68	MENAROM P.E.C.
69	MET RO NRG (fosta RWE Energie SRL)
70	MET ROMANIA ENERGY (fosta MET Romania Energy Marketing SRL)
71	MIDAS&CO
72	MODERN CALOR
73	MOLDO MEX
74	OLTCHIM
75	MONSSON TRADING
76	NEPTUN
77	NEXT ENERGY PARTNERS
78	NEXT POWER (fost CIS GAZ FURNIZARE)
79	NOVA POWER & GAS
80	NUCLEARELECTRICA
81	OMV PETROM
82	P.C. MANAGEMENT & CONSULTING
83	PLENERG
84	POWER CLOUDS
85	QMB ENERG
86	RCS & RDS
87	RENOVATIO TRADING
88	RESTART ENERGY ONE
89	ROMELECTRO Bucuresti
90	ROMGAZ

91	SKYBASE ENERGY
92	Societatea Complexul Energetic Oltenia
93	Societatea de Producere a Energiei Electrice in Hidrocentrale Hidroelectrica
94	Societatea ELECTRICA FURNIZARE
95	STOCK ENERGY
96	TINMAR ENERGY
97	TRANSFORMER ENERGY SUPPLY (fosta Icco Energy Supply)
98	UNIPER
99	UNISTIL
100	UZINSIDER GENERAL CONTRACTOR
101	VEOLIA ENERGIE PRAHOVA
102	VEOLIA ENERGIE ROMANIA
103	VERBUND WIND POWER ROMANIA(Alpha Wind)
104	WDP DEVELOPMENT RO
105	WE POWER
106	WERK ENERGY

Tabelul nr. 1 - Lista titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, monitorizați în vederea evaluării respectării prevederilor din Regulament

În anul 2018, ponderea agenților economici, titulari ai licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, 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 72% (*figura nr. 1*).

Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de energie electrică și de către producătorii de energie electrică cu activitate de furnizare la consumatorii finali, în anul 2018, este de 99% (*figura nr. 2*).

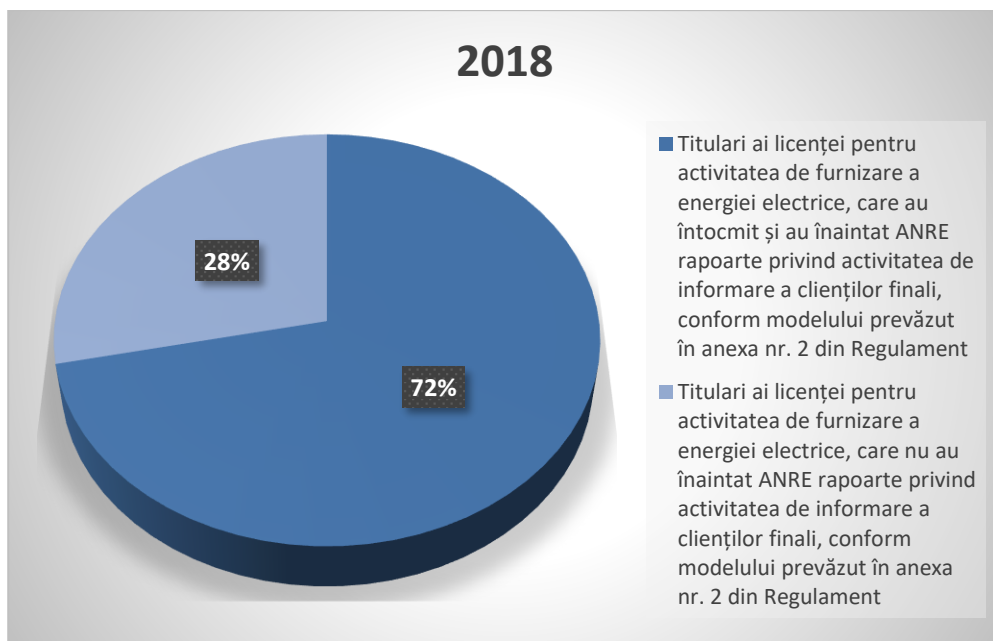


Figura nr. 1 Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, privind întocmirea și înaintarea către ANRE a raportului referitor la activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din Regulament.

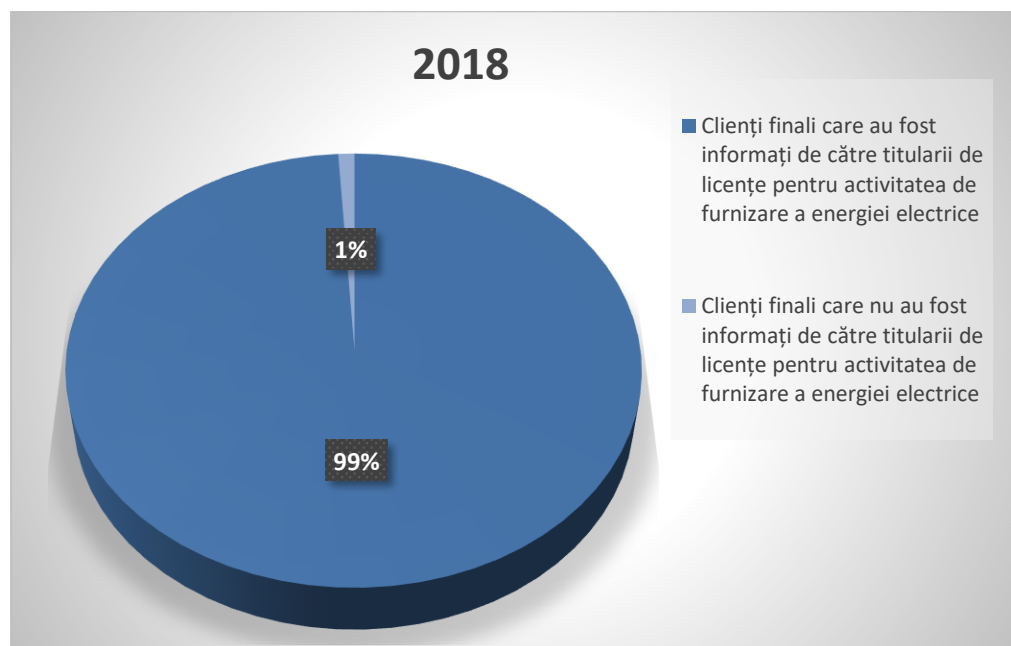


Figura nr. 2 Ponderea clienților finali informați de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

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 prevăzute la art. 6 din Regulament și de a transmite la ANRE copia contractului/contractelor încheiat/încheiate cu publicația/publicațiile prin intermediul căreia/căror s-a efectuat informarea consumatorilor, precum și copia materialului/materialelor informativ/informative publicat/publicate.

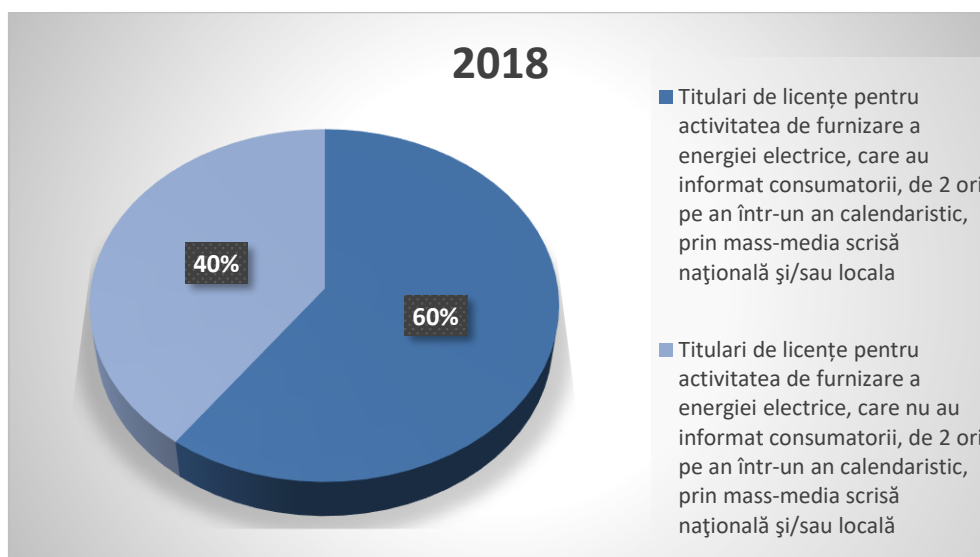


Figura nr. 3 Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin prin mass-media scrisă națională și/sau locală

Fac excepție furnizorii pentru care numărul clienților finali este mai mic de 1000 pentru oricare lună a anului calendaristic. Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de 58% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați (figura nr. 3).

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 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.

58% dintre consumatori au fost informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale, iar 42% au optat pentru alte modalități de informare a clienților.

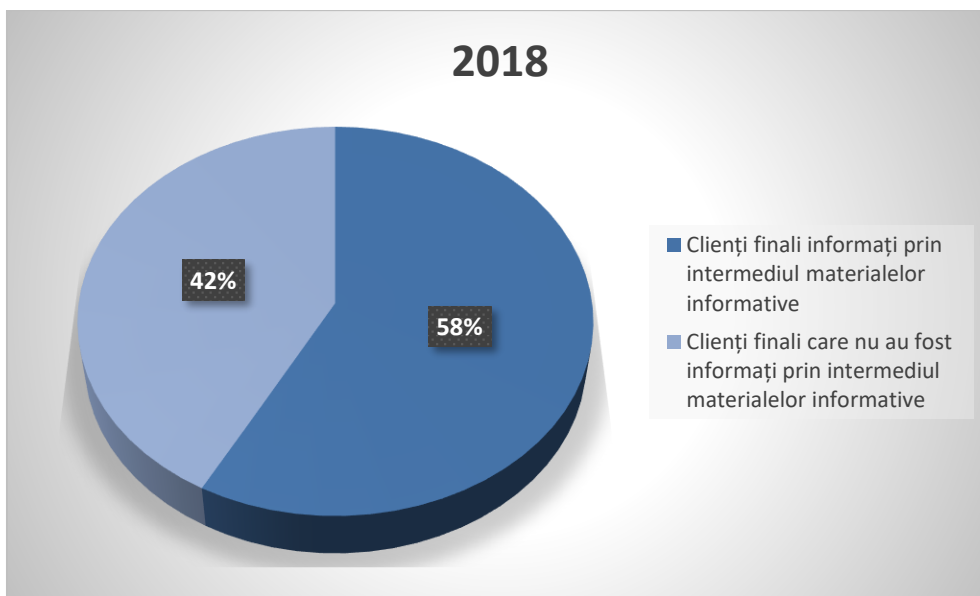


Figura nr. 4 - Ponderea clienților finali informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare energie electrică

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 96% din furnizorii monitorizați, restul de 4% având pagina de internet în construcție sau incompletă (figura nr. 4).

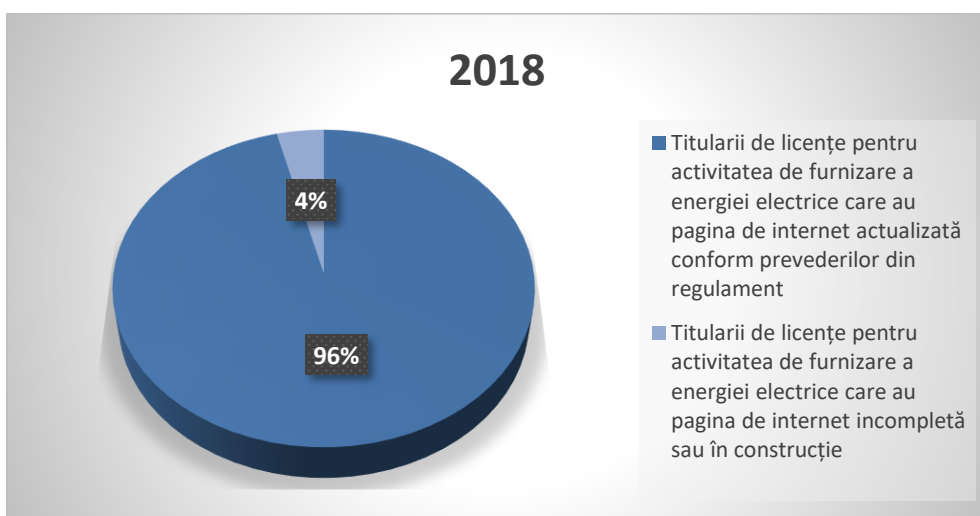


Figura nr. 5 - Ponderea titularilor de licențe de furnizare energie electrică care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet

c) **Alte modalități de informare a clienților finali.** Activitatea de informare a clienților finali se realizează, în principal, prin modalitățile enumerate anterior, dar se poate efectua și prin alte modalități precum: întâlniri, email, discuții, telefonic, etc..

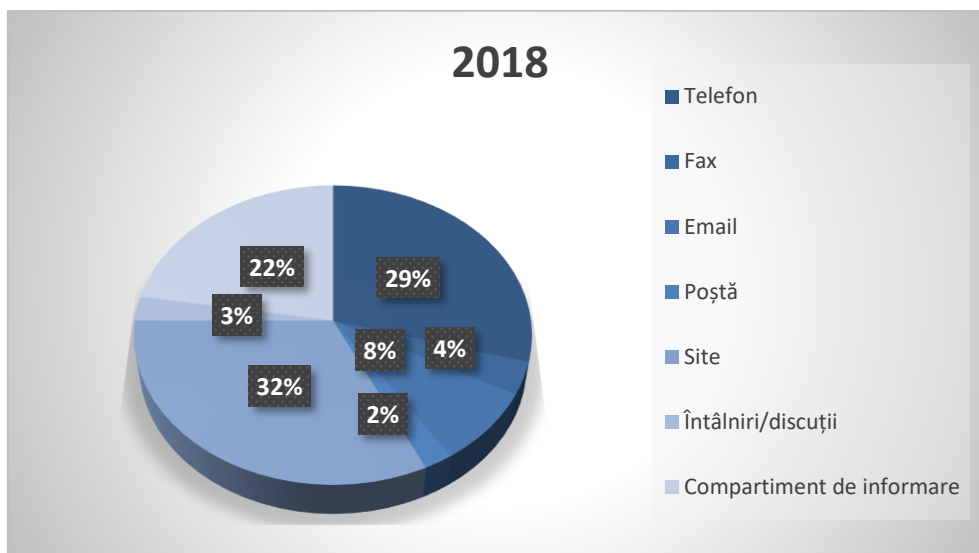


Figura nr. 6 - Ponderea modalităților prin care se realizează activitatea de informare a clienților finali

Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost: publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet, discuțiile telefonice și distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare.

e) **Monitorizarea informațiilor privind domeniile asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice au obligația de a-și informa clienții finali.**

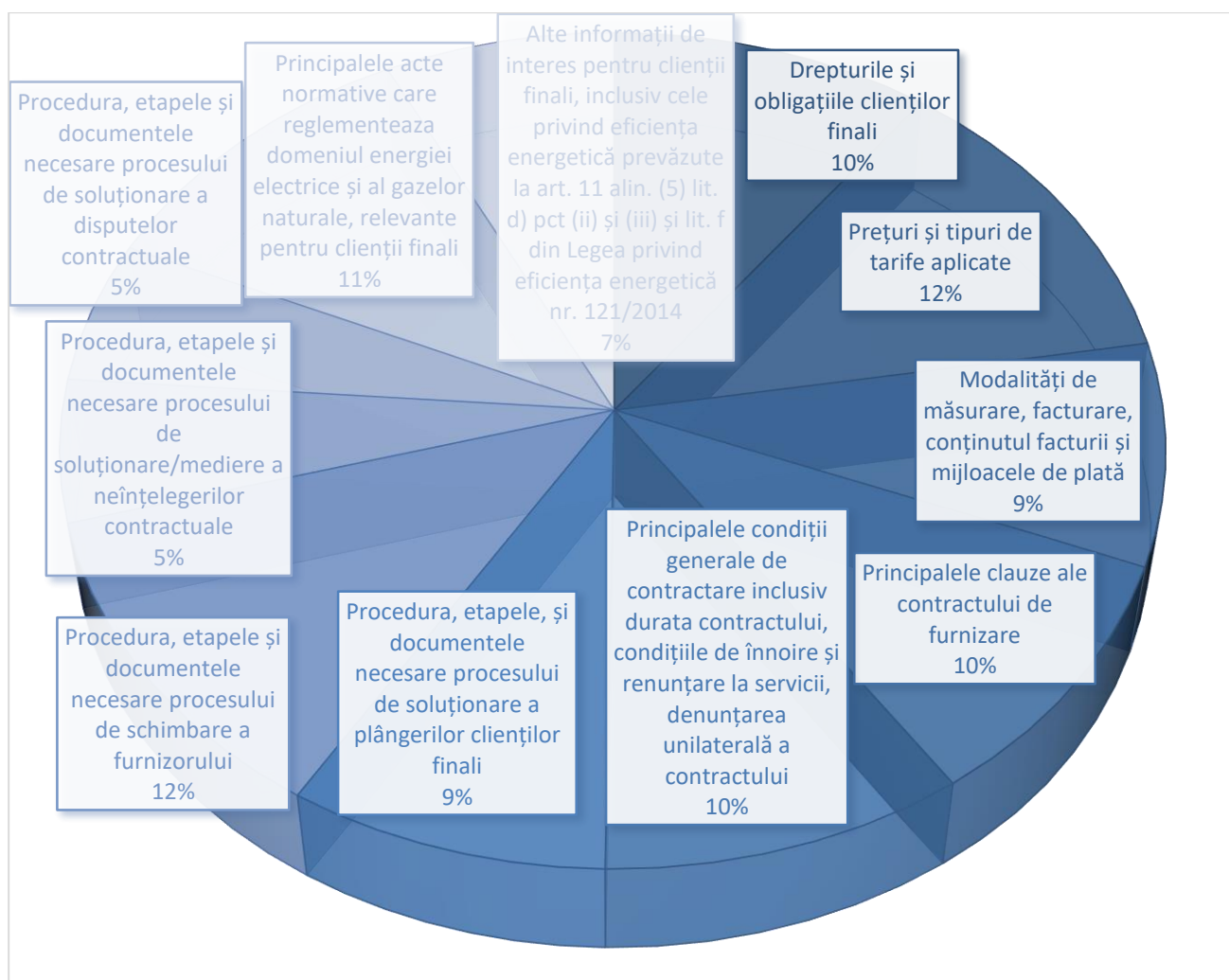


Figura nr. 7 - Ponderea domeniilor asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice au obligația de a-și informa clienții finali

Titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice au acordat atenție în special informării în legătură cu procedura și etapele de schimbare a furnizorului (12%), prețurile și tipurile de tarife practicate (12%), principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice (11%), drepturile și obligațiile consumatorilor (10%), principalele condiții generale de contractare inclusiv durata contractului, condițiile de înnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului (10%), dar și referitor la modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată (9%).

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 măsurarea, facturarea, calculul consumului de energie electrică, prețuri, tarife și taxe, solicitari de informații privind modalitatea de schimbare a furnizorului, solicitarea de oferte de furnizare, informații cu privire la întreruperi accidentale sau programate, etc. (tabelul nr. 2).

Subiect
1. Informații privind măsurarea, facturarea, conținutul facturii, mijloacele și termenele de plată, calculul consumului, solduri.
2. Informații privind procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului.
3. Solicitare oferte furnizare
4. Întreruperi accidentale sau programate
5. Informații referitoare la calculul consumului de energie electrică

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

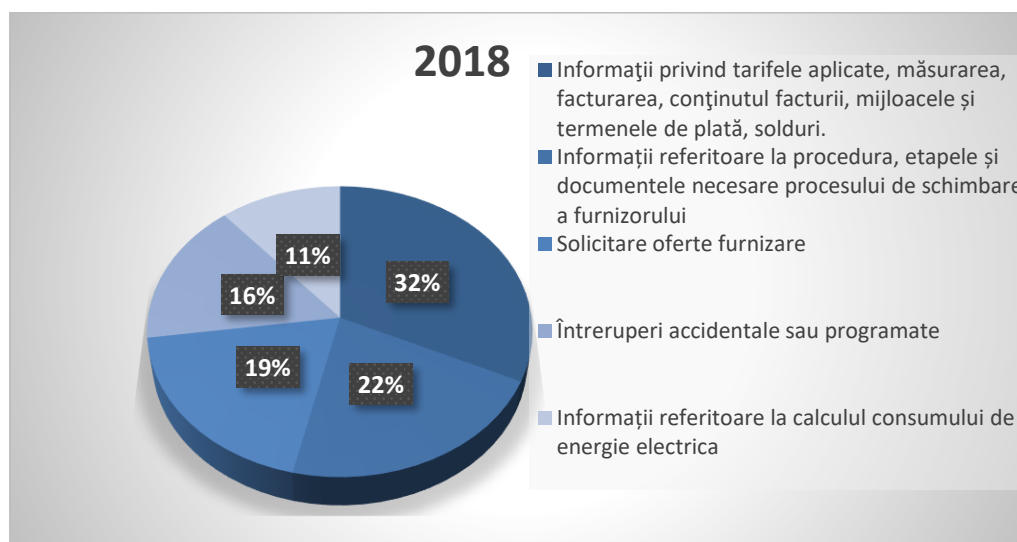


Figura nr. 8- Ponderea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

Concluzii

În anul 2018, ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice care au întocmit și înaintat ANRE rapoarte privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din *Regulament* a fost de 72%.

Din raportările primite se constată că activitatea de informare a consumatorilor în cursul anului 2018 s-a realizat astfel:

- Informarea consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală a fost realizată de către 60% dintre furnizorii pentru care numărul de clienți finali este mai mare de 1000 pentru oricare din lună a anului calendaristic;
- Informarea consumatorilor prin intermediul materialelor informative a fost realizată în proporție de 58% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice monitorizați;
- Informarea consumatorilor prin intermediul paginii de internet a fost realizată de 96% din furnizorii monitorizați, restul de 4% având pagina de internet în construcție sau incompletă.
- Cele mai întâlnite domenii asupra cărora titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și-au informat clienții finali sunt: procedura și etapele de schimbare a furnizorului (12%), prețurile și tipurile de tarife practicate (12%), principalele acte normative care reglementează domeniul energiei electrice (11%), drepturile și obligațiile consumatorilor (10%), principalele condiții generale de contractare inclusiv durata contractului, condițiile de înnoire și renunțare la servicii, denunțarea unilaterală a contractului (10%), dar și referitor la modalitățile de măsurare, facturare, conținutul facturii și mijloacele de plată (9%).
- Metodele cele mai folosite de către clienți în scopul informării au fost: publicarea informațiilor pe pagina proprie de internet (32%), discuțiile telefonice (29%) și distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (22%).
- Cele mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor sunt: informații privind măsurarea, facturarea, calculul consumului de energie electrică (32%), solicitări de informații privind modalitatea de schimbare a furnizorului (22%) și solicitarea de oferte furnizare (19%).

Comparativ cu anul 2017, în anul 2018 se remarcă o creștere a frecvenței întrebărilor consumatorilor referitoare la calculul consumului de energie electrică, precum și la modificarea tarifelor reglementate.