



RAPORT ANUAL
privind activitatea de furnizare a energiei electrice
pentru anul 2019

CUPRINS

1. Informații generale despre societate.....	3
2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre.....	6
3. Structura procurărilor de energie electrică.....	7
4. Contorizarea netă a energiei electrice din surse regenerabile.....	9
5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali	13
6. Prețuri reglementare de furnizare a energiei electrice.....	14
7. Investiții efectuate	16

1. Informații generale despre societate

Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. este cel mai mare furnizor de energie electrică din Republica Moldova.

Întreprinderea deservește peste 900 de mii de consumatori în centrul și sudul țării.

Anul 2019 a fost unul de transformare în istoria întreprinderii. În luna august 2019 grupul energetic Naturgy a finalizat tranzacția de vânzare-cumpărare a întregului pachet de acțiuni deținut în întreprinderea de furnizare a energiei electrice din Republica Moldova, ÎCS „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” SRL către societatea Joseco Holdings Co. Limited cu sediul în Nicosia, Cipru. Începând cu această dată Joseco Holdings Co. Limited devine acționar unic al Societății.

Pe data de 6.12.2019 în Registrul de stat al persoanelor juridice a fost înregistrată modificarea privind schimbarea denumirii întreprinderii din Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. în Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L.

Capitalul social al Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L., rezultat în urma vânzării întreprinderii este în sumă de 29.901.690 MDL.

Obiectul principal de activitate al Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. este: furnizarea energiei conform Licenței cu seria și numărul AC 001427 din 13.12.2019, valabilă până la 16.01.2028.

Activitatea Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. este reglementată de Legea cu privire la energetică (Nr. 174 din 21.09.2017), Legea cu privire la energia electrică (Nr. 107 din 27.05.2016) și regulamentele și deciziile Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (ANRE).

Datele de identificare ale emitentului:

Denumirea emitentului: Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L.

Sediul: Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Andrei Doga 4, MD 2024

Telefon: 022-43-11-22

Fax: 022-43-16-76

E-mail: servicii_client@premierenergy.md

IDNO: 1014600043319

Cod IBAN: MD09EX0000002251789625MD

Cod TVA: 0608675

Data raportului: 30 aprilie 2020

În anul 2019 Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. a prestat servicii pe o arie de 70% din teritoriul țării, în 21 de raioane (din cele 37) și municipiul Chișinău.

Lista oficiilor comerciale cu aria de deservire a Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. poate fi consultată în Tabelul 1.1.

Tabelul 1.1. Lista oficiilor teritoriale de deservire a consumatorilor

Oficiul teritorial cu adresa	Aria de deservire	Program de lucru
Chișinău, str.Andrei Doga, 4	Chișinău	Luni – Joi → 08:00 – 17:00 Vineri → 08:00 – 16:00
	Ialoveni, urban	

Oficiul teritorial cu adresa	Aria de deservire	Program de lucru
Orhei, str.C.Negruzzi, 76	Orhei	Luni – Joi → 08:00 – 17:00 Vineri → 08:00 – 16:00
	Criuleni	
	Telenești	
	Călărași	
	Strășeni	
Hîncești, str.Industrială, 14	Hincesti	Luni – Joi → 08:00 – 17:00 Vineri → 08:00 – 16:00
	Ialoveni, rural	
	Nisporeni	
Căușeni, str.Alba Iulia, 69	Causeni	Luni – Joi → 08:00 – 17:00 Vineri → 08:00 – 16:00
	Ștefan Vodă	
	Anenii Noi	
Comrat, str.Lenin, 203A	Comrat	Luni – Joi → 08:00 – 17:00 Vineri → 08:00 – 16:00
	Cimișlia	
	Basarabeasca	
	Ciadîr-Lunga	
	Taraclia	
Cahul, str.Alexei Mateevici, 25	Cahul	Luni – Joi → 08:00 – 17:00 Vineri → 08:00 – 16:00
	Cantemir	
	Leova	
	Vulcănești	

Lista serviciilor de care pot beneficia clienții în oficiile comerciale:

- încheierea și reperfectarea contractelor;
- modificarea datelor clienților (în baza documentelor prezentate);
- modificarea conturilor (în baza documentelor prezentate);
- efectuarea recalculului facturilor;
- recepționarea reclamațiilor;
- încasarea facturilor pentru energia electrică;
- eliberarea duplicatelor facturilor;
- încheierea acordurilor despre achitare în rate;

- reconectare la rețeaua de energie electrică după deconectare;
- prezentarea actelor de verificare pentru clienții juridici;
- încasarea plăților pentru locurile de consum deconectate;
- încasarea plăților pentru serviciile suplimentare;
- rezilierea contractelor.

Consumatorii pot solicita aceste servicii în orice oficiu comercial teritorial al întreprinderii, indiferent de locul de trai sau activitatea acestora.

Totodată, suntem la dispoziția consumatorilor continuu prin intermediul oficiului telefonic 24 de ore, sau pe pagina electronică www.premiereenergy.md pentru a elucida și a găsi soluții personalizate oricărei solicitări parvenite.

2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre

Lista informațiilor de ordin economic aferent activității de furnizare a energiei electrice se plasează trimestrial, în termen de cel mult o lună după finalizarea trimestrului și, respectiv, anual pe pagina web a Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L., în conformitate cu Hotărârea ANRE nr. 478 din 05.07.2012 cu privire la stabilirea informațiilor de ordin economic și tehnic referitoare la funcționarea sistemului electroenergetic. Evoluția indicatorilor incluși în raport pentru anul 2019 poate fi consultată în Tabelul 2.1.

Tabelul. 2.1. Indicatorii tehnico-economici privind activitatea furnizorului de energie electrică la prețuri reglementate.

Indicatori	2019	2018	2019/2018
Cantitatea de energie procurată (mil. kWh)	2.621	2.767	↘5,57%
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali (mil. kWh)	2.621	2.767	↘5,57%
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei (cons.)	813.093	806.108	↗0,87%
Achitarea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată (% din energia electrică facturată)	100.30	99,54	↗0,76%
Numărul consumatorilor finali noi, cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice (cons.)	8.615	9.403	↘8,38%
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final (kWh)	3.224	3.433	↘6,48%
Investiții (mii lei)	530	1.445	↘172,64%
Petiții consumatori	2.923	3.464	↘18,51%

Conform datelor din Tabelul 2.1, în anul 2019 a fost înregistrată o creștere de 1% a numărului consumatorilor finali deserviți, iar numărul petițiilor s-a diminuat cu 18,5%. Totodată, observăm că cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali a scăzut cu circa 6,5 %, acest aspect s-a întâmplat din motiv că unii consumatori, pe parcursul anului 2019 și-au schimbat furnizorul de energie electrică.

3. Structura procurărilor de energie electrică

Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. în calitate de furnizor de energie electrică la prețuri reglementate, aplică principiul procurării obligatorii a energiei electrice de la centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie, și a energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane.

Totodată, începînd cu 1 aprilie 2018, S.A. „Energocom” și-a inițiat activitatea în calitate de furnizor central. Astfel, S.A. „Energocom” procură, la prețuri reglementate, întreaga cantitate de energie electrică produsă din surse regenerabile de energie și de centralele electrice de termoficare și revinde aceste cantități de energie tuturor furnizorilor și consumatorilor eligibili de energie electrică, în funcție de cotele lor deținute pe piață și la prețurile reglementate, aprobate de ANRE.

În Tabelul 3.1 este prezentată structura procurărilor de energie electrică în anii 2018-2019 de la furnizori și producători.

Tabelul 3.1. Furnizori/producători de energie electrică, mii kWh.

Perioada și sursa de procurare a energiei electrice	2019	2018	2019/2018
S.A. Termoelectrica	0	244.250	↘100,00%
CET Nord	0	24.848	↘100,00%
S.A. Energocom (Furnizor Central)	484.309	284.382	↗70,30%
Alte surse Regenerabile	0	1.645	↘100,00%
Total energie electrică la prețuri reglementate	484.309	553.480	↘12,76%
Alte surse Regenerabile	7.212	916	↗687,48%
Contorizare Netă	144	58	↗148,40%
S.A. Energocom (Furnizor la prețuri negociate)	2.129.803	2.211.481	↘3,69%
Total energie electrică la prețuri nereglementate	2.137.160	2.212.455	↘3,40%
Total	2.621.469	2.767.581	↘5,28%

Astfel, analizînd datele din Tabelul 3.1. se constată că în anul 2019 energia electrică produsă de centralele electrice de termoficare urbane la prețuri reglementate este integral achiziționată de către furnizorul central S.A. Energocom, ulterior, aceasta fiind revîndută tuturor Furnizorilor ce activează pe piața energiei electrice din Republica Moldova, conform cotelor stabilite de ANRE.

Totodată, pe parcursul anului 2019 au fost semnate noi contracte de achiziție a energiei electrice cu proveniență din surse regenerabile la prețuri negociate. Acest aspect a avut drept

consecință creșterea de circa 8 ori a cotei energiei electrice verde în totalul de energie electrică achiziționată de întreprindere la prețuri nereglementate.

La general, pe parcursul anului 2019 s-a procurat energie electrică cu 146 mil. kWh mai puțin în raport cu anul 2018.

Structura procurărilor de energie electrică este prezentată în formă grafică în Figura 3.1.

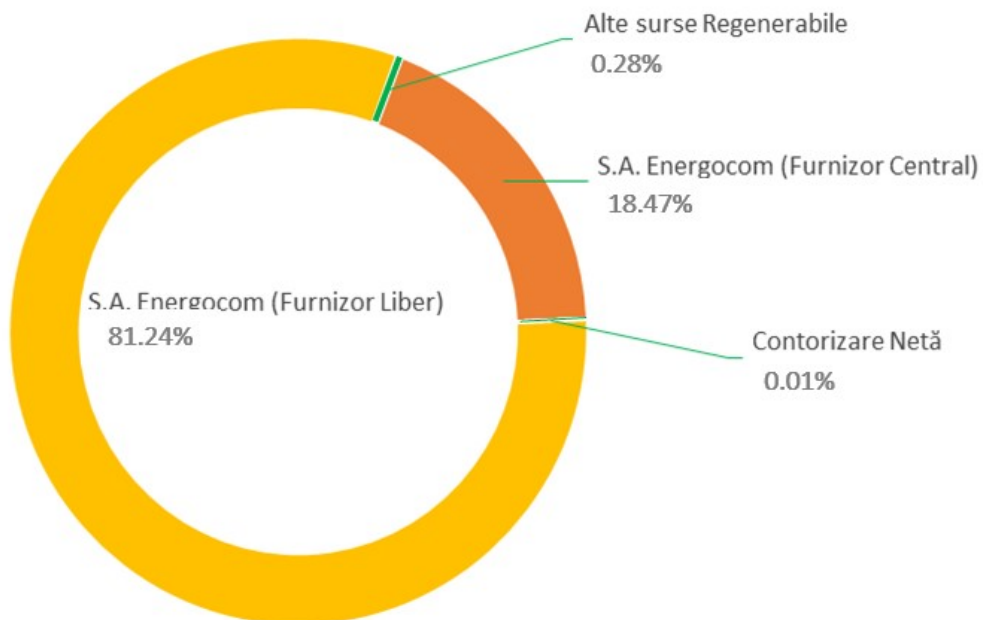


Figura 3.1. Structura achizițiilor de energie pe furnizor/producător, corespunzătoare anului 2019.

4. Contorizarea netă a energiei electrice din surse regenerabile

Aspecte generale

La data de 23 martie 2018 a intrat în vigoare Legea nr.10 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile.

Unul din criteriile inovatorii ale acestei Legi îl constituie principiul contorizării nete care se regăsește în articolul 39. Mecanismul descrie relațiile dintre furnizor și consumatorii săi de energie electrică, ce dețin în proprietate centrale electrice, care produc energie electrică din surse regenerabile pentru uz propriu și care au încheiate contracte cu furnizorul de energie electrică la prețuri reglementate.

Conform legii, orice consumator, deținător al unei centrale electrice, poate solicita contorizarea netă a energiei electrice, dacă întrunește următoarele condiții:

- energia electrică va fi produsă numai din surse regenerabile de energie;
- centrala electrică va dispune de o putere instalată de până la 200 kW, dar nu mai mare decât puterea contractată cu furnizorul său.

Pentru acest tip de consumatori, calculul energiei electrice prin aplicarea mecanismului contorizării nete se efectuează după cum urmează:

- în cazul în care, la sfârșitul lunii, cantitatea de energie electrică consumată de consumatorul final, deținător al centralei electrice, depășește cantitatea de energie electrică livrată în rețeaua electrică, consumatorul final în cauză va achita furnizorului doar diferența dintre cantitatea de energie consumată și cea livrată la prețul reglementat la care se furnizează energie electrică consumatorilor finali din aceeași categorie;
- în cazul în care, la sfârșitul lunii, cantitatea de energie electrică pe care consumatorul final, deținător al centralei electrice, a primit-o de la furnizor este mai mică decât cantitatea de energie electrică livrată în rețeaua electrică, furnizorul de energie electrică va face soldul energiei livrate în rețeaua electrică și al celei consumate din rețea, iar diferența de cantitate va fi inclusă în contul consumatorului final respectiv pentru a fi utilizată în lunile următoare. Dacă, la sfârșitul anului, furnizorul stabilește că consumatorul final, deținător al centralei electrice, a livrat în rețeaua electrică o cantitate de energie ce depășește cantitatea de energie electrică ce a fost consumată din rețea, acest furnizor este obligat să determine și să achite consumatorului final respectiv contravaloarea energiei electrice neutilizate la prețul mediu de procurare a energiei electrice pe piață de către furnizorul serviciului universal în anul de gestiune.

Conform legii, dacă consumatorul final, deținător al centralei electrice, reziliază contractul cu privire la contorizarea netă sau se deconectează de la rețeaua electrică, furnizorul de energie electrică îi achita acestuia contravaloarea energiei electrice neutilizate la prețul mediu de procurare a energiei electrice pe piață de către furnizorul serviciului universal în anul de gestiune.

Totodată, alin. (6) din art. 39 al Legii nr. 10 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile stabilește o limită pentru capacitatea instalată de 5 % din valoarea sarcinii maxime înregistrate pe parcursul anului precedent de către Operatorul rețelei de distribuție la rețelele cărui sînt racordate centralele electrice respective.

Beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă în anul 2019

În anul 2019 au fost încheiate 62 de contracte noi cu puterea instalată de 892 kW cu aplicarea mecanismului de contorizare netă privind livrarea în rețeaua electrică a surplusului de energie electrică produsă din instalații fotovoltaice, iar numărul în total de consumatori fiind 118 cu o putere sumară de 1.254 kW. Mai multe detalii cu privire la contorizarea netă pot fi consultate în Tabelul 4.1.

Tabelul 4.1. Contorizarea netă în cifre

Descriere	u.m.	2019	2018	2019/2018
Numărul total de consumatori finali, deținători de instalații fotovoltaice, care au beneficiat de contorizare netă	consumatori	118	56	↗110,71%
Puterea instalată a instalației fotovoltaice	kW	1254	362,2	↗246,22%
Cantitatea de energie electrică livrată furnizorului de energie electrică la prețuri reglementate prin aplicarea mecanismului contorizării nete	kWh	422.254	136.860	↗208,53%
consumată	kWh	277.837	78.722	↗252,93%
livrată și achitată la prețul mediu de procurare a energiei electrice	kWh	144.417	58.138	↗148,40%

Prin urmare, constatăm că pe parcursul anului 2019, beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă au injectat în rețea 422 mii kWh, din care 144 mii kWh îl constituie volumul energiei electrice neutilizate de beneficiarii în cauză și procurată de Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. la prețul de 106,94 bani/kWh, prețul mediu la energie electrică procurată în anul 2019 (Figura 4.1).

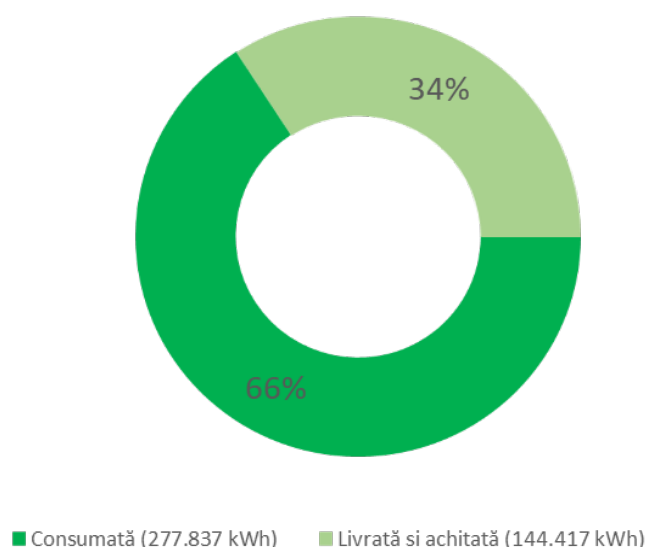


Figura 4.1. Statistica energiei electrice gestionată prin mecanismul de contorizare netă în anul 2019.

În continuare, se prezintă în Tabelul 4.2. informația cu privire la nivelul de însușire a prevederilor alin. (6) din art. 39 al Legii nr. 10 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile.

Tabelul 4.2. Capacitatea instalată a centralelor electrice aferentă beneficiarilor de mecanismul contorizare netă în raport cu prevederile legale.

Descriere	Unitate de măsură	2019	2018
P max OSD, înregistrată în anul n-1	MW	550,55	538,74
Limita de capacitate	%	5,00	5,00
	MW	27,53	26,94
P instalată cumulativă, a beneficiarilor de contorizare netă	MW	1,25	0,36
Nivelul de însușire a limitei de capacitate aferentă contorizării nete	%	0,23	0,07

Prin urmare, analizând datele din Tabelul nr. 4.2. observăm un nivel mic de însușire a limitei de capacitate instalată la centralele electrice aferente beneficiarilor de contorizare netă prevăzută de „Legea nr. 10 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile”. Gradul de asimilare a capacității instalate în raport cu cea oferită de cadrul legal se prezintă în Figura 4.2.

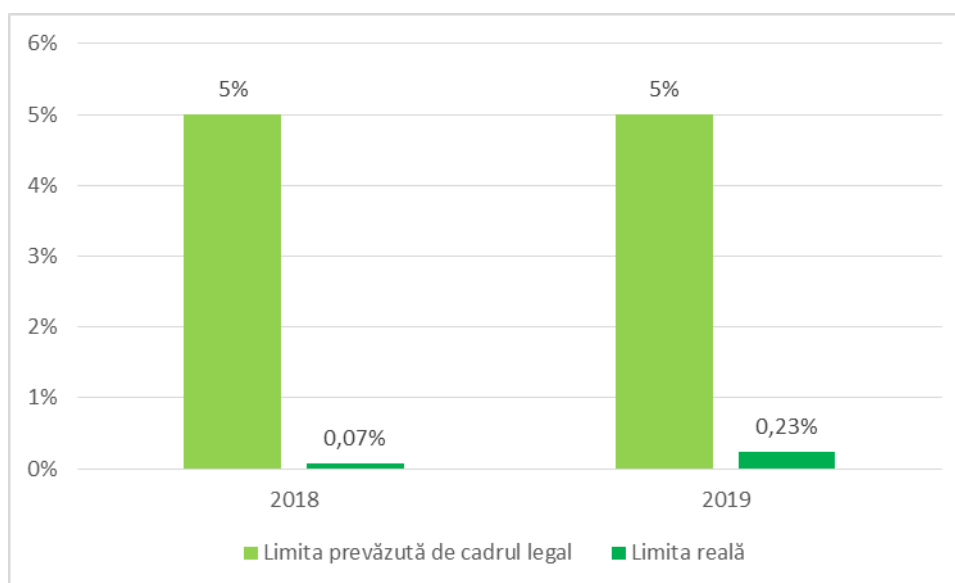


Figura 4.1. Nivelul de asimilare a capacității instalate a cetrălelor electrie beneficiare de mecanimsul contorizării nete la finele anului 2019.

5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali

Către sfârșitul anului 2019 numărul consumatorilor finali deserviți de Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. a fost de 813.093 consumatori, cu 6.985 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului 2018 (Tabelul 5.1).

Tabelul 5.1. Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei.

Categorie consumatori	2019	2018	2019/2018
Consumatori casnici	784.041	777.760	↗ 0,81%
Consumatori noncasnici	29.052	28.348	↗ 2,48%
Total consumatori	813.093	806.108	↗ 0,87%

Ponderea consumatorilor casnici în 2019 a fost de 96,4% din numărul total de consumatori, aceștia consumând 1.164 mil. kWh, ceea ce a constituit 44,4% din energia electrică furnizată în total (Tabelul 5.2).

În același timp, ponderea consumatorilor noncasnici a fost de 3,6% din numărul total de consumatori, cu un consum de 1.457 mil. kWh, ceea ce a constituit 55,6% din cantitatea totală de energie electrică furnizată.

Tabelul 5.2. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali.

Categorie consumatori	2019		2018		2019/2018
	mil. kWh	%	mil. kWh	%	%
Consumatori casnici	1.164	44,41%	1.147	41,46%	↗1,45%
Consumatori noncasnici	1.457	55,59%	1.620	58,54%	↘10,05%
conectați la ieșire din rețeaua de transport	24	0,93%	30	1,09%	↘18,75%
conectați la 110-35 kV	14	0,55%	37	1,33%	↘60,66%
conectați la 6-10kV	692	26,39%	815	29,44%	↘15,09%
conectați la 0,4 kV	727	27,72%	739	26,69%	↘1,62%
Total	2.621	100,00%	2.768	100,00%	

Datele incluse în Tabelul 5.2 pentru anul 2019 atestă o diminuare a volumelor de energie electrică furnizată consumatorilor noncasnici, care se explică prin migrarea unor consumatori către alți furnizori nereglementați de pe piața energiei electrice.

6. Prețuri reglementare de furnizare a energiei electrice

Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. a depus la data de 25 ianuarie 2019 solicitarea de actualizare a prețurilor reglementate de furnizare pentru anul 2019.

Prețurile solicitate au fost determinate în conformitate cu „Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea energiei electrice de către furnizorul de ultima opțiune și furnizorul serviciului universal”, aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr.65/2018 din 23.02.2018 (publicată în MO nr.77-83/375 din 09.03.2018)

Prețurile au fost calculate reieșind din următoarele ipoteze de calcul:

- volumul energiei electrice furnizate fiind de 2.574,5 GWh, în diminuare cu 7,0% față de volumul furnizat în anul 2018;
- aplicarea pentru anul 2019 a indicatorilor macroeconomici specificați în prognoza actualizată a indicatorilor corespunzători pentru anii 2019-2021 elaborată de Ministerul Economiei, inclusiv Indicele mediu anual al Prețurilor de Consum de 4,9% și cursul mediu anual de schimb valutar de 17,20 lei/dolar SUA;
- prețuri de procurare a energiei electrice de la producători și furnizori conform contractelor în vigoare la data depunerii solicitării;
- costuri de bază aferente activității de furnizare a energiei electrice la prețuri reglementate aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRE nr.268/2018 din 28.09.2018 (publicată în MO nr.384-395/1496 din 12.10.2018);
- tariful pentru serviciile de transport în vigoare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRE nr.152 din 17.07.2015;
- tarifele pentru serviciul de distribuție în vigoare, aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRE nr.201/2018 din 15.06.2018 (publicată în MO nr.235-244/1056 din 29.06.2018);

La data de 16 august 2019 Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică a aprobat prin hotărâre actualizarea prețurilor la serviciile de furnizare (Tabelul 6.1).

Tabelul 6.1. Prețurile reglementate de furnizare a energiei electrice aplicate în anul 2018.

Punctele de delimitare / locurile de consum	Hot. ANRE nr. 201/2018 din 15.06.2018, bani/kWh	Hot. ANRE nr. 323/2019 din 16.08.2019, bani/kWh
la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	106	112
la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	121	126
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	134	138
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	160	153
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	179	189

Analizând valoarea prețurilor aprobate din Tabelul 6.1. observăm că în procesul de ajustare a prețurilor pentru furnizarea energiei electrice au contribuit un șir de factori, dintre care cei mai importanți au fost:

- creșterea cu 4,5% a cursului de schimb mediu anual al monedei naționale față de dolarul SUA (16,83 lei/USD utilizat la calculul tarifului din 2018 față de 17,58 lei/USD utilizat în tariful actual);
- majorarea prețului de achiziție a energiei electrice;
- eliminarea subvențiilor încrucișate între nivele de tensiune din tarifele de distribuție a energiei electrice.

Totodată, se constată că, în raport cu prețurile anterioare, eliminarea subvențiilor încrucișate între nivele de tensiune a dus la o majorare a prețului reglementat de furnizare pentru consumatorii casnici și alți consumatori racordați la nivelul de tensiune joasă, precum și o scădere a prețului reglementat de furnizare către consumatorii racordați la nivelul de tensiune medie. Acest aspect a exclus distorsiunile de pe piața energiei electrice și a asigurat un preț corect pentru consumatorii conectați la nivelul de tensiune medie.

În concluzie, ajustarea prețurilor de furnizare a energiei electrice pentru consumatorii finali a fost condiționată în cea mai mare măsură de un șir de factori externi, care sunt în afara capacității de influență a întreprinderii, printre aceștia cei mai importanți fiind costul de procurare a energiei electrice și evoluția cursului valutar.

7. Investiții efectuate

Pe parcursul anului 2019 investițiile transferate în exploatare de Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor finali, fiind oferită o comunicare rapidă și eficientă, prin asigurarea unui serviciu de calitate și o experiență de deservire în corespundere cu exigențele legale și a necesităților consumatorilor finali.

Structura investițiilor transferate în exploatare în perioada anului 2019 a fost următoarea:

Categoria F. Investiții în tehnica de calcul, telecomunicații - 484 de mii de lei (91%);

Obiectivele atinse ca urmare a realizării investiției în această categorie a fost înlocuirea echipamentului uzat moral și fizic, inclusiv înlocuirea a:

- 40 de calculatoare, în valoare de 377 de mii de lei;
- 5 imprimante de tip 3 în 1, cu o valoare de 31 de mii de lei;
- 5 chestionar electronic, în valoare de 76 de mii de lei.

Categoria G. Investiții în immobilizări necorporale – 46 de mii de lei (9%).

Prin această investiție a fost optimizat modulul consumului de energie electrică cu scopul de a asigura îndeplinirea prevederilor Regulamentului pentru furnizarea și utilizarea energiei electrice

Valoarea investițiilor transferate în exploatare în anul 2019 a fost de 530 de mii de lei, amortizarea aferentă acestora fiind de 149 de mii de lei/an, cu impactul asupra prețurilor reglementate de furnizare de 0,0054 bani/kWh.

8. Calitatea serviciilor de furnizare

Îmbunătățirea calității serviciilor

Pentru Î.C.S. Premier Energy S.R.L. sporirea calității deservirii conusmatorilor constituie o prioritate în activitatea curentă și în acest sens au fost realizate o serie de acțiuni îndreptate spre eficientizarea relației pe un fundal de interes reciproc cu accent pe comunicarea interactivă.

Pe site-ul întreprinderii www.premierenergy.md sunt disponibile următoarele instrumente:

- abonarea la serviciul de expediere prin e-mail a facturilor și a avizelor despre existență unor datorii. Abonamentul este gratuit și poate fi activat, de asemenea, prin intermediul Oficiul Telefonic la tel. 022 43 11 22 sau printr-un e-mail la servicii_client@premierenergy.md;
- expedierea oricărei solicitări sau reclamație completând formularele disponibile;
- programarea online pentru audiență la oficiul comercial în ziua și la ora necesară consumatorului;
- accesul la întreruperile programate de energie electrică pentru următoarele trei zile;
- utilizarea serviciului „Cabinetul personal”;
- utilizarea serviciul „Plăți on-line”;
- participarea la sondajul cu privire la evaluarea procesului de deservire a consumatorilor de către întreprindere.

Astfel, consumatorii aleg siguranța și comoditatea.

Totodată, Oficiul Telefonic din cadrul întreprinderii oferă consumatorilor oportunitatea informării selective prin intermediul meniului vocal robotizat IVR, fără implicarea operatorului de rețea în timp real. Astfel, ei pot afla despre existența datoriilor la o adresă concretă, intervalele temporare ale întreruperilor programate de energie, cauzele absenței acestora în cazul avariilor și perioada estimativă de repunere în funcțiune a rețelelor electrice. Informația este oferită, la alegere, în limbile română sau rusă. Consumatorul poate decide în orice moment să preia legătură directă cu un operator.

Canalele de comunicare ale întreprinderii privind plata facturilor pot fi adresate prin următoarele metode:

- Oficiul telefonic;
- e-mail: servicii_client@premierenergy.md;
- fax: 022 43 16 76;
- Chat online: www.premierenergy.md
- Facebook: <https://www.facebook.com/premierenergymoldova>

În perioada anului 2019 a fost desfășurată campania de promovare cu privire la „Achitarea automată de pe cardul bancar (plăți programate)” în baza unui contract de deservire, încheiat între client și bancă. Acest tip de plată prevede decontarea automată de pe contul de card a sumei inclusă în factura de plată, expediată de întreprindere în adresa băncii. În acest sens, au fost:

- distribuite 5.000 de broșuri informative oficiile comerciale;
- expediate 47.893 mesaje prin e-mail;
- anunțate 28.600 mesaje auto sunet la telefonie fixă.

Ținem să menționăm că în perioada anului 2019 au fost efectuate vizite consumatorilor mari, unde au fost abordate problemele de bază cu care se confruntă piața energiei electrice. În final, putem menționa că au fost discuții constructive, atât pentru consumatori cât și pentru întreprindere.

Serviciul „Cabinetul personal”

Un instrument cheie oferit de întreprindere consumatorilor săi este serviciul „Cabinetul personal” în regim on-line. Aici sunt puse la dispoziția consumatorilor informații cu privire la:

- condițiile contractului de furnizare a energiei electrice;
- starea contului consumatorului;
- existența sau absența datoriilor pentru energia consumată;
- statistica individuală a consumului de energie;
- procesul de examinare a solicitărilor și reclamațiilor;
- verificarea indicilor contorului;
- etc.

Acest serviciu este disponibil pentru toți consumatorii întreprinderii care se înregistrează în „Cabinetul personal”, disponibil pe pagina web a întreprinderii www.premiereenergy.md.

Avantajele Serviciului „Cabinetul personal”:

- simplu în accesare;
- disponibilitate și fiabilitate;
- economisirea timpului;
- înregistrare gratuită.

Serviciul de informare privind regulile de securitate electrică

Pentru siguranța continuă a consumatorilor, Î.C.S. Premier Energy S.R.L. promovează campania de informare privind regulile de securitate prin intermediul facturii de plată a consumului de energie electrică.

Astfel, pentru a evita un accident în cazul conductoarelor electrice rupte, se necesită a fi respectate următoarele reguli de siguranță:

- comunicare imediată despre ruperea conductorului la numărul de telefon indicat în factură;
- evitarea atingerii conductoare electrice aflate la pământ;
- îndepărtarea de conductoarele electrice aflate la pământ;
- marcarea vizibilă a locului rupturii de conductor, după posibilitate;

- avertizarea despre pericol a persoanelor din apropiere incidentului.

Regulile de securitate electrică în locuințe:

- nu se conectează mai multe aparate electrice la o singură priză;
- nu se folosesc reșouri electrice artizanale, dat fiind că se crează pericol de incendiu;
- necesitatea informării furnizorului despre orice incident la telefonul indicat în factură, iar în caz de incendiu se apelează la serviciul 112.

În cazul conductoarelor electrice rupte, pentru siguranța clienților, Î.C.S. Premier Energy S.R.L., informează prin SMS clienții ale căror locuri de consum sunt amplasate în raza zonei de pericol, iar pe site-ul oficial al companiei www.premiereenergy.md această informație este amplasată pe linia de rulare de culoare roșie.