



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

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 **2018** 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 75 (*tabelul nr. 1*).

1	ADERRO G.P. ENERGY
2	ALPHA METAL
3	AMARAD DISTRIBUTIE
4	BERG SISTEM GAZ
5	CEZ VÂNZARE S.A.
6	C-GAZ & ENERGY DISTRIBUTIE
7	CIS GAZ
8	CONEF GAZ
9	CORDUN GAZ
10	COVI CONSTRUCT 2000
11	CPL CONCORDIA FILIALA CLUJ
12	CREST ENERGY
13	CYEB
14	DELGAZ & ENERGIE
15	DESIGN PROIECT
16	DISTRIGAZ VEST
17	E.ON ENERGIE ROMANIA
18	E.ON GAZ FURNIZARE
19	E.V.A. ENERGY
20	ELECTRIC & GAS POWER TRADE
21	ELECTRIC PLANNERS
22	ELECTRICA FURNIZARE
23	ENEL ENERGIE
24	ENEL ENERGIE MUNTENIA
25	ENERGIA GAS & POWER
26	ENERGY DISTRIBUTION SERVICES
27	ENERGY GAS PROVIDER
28	ENGIE ROMANIA
29	ENTREX SERVICES
30	EURO SEVEN INDUSTRY

31	GAZ EST
32	GAZ NORD EST
33	GAZ VEST
34	GAZMIR IASI
35	GECABUILD
36	HARGAZ HARGHITA GAZ
37	HERMES ENERGY& GAS
38	ICCO ENERG
39	INSTANT CONSTRUCT COMPANY
40	M.M. DATA
41	MACIN GAZ
42	MEGACONSTRUCT
43	MEHEDINTI GAZ
44	MET RO NRG (fost RWE ENERGIE)
45	MET ROMANIA ENERGY
46	MIHOC OIL
47	MONSSON TRADING
48	NEXT ENERGY DISTRIBUTION
49	NORD GAZ
50	NOVA POWER & GAS
51	OLIGOPOL
52	OMV PETROM
53	OMV PETROM GAS
54	OTTO GAZ
55	PADO GROUP INFRASTRUCTURES
56	PREMIER ENERGY
57	PREMIER ENERGY TRADING
58	PRISMA SERV COMPANY
59	PROGAZ P&D (nu pentru licente)
60	RENOVATIO TRADING
61	RESTART ENERGY ONE
62	ROMGAZ
63	SAFI-STAR

64	SALGAZ
65	SST GRUP TRANSILVANIA
66	TEHNOLOGICA RADION
67	TETAROM
68	TIMGAZ
69	TINMAR ENERGY
70	TRANSENERGO COM
71	TULCEA GAZ
72	VEGA 93
73	VEOLIA ENERGIE ROMÂNIA
74	WIEE ROMANIA
75	WIROM GAS

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

În anul 2018, 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 80% (figura nr. 1).

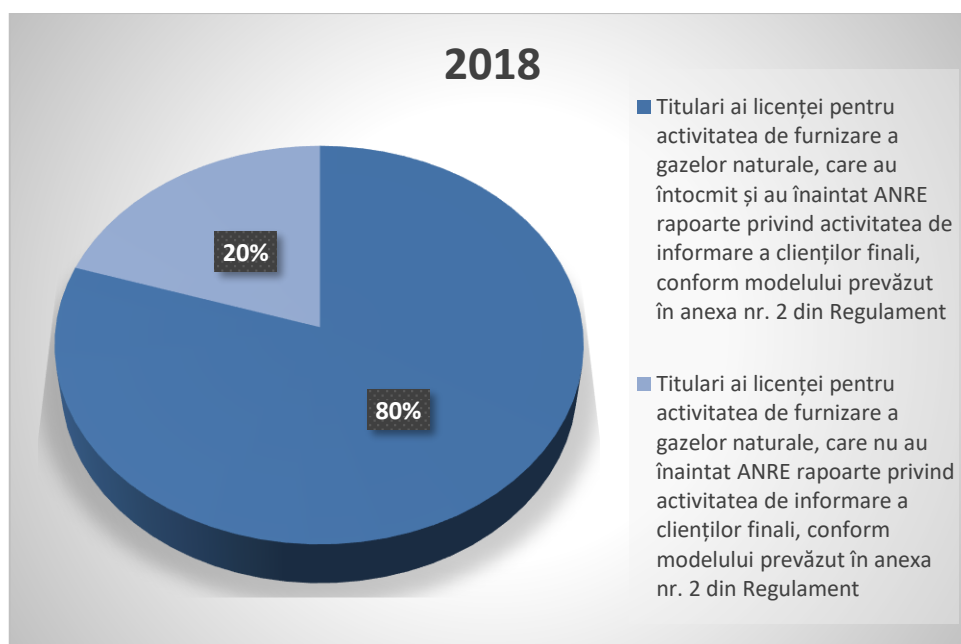


Figura nr. 1 Ponderea furnizorilor privind întocmirea și înaintarea către ANRE a raportului privind activitatea de informare a clienților finali, conform modelului prevăzut în anexa nr. 2 din Regulament

Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de gaze naturale, în anul 2018, este de 99% (figura nr. 2).

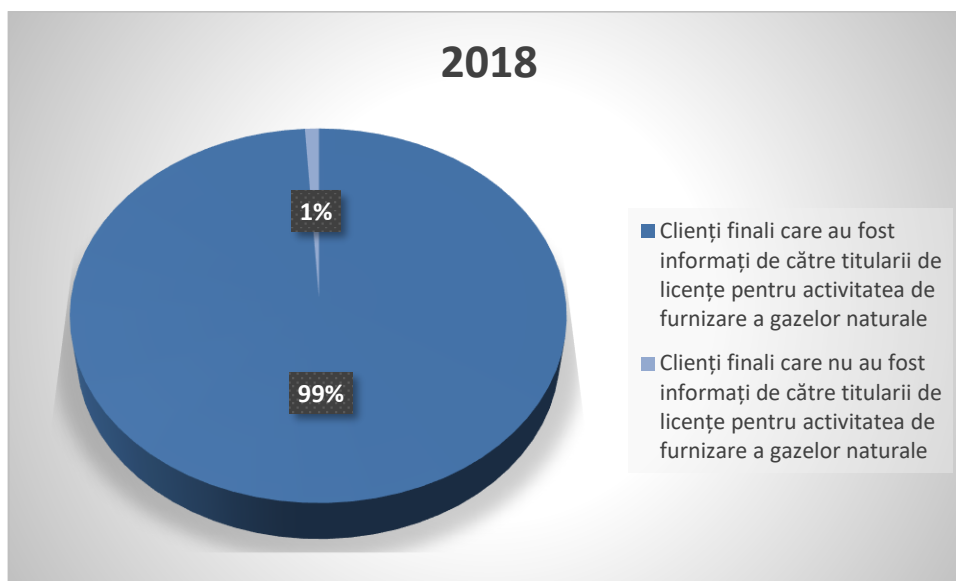


Figura nr. 2 Ponderea clienților finali informați de către furnizorii de gaze naturale

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.

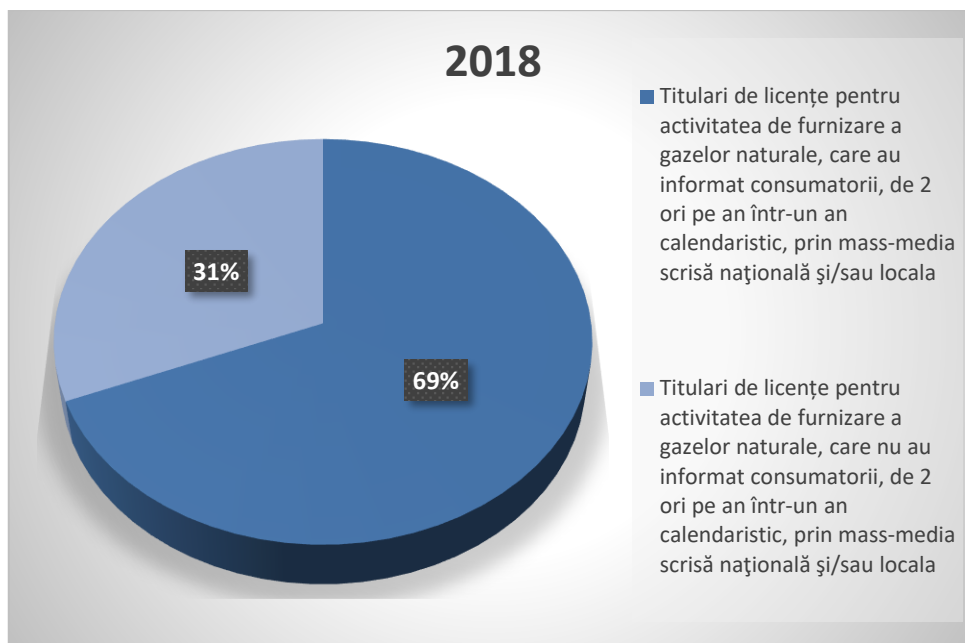


Figura nr. 3 Ponderea titularilor de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, care au realizat activitatea de informare a consumatorilor prin mass-media scrisă națională și/sau locală

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 69% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale monitorizați (figura nr. 2).

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.

93% dintre consumatori au fost informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale, iar 7% au optat pentru alte modalități de informare a clienților.

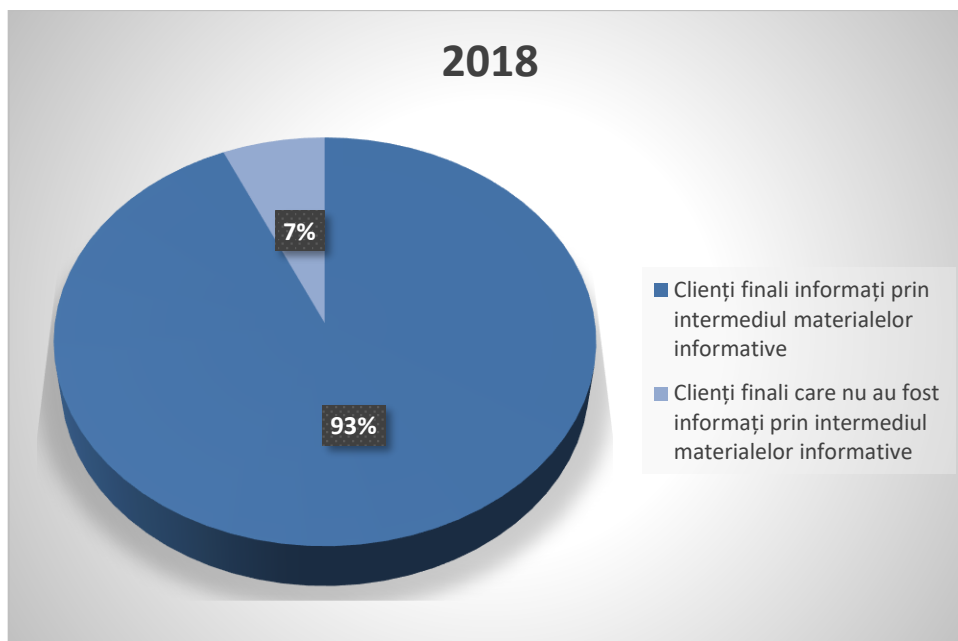


Figura nr. 4 - Ponderea clienților finali informați prin intermediul materialelor informative distribuite de titularii de licențe de furnizare a gazelor naturale

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.

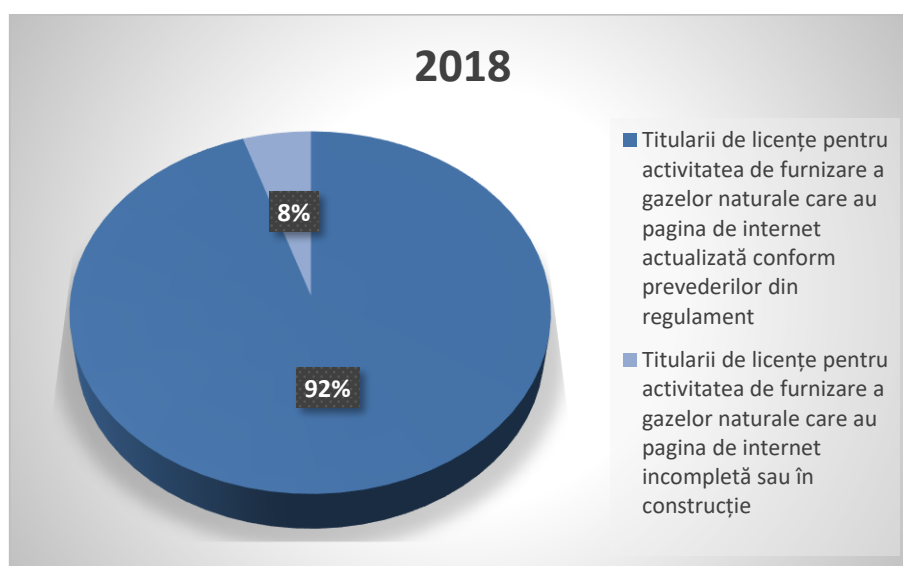


Figura nr. 5 Ponderea furnizorilor de gaze naturale care au realizat informarea consumatorilor prin înființarea, menținerea și actualizarea periodică a unei pagini proprii de internet

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.

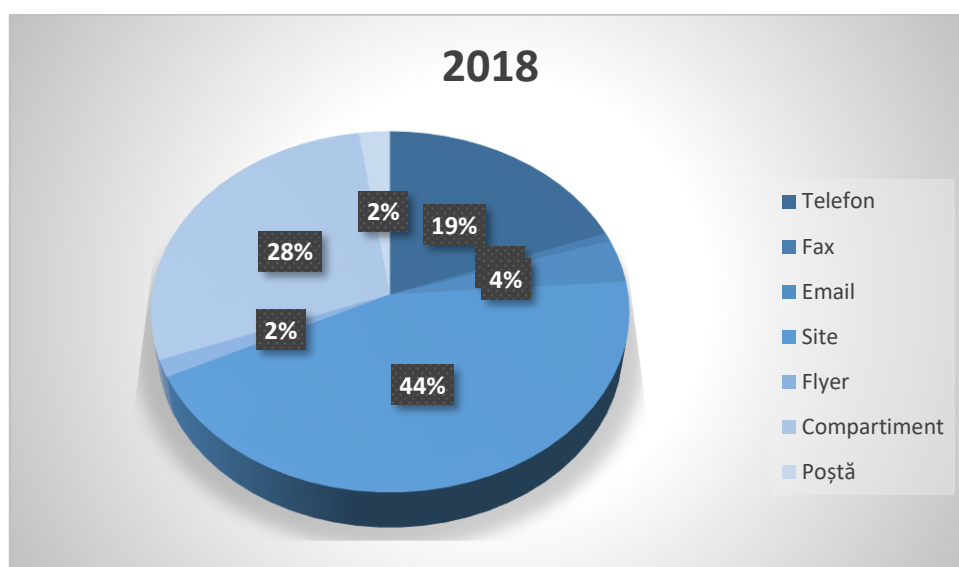


Figura nr. 6 - Ponderea modalităților prin care s-a realizat activitatea de informare a clienților finali

Metodele cele mai uzuale alese de furnizori în scopul informării au fost: afișarea pe site a informațiilor (44%), distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (28%) și discuțiile telefonice (19%).

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%), procedura și etapele necesare procesului de schimbare a furnizorului (10%), procedura, etapele, și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali (10%) și 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 (10%).



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 referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale, informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale, informații cu privire la ofertele de furnizare gaze naturale și informații referitoare la calculul consumului 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 referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale.
3	Informații privind verificarea tehnică/revizia obligatorie (o dată la 2 ani) a instalației de utilizare a gazelor naturale.
4	Informații cu privire la ofertele de furnizare 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

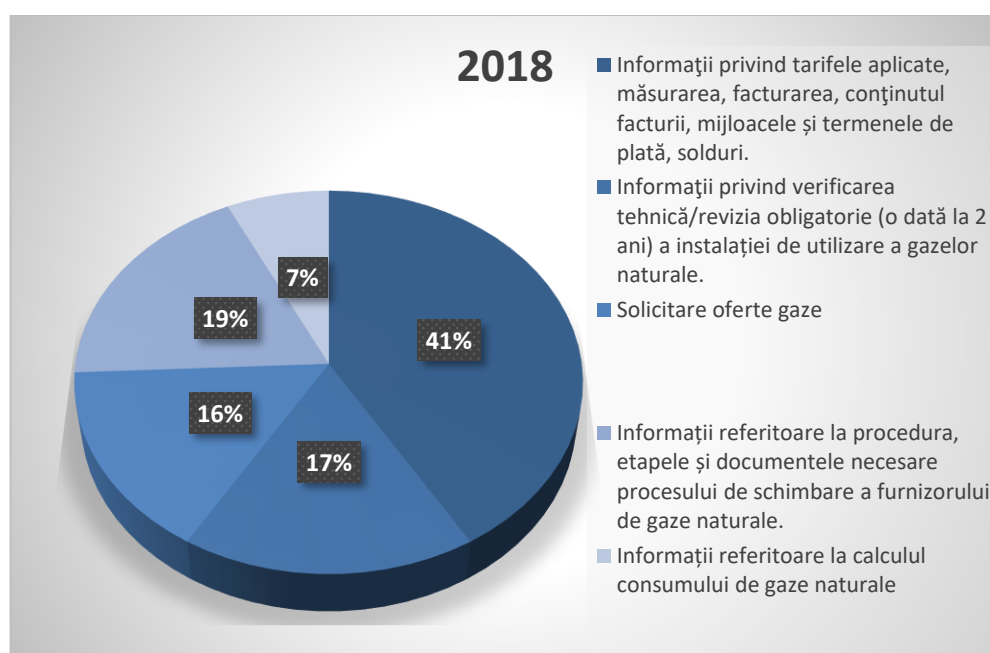


Figura nr. 8 Ponderea celor mai întâlnite subiecte în apelurile telefonice ale consumatorilor primite la numărul dedicat consumatorilor

Concluzii

În anul 2018, 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 80%.

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 în proporție de 69% de către titularii de licențe pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale monitorizați.
- 93% 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 (44%), distribuirea de materiale informative la punctele de relații cu clienții/compartimentele de informare (28%) și discuțiile telefonice (19%).
- Furnizorii au acordat atenție sporită informării în legătură cu drepturile și obligațiile clienților finali (12%), prețurile și tipurile de tarife reglementate (12%), procedura și etapele necesare procesului de schimbare a furnizorului (10%), procedura, etapele, și documentele necesare procesului de soluționare a plângerilor clienților finali (10%) și 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 (10%).

Comparativ cu anul 2017, în anul 2018 se remarcă o creștere a frecvenței întrebărilor consumatorilor referitoare la procedura, etapele și documentele necesare procesului de schimbare a furnizorului de gaze naturale și la ofertele de furnizare gaze naturale.