

RAPORT ANUAL
privind activitatea de furnizare a energiei electrice
pentru anul 2017

Cuprins

1. Informații generale despre Societate	3
2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre	4
3. Structura procurărilor de energie electrică	5
4. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali	6
5. Tarifele de furnizare a energiei electrice.....	7
6. Investiții efectuate	8
7. Calitatea serviciilor de furnizare	8

1. Informații generale despre societate

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. (în continuare „Societatea”) este o Societate cu Răspundere Limitată, constituită prin dezmembrarea prin separare a Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A., reorganizare efectuată în corespundere cu prevederile Articolului 54, alin. (5) din Legea cu privire la energia electrică Nr. 124 din 23.12.2009, care stipulează că „Pana la 1 ianuarie 2015, operatorii rețelelor de distribuție sunt obligați sa separe, din punct de vedere legal, activitatea de distribuție de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate”.

La Adunarea Generala a Acționarilor Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. din 10 noiembrie 2014 a fost aprobată reorganizarea prin dezmembrare a Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. soldată cu înființarea unei noi întreprinderi, Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L., și transmiterea acesteia din urmă cu titlu universal a părții din patrimoniu, ce este aferent activității de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate, în conformitate cu Proiectul de dezmembrare, Bilanțul de Repartiție și Actul de Transmitere.

Societatea este succesoare de drept, cu titlu universal a drepturilor și obligațiilor aferente activității de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate, în limitele valorii și volumului activelor și pasivelor transmise de la Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. către Societate, în corespundere cu Bilanțul de repartiție.

Acționarul Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A., Gas Natural Fenosa Internacional S.A.(anterior Union Fenosa Internacional S.A.), a devenit unicul fondator asociat al Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. ce deține 100% din capitalul social al întreprinderii create ca urmare a separării.

Capitalul social al Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L., rezultat în urma dezmembrării prin separare a Î.C.S. „RED Union Fenosa” S.A. este în suma de 29.901.690 MDL.

Societatea este înregistrată la 1 ianuarie 2015 în registrul Camerei Înregistrării de Stat cu numărul de înregistrare 1014600043319.

Obiectul principal de activitate al Societății este: furnizarea energiei la tarife reglementate conform Licenței cu seria și numărul AC 001292 din 16.01.2018, valabilă până la 16.01.2028.

Activitatea Societății 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. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L.

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

Telefon: 022-43-11-11;

Fax: 022-43-12-05.

E-mail: ot24@ufmoldova.com

IDNO: 1014600043319.

Cod IBAN: MD04VI000000022510303MDL.

Cod TVA: 0608675.

Data raportului: 30 aprilie 2018.

În anul 2017 Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a prestat servicii pe o arie de 70% din teritoriul țării, în 21 de raioane (din cele 37) și municipiul Chișinău.

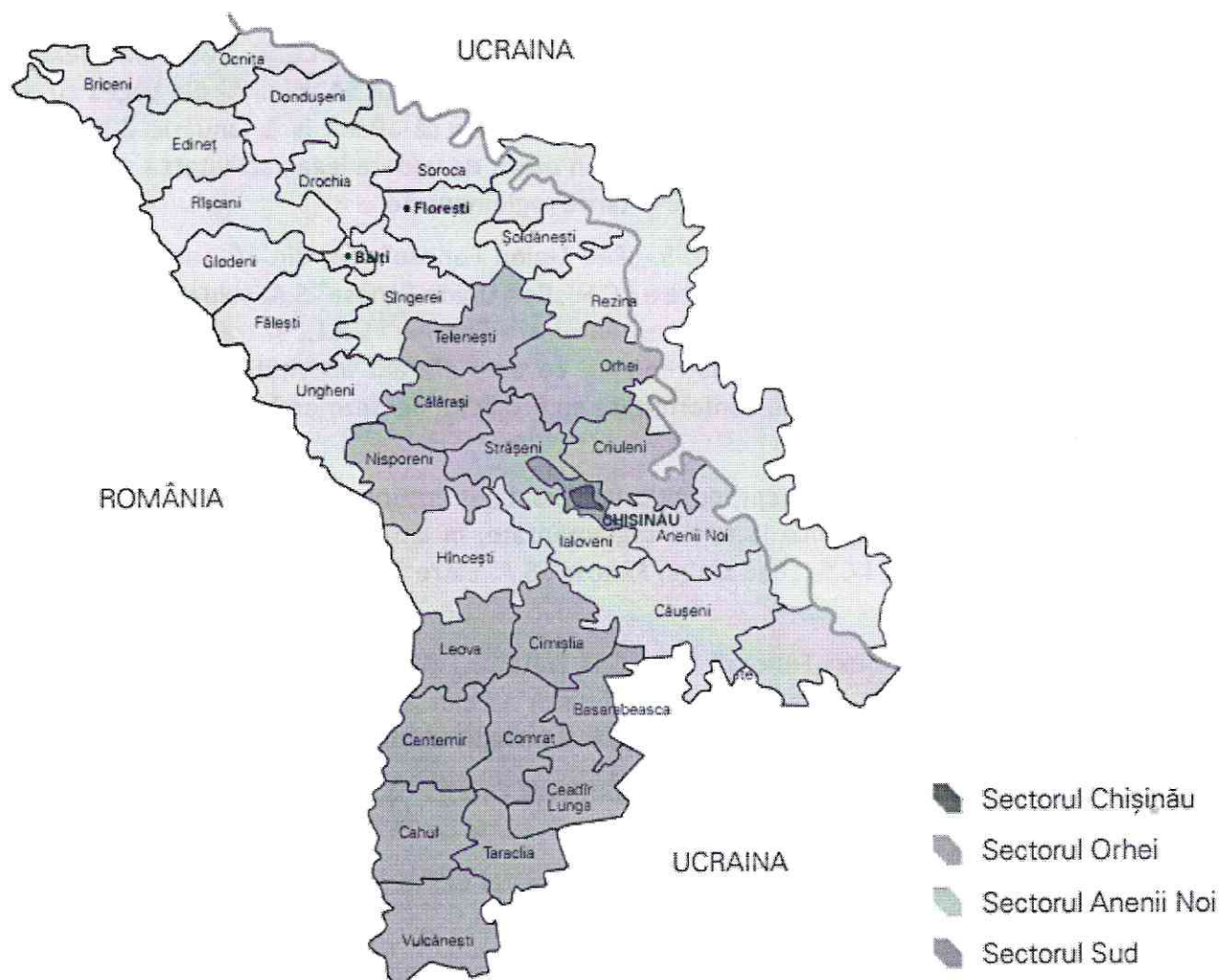


Figura 1. Harta unităților administrativ-teritoriale în care își desfășoară activitatea Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L.

2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre

Tabelul. 2.1. Principalii indicatori

Indicatori	2016	2017
Cantitatea de energie procurată (mil. kWh)	2.684	2.704
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali (mil. kWh)	2.684	2.704
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei (cons.)	792.250	799.713
Achitarea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată (% din energia electrică facturată)	98,7	99,3
Numărul consumatorilor finali noi cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice (cons.)	15.382	15.291
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final (kWh)	3.388	3.382
Investiții (mii lei)	1.062	2.135
Petiții consumatori	14.394	13.801
Sondajul de satisfacție a clienților (pe o scară de apreciere de 10 puncte)	7,94	8,04

3. Structura procurărilor de energie electrică

Compania Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” 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. Astfel, în 2017 compania a procurat energie electrică în volum de 2.704 mil.kWh, inclusiv 99,83% energie produsă la surse tradiționale prin arderea combustibililor fosili și 0,17% din surse regenerabile de energie (biogaz, fotovoltaică, eoliană). Energia electrică de la surse tradiționale a fost procurată de la 4 furnizori/producători, dintre care reglementați: „Termoelectrica” S.A. (fondată la 16.06.2015 prin comasarea „CET-1” S.A. și „CET-2” S.A.), „CET Nord” S.A., Î.S. „NHE Costesti” și de la furnizorul nereglementat „Energocom” S.A.. Producătorii locali reglementați au prioritate la semnarea contractelor conform prevederilor Legii nr.107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică.

Numărul producătorilor din surse regenerabile de energie a crescut în anul 2017 până la 32, fiind în creștere aproximativ cu 45 % față de anul precedent, iar volumul de energie procurat de la aceste surse a înregistrat o majorare de peste 2,5 ori.

În dependență de anotimp, producătorii locali asigură de la 2% până la 42% din necesarul lunar de energie electrică.

Tabelul 3.1. Lista furnizorilor/producătorilor principali de energie electrică

Furnizor	Categorie	Localitate
S.A. „Termoelectrica” (CET-1)	Producător	Chișinău
S.A. „Termoelectrica” (CET-2)	Producător	Chișinău
S.A. „CET Nord”	Producător	Bălți
Î.S. „CHE Costești”	Producător	Costești
S.A. „EnergoCom”	Furnizor angro	Chișinău

În anul 2017 au fost procurat un volum cu 20,0 mil.kWh mai mult decât în anul 2016. Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a procurat energie electrică în proporție de 20,2% de la producătorii autohtoni reglementați, iar diferența de 79,8% de la furnizorul nereglementat S.A. „EnergoCom”. Însuși procurările din anul 2017 de energie electrică de la producătorii autohtoni reglementați a înregistrat o diminuare ușoară față de anul anterior.

Tabelul 3.2. Achizițiile de energie în 2017 defalcate pe furnizori/producători

Furnizor	2016		2017	
	mil kWh	%	mil kWh	%
S.A. „Termoelectrica” (CET-1)	25	0,9%	17	0,6%
S.A. „Termoelectrica” (CET-2)	456	17,0%	454	16,8%
S.A. „CET Nord”	41	1,5%	37	1,4%
Î.S. „CHE Costesti”	27	1,0%	33	1,2%
S.A. „EnergoCom”	2.133	79,5%	2.159	79,8%
Surse Regenerabile de Energie	2	0,1%	5	0,2%
Total	2.684	100,0%	2.704	100,0%

4. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali

Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul anului 2017 de către Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a reprezentat 799.713 consumatori, ceea ce înseamnă cu 7.463 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului precedent.

Ponderea consumatorilor casnici în 2017 este de 96,5% din numărul total de consumatori, aceștia consumând 1.149,98 mil. kWh, ceea ce reprezintă 42,52% din energia electrică furnizată.

Ponderea consumatorilor noncasnici este de 3,5% din numărul total de consumatori, consumul acestora fiind de 1.554,38 mil. kWh, ceea ce reprezintă 57,48% din cantitatea totală de energie electrică facturată.

Tabelul 4.1. Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei

Categorie consumatori	2016	2017	Nivel de creștere, %
Numărul consumatorilor casnici deserviți la sfârșitul perioadei	765.204	771.889	0,87%
Numărul consumatorilor noncasnici deserviți la sfârșitul perioadei	27.046	27.824	2,88%
Total consumatori	792.250	799.713	0,94%

Tabelul 4.2. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali

Categorie consumatori	2016		2017	
	mil. kWh	%	mil. kWh	%
Consumatori casnici	1.147	42,7%	1.150	42,5%
Consumatori noncasnici	1.537	57,3%	1.554	57,5%
conectați la 110-35 kV	32	1,2%	88	3,3%
conectați la 6-10kV	792	29,5%	755	27,9%
conectați la 0,4 kV	713	26,6%	711	26,3%
Total	2.684	100,0%	2.704	100,0%

5. Tarifele de furnizare a energiei electrice.

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a depus la data de 28 noiembrie 2016 solicitarea de actualizare a tarifelor de furnizare pentru anul 2016.

Valorile tarifelor solicitate fiind determinate în conformitate cu Metodologia de calculare, aprobare și ajustare a tarifelor reglementate de furnizare a energiei electrice, aprobată prin Hotărârea Consiliului de Administrație al ANRE nr.497 din 20.12.2012 (MO nr.42-47/241 din 01.03.2013).

Astfel, conform prevederilor pct. 20 din Metodologie, Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a cerut să fie aprobate și publicate următoarele tarife de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate:

- 123,58 bani/kWh pentru energia furnizată la punctele de intrare în rețelele electrice de transport;
- 138,07 bani/kWh pentru energia furnizată la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport;
- 154,08 bani/kWh pentru consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune 35-110 kV;
- 172,78 bani/kWh pentru consumatorii finali instalațiile cărora sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune 6-10 kV;
- 219,26 bani/kWh pentru consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune 0,4 kV.

Tarifele indicate mai sus au fost calculate reeșind din următoarele ipoteze de calcul:

- prețurile de procurare a energiei electrice de la producători și furnizori conform contractelor în vigoare;
- tariful pentru serviciile de transport aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRE nr.152 din 17.07.2015;
- costurile de bază aferente activității de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRE nr.763 din 31.12.2014;
- cunatumul minim garantat al salariului în sectorul real de 2,1 mii lei pe lună conform Hotărârii Guvernului nr.488 din 20.04.2016;

- tarifele de distribuție corespund celor solicitate de Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. și urmează a fi puse în aplicare pentru anul 2017;
- volumul de energie electrică facturată de 2.645,9 GWh, care este egal cu cel ce se înregistrase în anul 2016;
- aplicarea pentru anul 2017 a indicatorilor specificați în „Proгноza actualizată a indicatorilor macroeconomici pentru anii 2017-2019”, elaborată de Ministerul Economiei, inclusiv indicele mediu anual al prețurilor de consum de 4,4% și cursul mediu anual de schimb valutar de 21,40 lei/dolar SUA;
- devierile tarifare curente calculate la sfârșitul anului 2016, formate de pe urma furnizării energiei electrice în sumă de 100,2 milioane lei – datorii față de consumatorii finali;
- devierile tarifare de 222,3 milioane lei în conformitate cu Hotărârea ANRE nr.201/2016 din 15.07.2016.

La data de 17 martie 2017 Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică a aprobat prin hotărâre, actualizarea tarifelor la serviciile de furnizare.

Tabelul 5.1. Tarifele serviciilor de furnizare aplicate în perioada anului 2017.

Categorii de rețea	Hot. ANRE nr.75/2016 din 12.03. 2016, bani/kWh	Hot. ANRE nr. 108/2017 din 17.03.2017, bani/kWh
la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	115	122
la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	130	138
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	140	153
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	172	182
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	192	199

6. Investiții efectuate

În perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2017 valoarea reală a investițiilor transferate în exploatare de către Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a constituit 2.135 mii lei.

Pe parcursul anului 2017 investițiile transferate în exploatare de compania Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor, oferindu-le o comunicare rapidă și eficientă cu compania, prin asigurarea unui serviciu și a unei experiențe de deservire excelente.

Investițiile transferate în exploatare în anul 2017 vizează:

- investițiile în tehnica de calcul și telecomunicații, în valoare de 560 mii lei;
- investiții în imobilizări necorporale, în valoare de 1.575 mii lei.

7. Calitatea serviciilor de furnizare

Îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate clienților constituie unul din obiectivele principale ale companiei Gas Natural Fenosa în Moldova.

În acest fel se depun eforturi de a nu pierde nici o oportunitate de a înconjura clientul cu atenție și înțelegere. Relațiile se construiesc pe o bază transparentă, pe înțelegerea reciprocă a necesității unor relații de lungă durată, bazate pe dialog și încredere reciprocă cu clienții.

În acest sens în 2017 în cadrul companiei a fost lansat și promovat Proiectul „Ambasadorul CEX”. Proiectul are scopul îmbunătățirii calității deservirii clienților prin intermediul fiecărui angajat al întreprinderii. Programul este orientat spre schimbarea culturii și abordării clientului din interiorul

companiei. Orientarea către client, experiența și satisfacția acestuia trebuie să devină elemente cheie care reprezintă marca Gas Natural Fenosa. S-a considerat necesar ca fiecare dintre angajați întreprinderii să devină un exemplu de urmat în acest proces de schimbare a culturii deservirii, adică un ambasador al acestor schimbări.

Orice angajat cu o poziție activă și care cunoaște serviciile oferite de companie și dorește să îmbunătățească imaginea acesteia, a avut posibilitatea de a participa la proiect.

Participanții la proiect au studiat experiența clientului prin vizite la oficiile comerciale și oficiul telefonic OT24h; prin analiza plângerilor și cererilor clienților; prin comunicarea cu clienții în oficiile comerciale și raportarea unor situații importante colegilor săi. Au fost luate măsuri corective și de îmbunătățire pe baza analizei rezultatelor participanților la proiect.

Calitatea serviciilor oferite de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților.

Conform celor 4 rapoarte de evaluare a satisfacției clienților din anul 2017, acest indicator s-a situat în limitele punctajului 7,97-8,09 pe o scară de apreciere de 10 puncte, media anuală fiind de 8,04 puncte.

Chestionarele au inclus întrebări cu privire la calitatea serviciilor oferite în caz de avarie, receptivitatea angajaților în cazul adresării reclamațiilor, utilitatea informației de pe site-ul companiei și altele. În general, cercetările sociologice în domeniu au fost divizate în patru secțiuni, și anume: imaginea întreprinderii, facturarea, citirea contoarelor și calitatea deservirii.

1. Satisfacția globală:

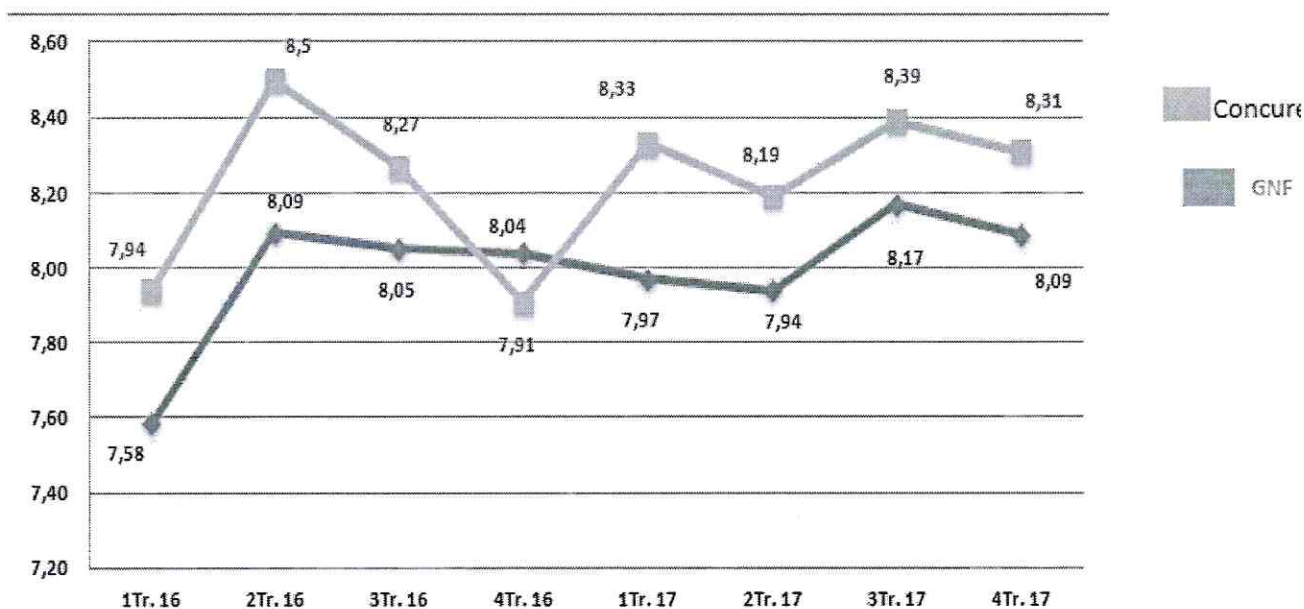


Figura 7.1. Evoluția indicelui de satisfacție globală în perioada 2016-2017

2. Nivel de satisfacție după sectoare:

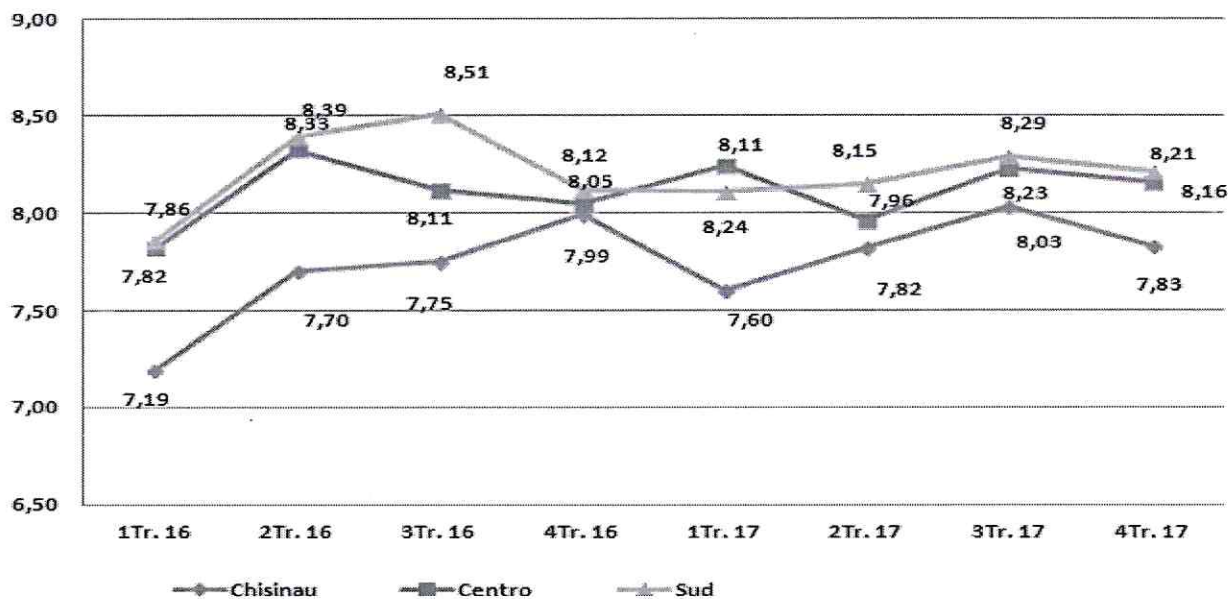


Figura 7.2. Evoluția indicelui de satisfacție în funcție de zonele de activitate pentru anii 2016-2017

Pentru a obține feedback de la client cu privire la calitatea deservirii clienților, a fost instalat un terminal în Oficiul Comercial Chișinău, unde clientul poate indica gradul de satisfacție referitor la calitatea serviciului prestat de operator. Terminalul are un program ușor de administrat, cu câteva întrebări de bază. Statisticile pentru anul 2017 arată că 86% dintre clienți au fost mulțumiți de calitatea serviciului oferit în cadrul Oficiului Comercial Chișinău.

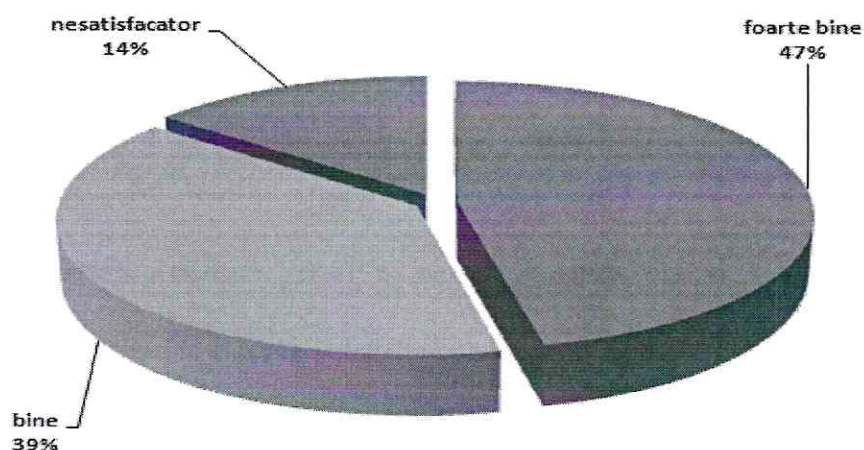


Figura 7.3. Nivelul de satisfacție în Oficiul Comercial Chișinău

De asemenea, se efectuează vizite lunare la toate oficiile comerciale ale întreprinderii pentru a determina gradul de satisfacție al clienților cu privire la calitatea serviciilor prestate în procesul de deservire a clienților. Acest lucru este realizat folosind o aplicație mobilă instalată pe tabletă. Imediat după procesul de deservire, clientul își împărtășește impresiile și opiniile. Avantajul acestei tehnologii este că clientul nu are timp să-și uite sentimentele, deci informațiile despre percepția calității

serviciului de către clienți sunt foarte precise. Clientul este mult mai ușor să motiveze să răspundă la întrebarea la momentul primirii serviciului decât la o zi sau două.

Astfel de acțiuni ne permit:

- să conștientizăm situația reală din oficiile comerciale,
- să obținem o informație completă, obiectivă și corectă cu privire la satisfacția clienților față de calitatea serviciilor prestate,
- să le confirmăm clienților că opinia lor contează pentru companie.

În scopul diversificării serviciilor oferite clienților Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a lansat un nou serviciu pentru clienți - Oficiul Virtual.

Acest serviciu permite să ofere în regim on-line diverse informații utile cu privire la:

- starea contractului de furnizare a energiei electrice;
- lipsa sau existența datoriilor pentru energia electrică consumată;
- starea contului;
- expedierea indicațiilor contorului;
- numărul de adresări și reclamații;
- istoricul consumului.

Oficiul Virtual poate fi accesat doar de consumatorii ce dispun de un contract de furnizare a energiei electrice cu Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L., opțiunile de conectare și consultare a profilului personal fiind simple și ușoare. Înregistrare este gratuită. Oficiul Virtual poate fi accesat la următorul link: <https://oficiulonline.gasnaturalfenosa.md>

Pentru îmbunătățirea eficienței feedback-ului cu clienții în 2017 a fost deschis un canal nou de comunicare prin Viber. Această aplicație permite clienților noștri să efectueze apeluri gratuite pe o rețea Wi-Fi sau în rețele mobile, precum și să trimită mesaje cu text, imagini, mesaje video și audio, documente și fișiere.

În cadrul activităților de dezvoltare a sistemului de informare a clienților a fost implementată practica de avizare a clienților prin SMS despre rupturile de conductoare. Mesajele cu avertisment de pericol și sfaturi de a evita locurile periculoase sunt expediate tuturor clienților expuși riscului.

Grija față de client este o parte integrantă a activităților noastre în orice situație.