

RAPORT ANUAL
privind activitatea de furnizare a energiei electrice
pentru anul 2018

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. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali	11
6. Prețuri reglementare de furnizare a energiei electrice.....	12
7. Investiții efectuate	14
8. Calitatea serviciilor de furnizare	15

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 reorganizarea Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A., 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 „până la 1 ianuarie 2015, operatorii rețelelor de distribuție sunt obligați să separe, din punct de vedere legal, activitatea de distribuție de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate”.

La Adunarea Generală a Acționarilor Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. din 10 noiembrie 2014 a fost aprobată reorganizarea Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A., 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 prețuri reglementate, în conformitate cu Proiectul de reorganizare, Bilanțul de Repartiție și Actul de Transmitere.

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. este succesoare de drept, cu titlu universal a drepturilor și obligațiilor aferente activității de furnizare a energiei electrice la prețuri reglementate, în limitele valorii și volumului activelor și pasivelor transmise de la Î.C.S. „Red Union Fenosa” S.A. către Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L., în corespundere cu Bilanțul de repartiție. Totodată, dreptul de îndeplinire a obligațiilor de serviciu public privind prestarea serviciului universal și furnizarea de ultimă opțiune a fost aprobat prin hot. ANRE nr. 11/2018 din 16 ianuarie 2018.

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 Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. create ca urmare a separării.

În perioada anului 2018 acționarul Gas Natural Fenosa Internacional S.A. și-a modificat denumirea în registrele de stat în Naturgy Inversiones Internacionales, S.A.

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

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. este înregistrată la 1 ianuarie 2015 în registrul Camerei Înregistrării de Stat cu numărul de înregistrare 1014600043319.

Obiectul principal de activitate al Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. este: furnizarea energiei conform Licenței cu seria și numărul AC 001292 din 16.01.2018, valabilă până la 16.01.2028.

Activitatea Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” 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. „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: MD04VI00000022510303MDL

Cod TVA: 0608675

Data raportului: 30 aprilie 2019

În anul 2018 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.

Lista oficiilor comerciale cu aria de deservire a Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” 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	
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	Hîncești	Luni – Joi → 08:00 – 17:00 Vineri → 08:00 – 16:00
	Ialoveni, rural	
	Nisporeni	
Căușeni, str.Alba Iulia, 69	Căușeni	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;
- verificarea funcționării contoarelor;
- conectare 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.

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. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L., în conformitatea 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 2018 poate fi consultată în Tabelul 2.1.

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

Indicatori	2018	2017	2018/2017
Cantitatea de energie procurată (mil. kWh)	2.767	2.704	↗ 2,3%
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali (mil. kWh)	2.767	2.704	↗ 2,3%
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei (cons.)	806.108	799.713	↗ 0,80%
Achitarea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată (% din energia electrică facturată)	99,54	99,25	↗ 0,29%
Numărul consumatorilor finali noi, cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice (cons.)	13.204	15.291	↘13,65%
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final (kWh)	3.433	3.382	↗ 1,51%
Investiții (mii lei)	1.445	2.135	↘32,32%
Petiții consumatori	3.464	4.144	↘16,41%

Conform datelor din Tabelul 2.1, în anul 2018 a fost înregistrată o creștere de 2,3% a volumului energiei electrice procurate și furnizate, numărul consumatorilor finali deserviți s-a majorat cu 0,8%, nivelul achitării consumatorilor a crescut cu 0,29%, iar numărul petițiilor s-a diminuat cu 16,4%.

3. Structura procurărilor de energie electrică

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.

Totodată, începînd cu 1 aprilie 2018, S.A. „Energocom” și-a inițiat activitatea în calitate de furnizor central. Astfel, S.A. „Energocom” urmează să achiziționeze, la prețuri reglementate, întreaga cantitate de energie electrică produsă din surse regenerabile de energie și de centralele electrice de termoficare și să revîndă 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.

Tabelul 3.1. Lista furnizorilor/producătorilor de energie electrică, mii kWh.

Perioada și sursa de procurare a energiei electrice	ianuarie-martie 2018	aprilie-decembrie 2018	Total 2018
S.A. Termoelectrica	244.250	-	244.250
CET Nord	24.848	-	24.848
Energocom (Furnizor Central)	-	284.382	284.382
Alte surse Regenerabile	1.645	916	2.561
Contorizare Netă	-	58	58
Energocom (Furnizor Liber)	487.412	1.724.070	2.211.481
Total	758.156	2.009.426	2.767.581

În anul 2018 s-a procurat un volum cu 63,5 mil. kWh mai mult decât în anul 2017. Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a procurat energie electrică în proporție de:

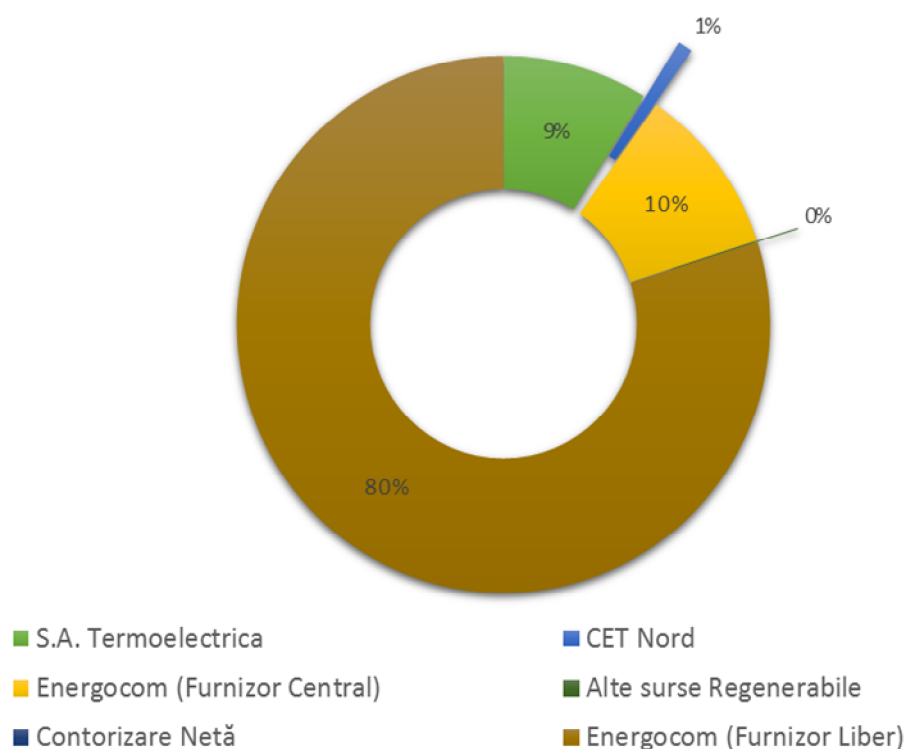


Figura 3.1. Structura achizițiilor de energie pe furnizor/producător, corespunzătoare anului 2018.

În anul 2018 procurările de energie electrică de la producătorii autohtoni au înregistrat o creștere ușoară față de anul 2017, iar ponderea acestora a rămas la același nivel (Tabelul 3.2).

Tabelul 3.2. Achizițiile de energie în anul 2018

Furnizor/Producatori	2018		2017	
	mii kWh	%	mii kWh	%
Producatori liberi (Surse Regenerabile)	916	0,03%	-	-
Contorizare Netă	58	0,002%	-	-
Furnizor Central (Energocom)	284.382	10,3%	-	-
Surse reglementate	270.744	9,8%	545.800	20,2%
Furnizor Liber	2.211.481	79,9%	2.158.500	79,8%
Total	2.767.581	100,0%	2.704.300	100,0%

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.

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 furnizorul 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 achită acestuia contravaloarea energiei electrice neutilizate la prețul mediu de procurare a energiei electrice pe piață de către furnizorul serviciului universal în anul de gestiune.

Beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă în anul 2018

În anul 2018 au fost încheiate 56 de contracte cu aplicarea mecanismului de contorizare netă privind livrarea în rețeaua electrică a surplusului de energie electrică produsă din instalații fotovoltaice. 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.	2018
Numărul total de consumatori finali, deținători de instalații fotovoltaice, care au beneficiat de contorizare netă	consumatori	56
Puterea instalată a instalației fotovoltaice	kW	362,2
Cantitatea de energie electrică livrată furnizorului de energie electrică la prețuri reglementate prin aplicarea mecanismului contorizării nete	kWh	136.860
dintre care:		
consumată	kWh	78.722
livrată și achitată la prețul mediu de procurare a energiei electrice	kWh	58.138

Prin urmare, constatăm că pe parcusul anului 2018, beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă au injectat în rețea 137 mii kWh, 58 mii kWh din care îl constituie volumul energiei electrice neutilizate de beneficiarii în cauză și procurată de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. la prețul de 101,5 bani/kWh, prețul mediu la energie electrică înregistrat în anul 2018.

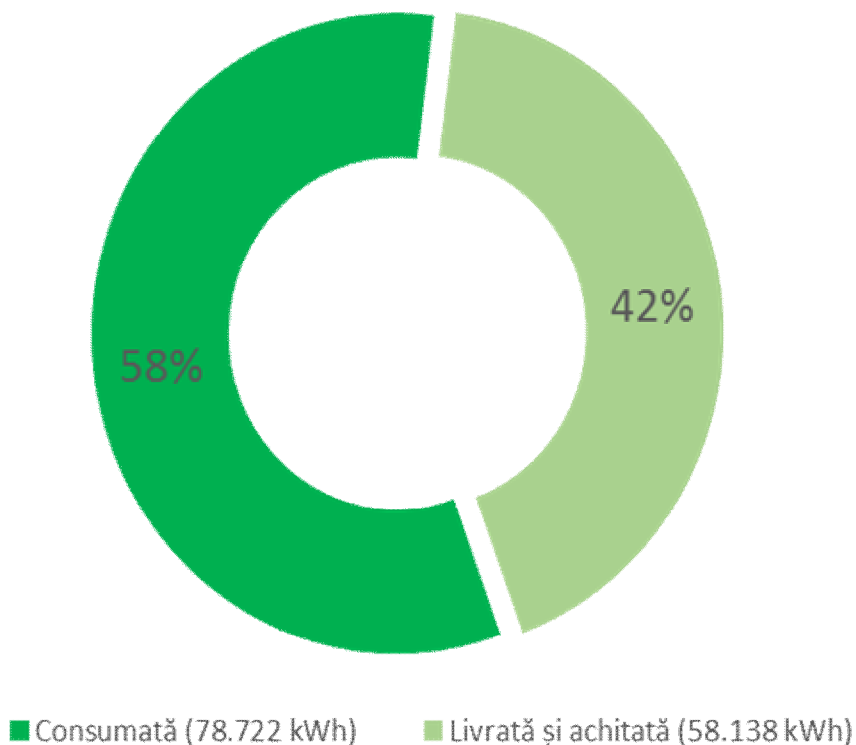


Figura 4.1. Statistica energiei electrice gestionată prin mecanismul de contorizare netă în anul 2018.

5. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali

Către sfârșitul anului 2018 numărul consumatorilor finali deserviți de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a fost de 806 108 consumatori, cu 6 395 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului 2017 (Tabelul 5.1).

Tabelul 5.1. Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei.

Categorie consumatori	2018	2017	2018/2017
Numărul consumatorilor casnici deserviți la sfârșitul perioadei	777.760	771.889	↗ 0,76%
Numărul consumatorilor noncasnici deserviți la sfârșitul perioadei	28.348	27.824	↗ 1,88%
Total consumatori	806.108	799.713	↗ 0,80%

Ponderea consumatorilor casnici în 2018 a fost de 96,5% din numărul total de consumatori, aceștia consumând 1,147,4 mil. kWh, ceea ce a constituit 41,5% din energia electrică furnizată în total (Tabelul 5.2).

În același timp, ponderea consumatorilor noncasnici a fost de 3,5% din numărul total de consumatori, cu un consum de 1,620,2 mil. kWh, ceea ce a constituit 58,5% din cantitatea totală de energie electrică furnizată.

Tabelul 5.2. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali.

Categorie consumatori	2018		2017	
	mil. kWh	%	mil. kWh	%
Consumatori casnici	1.147	41,5%	1.150	42,5%
Consumatori noncasnici	1.620	58,5%	1.554	57,5%
conecțați la ieșire din rețeaua de transport	30	1,1%	48	1,8%
conecțați la 110-35 kV	37	1,3%	40	1,5%
conecțați la 6-10kV	815	29,4%	755	27,9%
conecțați la 0,4 kV	739	26,7%	711	26,3%
Total	2.768	100,0%	2.704	100,0%

Datele incluse în Tabelul 5.2 pentru anul 2018 atestă o diminuare a volumelor de energie electrică furnizată consumatorilor noncasnici conectați la ieșirea din rețelele de transport și a celor conectați la rețelele cu nivelul de tensiune de 35-110 kV, 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. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a depus la data de 23 martie 2018 solicitarea de actualizare a prețurilor reglementate de furnizare pentru anul 2018.

Valorile prețurilor solicitate au fost 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 (publicată în MO nr.42-47/241 din 01.03.2013), „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) și „Mecanismul de recuperare a devierilor tarifare ale furnizorilor de energie electrică la tarife reglementate și ale operatorilor rețelelor electrice de distribuție, aprobat prin Hotărârea ANRE nr.201/2016 din 15.07.2016 (publicat în MO nr.342/1620 din 04.10.2016).

Conform prevederilor pct.21 din Metodologia nr.65/2018, Î.C.S.„Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a solicitat să fie aprobate și publicate următoarele prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice, cu aplicarea acestora începând cu 1 aprilie 2018:

- 116,39 bani/kWh pentru energia electrică furnizată la punctele de intrare în rețelele electrice de transport;
- 128,70 bani/kWh pentru energia electrică furnizată la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport;
- 143,85 bani/kWh pentru consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune 35-110 kV;
- 170,90 bani/kWh pentru consumatorii finali instalațiile cărora sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune 6-10 kV;
- 187,99 bani/kWh pentru consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune 0,4 kV.

Prețurile au fost calculate reieșind din următoarele ipoteze de calcul:

- volumul energiei electrice furnizate fiind de 2.693,7 GWh, în diminuare cu 0,4% față de volumul furnizat în anul 2017;
- aplicarea pentru anul 2018 a indicatorilor macroeconomici specificați în prognoza actualizată a indicatorilor corespunzători pentru anii 2018-2020 elaborată de Ministerul Economiei, inclusiv indicele mediu anual al prețurilor de consum de 4,3% și cursul mediu anual de schimb valutar de 17,68 lei/dolar SUA;
- prețuri de procurare a energiei electrice de la producători și furnizori conform contractelor în vigoare la data depunerii solicitării în cauză;
- costuri de bază aferente activității de furnizare a energiei electrice la prețuri reglementate aprobate prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRE nr.763 din 31.12.2014;
- la aplicarea suplimentului tarifar conform Hotărârii ANRE nr.201/2016 din 15.07.2016, întreprinderea a propus ca soldul acestora să fie compensat cu devierile acumulate în anul 2017 (datorii față de consumatori) în sumă de 326,6 milioane de lei. Această propunere oferea posibilitatea diminuării doar pentru anul 2018 a dobânzilor corespunzătoare suplimentului tarifar cu 25,0 milioane de lei în favoarea

consumatorilor, fiind totodată scurtată durata de recuperare a suplimentului tarifar. În consecință soldul ce urma să fie recuperat în anul 2019 ar fi constituit 23,2 milioane de lei. Luând în considerație propunerea menționată, suplimentul tarifar propus în prețuri constituia 183,9 milioane lei, care includea suma de bază de 174,9 milioane de lei și dobânzi corespunzătoare de 9,0 milioane de lei.

- 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.1028/2017 din 17.03.2017;

La data de 15 iunie 2018 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. 108/2017 din 17.03.2017, bani/kWh	Hot. ANRE nr. 201/2018 din 15.06.2018, bani/kWh
la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	122	106
la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	138	121
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	153	134
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	182	160
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	199	179

Prețurile aprobate în 2018 au fost cu 10-13% mai mici față de anul 2017.

7. Investiții efectuate

Pe parcursul anului 2018 investițiile transferate în exploatare de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor finali, oferindu-li-se 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 2018 a fost următoarea:

Categoria C. Investiții în mijloace de transport, în valoare de 15 mii de lei (1%);

Categoria F. Investiții în tehnica de calcul, telecomunicații - 468 de mii de lei (32%);

Categoria G. Investiții în immobilizări necorporale – 961 de mii de lei (67%).

Obiectivele atinse ca urmare a realizării investițiilor enumerate au fost următoarele:

Categoria C. Investiție realizată pe motiv că unicul automobil a fost în reparație și s-a considerat necesară procurarea altuiade rezervă. Ulterior, automobilul în cauză a fost repartizat pentru activitatea din zona de sud a țării.

Categoria F. Investiții în tehnica de calcul, telecomunicații pentru înlocuirea echipamentului uzat moral și fizic, inclusiv înlocuirea a:

- 24 de calculatoare, în valoare de 331 de mii de lei;
- 25 de monitoare, în valoare de 60 de mii de lei;
- 4 imprimante cu o valoare de 21 de mii de lei;
- 9 scannere, în valoare de 56 de mii de lei.

Categoria G. Investiții în immobilizări necorporale:

- Achiziția a 5 licențe în valoare de 61de mii de lei cu scopul respectării prevederilor articolelor 7 și 11 din Legea privind dreptul de autor și drepturile conexe, nr. 139 din 02.07.2010;
- Modificarea procesului de logare în sistemul OpenSGC în valoare de 113 mii de lei pentru a îmbunătăți securitatea aplicației;
- Investiție obligatorie pentru protecția datelor cu caracter personal în valoare de 369 de mii de lei pentru a respecta prevederile Legii nr.133 din 08.07.2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Implementarea restricțiilor în sistemul OpenSGC în valoare de 156 de mii de lei pentru asigurarea continuă a separării activităților de distribuție și furnizare conform art. 40 al Legii cu privire la energia electrică, care impun separarea legală a întreprinderilor de distribuție și furnizare;
- Asigurarea mecanismului de monitorizare a compensațiilor în valoare de 263 de mii de lei pentru a respecta indicatorii de calitate stabiliți în punctele 47 și 56 din Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a energiei electrice nr.282/2016 din 11.11.2016.

Valoarea investițiilor transferate în exploatare în anul 2018 a fost de 1.445 de mii de lei, amortizarea aferentă acesteia fiind de 248 de mii de lei, cu impactul asupra prețurilor reglementate de furnizare de 0,009 bani/kWh.

8. Calitatea serviciilor de furnizare

Clientul este în centrul activităților Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. Printr-un dialog activ, compania dorește să fie capabilă să dea un răspuns rapid și eficient, oferind un serviciu și o experiență de servire a clienților excelente care, pe lângă faptul că îndeplinesc cerințele legale, corespund, de asemenea, nevoilor sale și respectă angajamentele asumate voluntar de către companie.

În perioada anului 2018, au fost depuse mai multe eforturi în diverse domenii precum creșterea gradului de conștientizare a clienților cu privire la serviciile disponibile, extinderea posibilităților de obținere a informațiilor și menținerea proiectelor implementate anterior care vizează îmbunătățirea calității serviciilor.

În acest sens, pe pagina web www.gasnaturalfenosa.md clienții pot beneficia de următoarele facilități:

- abonarea la serviciul de expediere prin e-mail a facturilor și a avizelor despre existența unor datorii. Abonarea este gratuită și poate fi activată, de asemenea, prin intermediul Oficiului Telefonic la tel. 022 43 11 22 sau prin e-mail OT24@ufmoldova.com;
- expedierea oricărei solicitări sau reclamații prin completarea formularelor existente, acestea fiind recepționate spre examinarea și soluționarea lor;
- programarea pentru audiență la oficiul Comercial în ziua și la ora comodă pentru client, pentru aceasta având la dispoziție orarul de funcționare al Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L.;
- informarea privind lucrările programate de energie pentru următoarele trei zile;
- utilizarea „Oficiului virtual”;
- să utilizeze serviciul „Plăți online”.

Aceste servicii permit clienților să-și gestioneze aspectele legate de activitatea întreprinderii în mod rapid, comod și sigur.

Totodată, clienții au oportunitatea de a se informa prin intermediul meniului vocal robotizat IVR (interactive voice response) apelând la Oficiul Telefonic, fără implicarea operatorului, care oferă informații în timp real. Deasemenea pot fi identificate informații cu privire la existența datoriilor la o adresă concretă. Informația este oferită, la alegere, în limbile română sau rusă și clientul în orice moment poate decide să intre în legătură directă cu un operator dacă consideră că este cazul.

Toate întrebările cu privire la de activitatea Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L, inclusiv privind plata facturilor pot fi adresate prin următoarele canale de comunicare:

- Oficiul telefonic de 24 de ore la telefonul interurban 022 43 11 11 sau la cel local indicat în factură;
- e-mail: OT24@ufmoldova.com;
- Fax: 022 43 12 05;
- Chat online: www.gasnaturalfenosa.md;
- Facebook: <https://www.facebook.com/gasnaturalfenosamoldova>.

Serviciul „Oficiul Virtual”

Clienții pot utiliza serviciul „Oficiul Virtual” în regim online, unde pot consulta informații diverse privind condițiile contractului de furnizare a energiei electrice, starea contului său, 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 clienții noștri care s-au înregistrat la acest serviciu. Procedurile de utilizare, logare și consultare a profilului personal sunt simple și accesibile prin intermediul paginii www.gasnaturalfenosa.md.

Avantajele Serviciul „Oficiul Virtual” se caracterizează:

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

În perioada anului 2018, la serviciul „Oficiul Virtual” au fost abonați 259 utilizatorii noi, din totalul de 507.

Clienții Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. au posibilitatea să achite facturile de plată folosindu-se de serviciul „Plăți online”, evitând cozile de la ghișeele băncilor, oficiilor poștale sau comerciale ale întreprinderii. Mai mult decât atât, serviciul „Plăți online” oferă posibilitatea efectuării plăților pentru consumul energiei electrice pentru părinți, copii, rude sau alte persoane terțe.

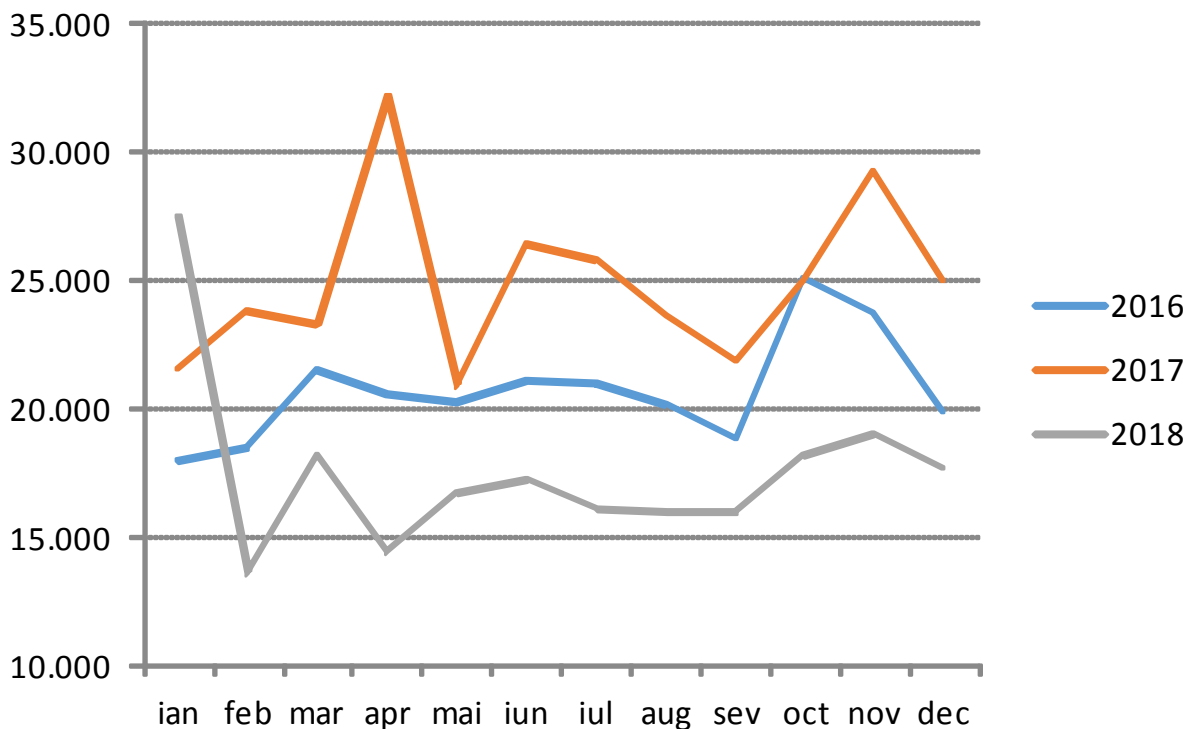


Figura 7.1. Statistica accesării pagini web a Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L.

Opțiunea este simplă și rapidă la achitarea facturilor pentru consumul de energie electrică și la efectuarea plăților serviciilor auxiliare. Aplicația permite efectuarea plăților în avans, iar la emiterea următoarei facturi, banii încasați în avans sunt transferați automat pentru stingerea datoriei.

Serviciul „Plăți online” operează cu orice card bancar emis de către băncile Republicii Moldova sau din străinătate și este destinat în exclusivitate persoanelor fizice.

Pentru siguranța clienților, compania Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a informat clienții prin intermediul facturii despre regulile de securitate electrică pentru evitarea situațiilor de risc, a electrocutărilor sau incendiilor.

Totodată, prin intermediul chatului de pe pagina web www.gasnaturalfenosa.md, clienții au putut lua legătură directă cu operatorii care au oferit răspuns în regim on-line la întrebările clienților. În anul 2018 au fost înregistrate în medie 510 consultări online pe lună (Figura 7.2).

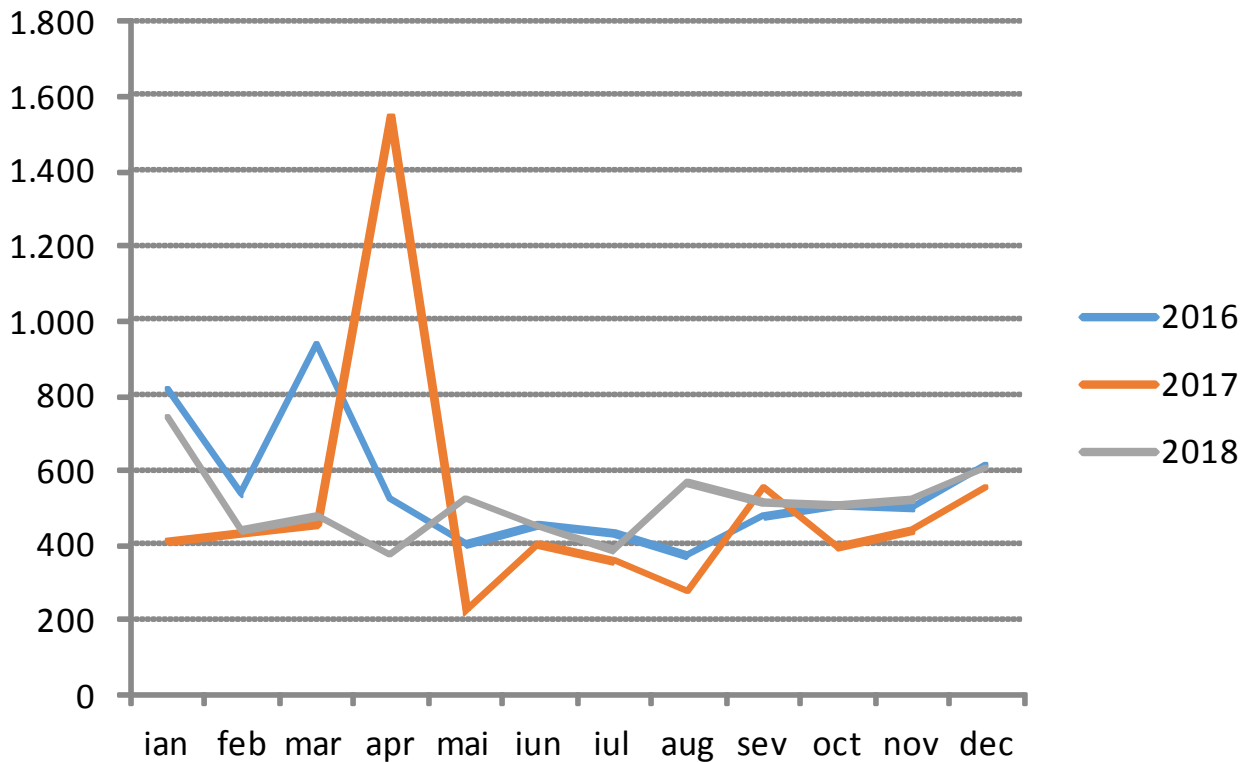


Figura 7.2. Statistica utilizării chat-ului de către utilizatorii de servicii.

Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a acordat o atenție deosebită informării prelabile a clienților cu privire la existența datoriilor, ceea ce a permis clientului să întreprindă măsuri pentru eliminarea acestora. În acest scop au fost utilizate diferite canale disponibile de comunicare cu clientul, cum ar fi e-mail, sms, apeluri, scrisori. Statistica înștiințării clienților în anul 2018 a fost:

- 201.296 → sms;
- 35.057 → e-mail;
- 643.584 → autosunete;
- 1.182 → scrisori.

Clienții au dispus de posibilitatea consultării datoriei la energia electrică prin următoarele modalități:

- pagina web www.gasnaturalfenosa.md, serviciul „Oficiul Virtual”;
- abonare la serviciul de recepționare a facturii și informații referitoare la datorii prin e-mail;
- sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- serviciul telefonic, consultând operatorul;

vizita la oficiul comercial.În anul 2018 compania a expediat 2.794 de mesaje prin poșta electronică clienților noncasnici cu privire la informarea acestora privind metodele alternative de plată.

Sondaj de satisfacție

Îmbunătățirea calității deservirii este dificilă fără o analiză permanentă a nivelului curent al activității Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., pentru a dispune de o imagine reală și de viziune cum pot fi fortificate pozițiile. Sondajele conturează așteptările clienților, aprecierile lor și nivelul de loialitate. Astfel, rezultatele sondajului printre clienți oferă Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. un instrument eficient de îmbunătățire a relației sale cu clienții.

Sondajul efectuat în anul 2018 a avut următoarele rezultate referitor la **gradul de satisfacție** privind serviciile prestate:

- 91,2% –procesul deservirii de către Oficiul Telefonic 24 de ore;
- 89,72% –deservirea în Oficiile Comerciale;
- 94,95% –procesul de încheiere a contractelor în Oficiile Comerciale.

Controlul calității deservirii clienților s-a efectuat, de asemenea, prin analiza reclamațiilor clienților, expediate în adresa Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. prin scrisori, transmise verbal sau înscrise în registrul de reclamații din centrele de deservire.

Rezultatele sondajului pentru 2018 următoarele:

- 90,5% din clienți sunt satisfăcuți de procesul de examinare a reclamațiilor legate de activitatea furnizorului de energie electrică;
- în 90% din cazuri reclamația este soluționată după prima adresare.