



RAPORT ANUAL
privind activitatea de furnizare a energiei electrice
pentru anul 2020

CUPRINS

1. Informații generale despre Societate	3
2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre.....	5
3. Structura procurărilor de energie electrică.....	6
4. Contorizarea netă a energiei electrice din surse regenerabile.....	8
5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali	12
6. Prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice.....	13
7. Investiții efectuate	15

1. Informații generale despre societate

ÎCS „Premier Energy” SRL este cel mai mare furnizor de energie electrică din Republica Moldova.

Întreprinderea deservește peste 900 de mii de locuri de consum, în zona de centru și sud țării.

Obiectul principal de activitate al ÎCS „Premier Energy” SRL este furnizarea energiei conform Licenței cu seria și numărul AC 001427 din 13.12.2019, valabilă până la 16.01.2028.

Activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL 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: ÎCS „Premier Energy” SRL

Adresa: 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 2021

În anul 2020 ÎCS „Premier Energy” SRL a prestat servicii pe o arie de 70% din teritoriul țării, în 21 de raioane (din cele 37) și municipiul Chișinău.

Lista oficiilor comerciale ale ÎCS „Premier Energy” SRL poate fi consultată în Tabelul 1.1.

Tabelul 1.1. Lista oficiilor teritoriale de deservire a consumatorilor

Filiala	Adresa	Șef	№ telefon
Chișinău	str.A.Doga, 4	Elena Certan	0-22-43-11-22
Hîncești	str.Industrială, 14	Ion Belocosov	0-269-20-079
Căușeni	str.Alba Iulia, 69	Liudmila Romanenco	0-243-20-460
Orhei	str.C.Negruzzi, 76	Elizaveta Iachimova	0-235-34-611
Comrat	str.Lenin, 203A	Mavrodi Svetlana	0-298-20-460
Cahul	str.Alexei Mateevici, 25	Angela Granici	0-299-31-45

Lista serviciilor de care pot beneficia consumatorii de energie electrică în oficiile comerciale:

- încheierea și reperfectarea contractelor;
- modificarea datelor (în baza documentelor prezentate);
- modificarea conturilor (în baza documentelor prezentate);
- efectuarea recalculului facturilor;
- recepționarea reclamațiilor;
- achitarea 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 consumatorii noncasnici;
- achitarea plăților pentru locurile de consum deconectate;
- achitarea 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 continuu la dispoziția consumatorilor prin intermediul oficiului telefonic 24 de ore, sau prin intermediul paginii electronice 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 ÎCS „Premier Energy” SRL, 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 anii 2019-2020 poate fi consultată în Tabelul 2.1.

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

Indicatori	2020	2019	2020/2019
Cantitatea de energie procurată,mil. kWh	2.544	2.621	↘2,96%
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali,mil. kWh	2.544	2.621	↘2,96%
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei,	820.135	813.093	↗ 0,87%
Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată	99.87	100.30	↘0,43%
Numărul consumatorilor finali noi, cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice	10.093	8.615	↗ 17,16%
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final,kWh	3.102	3.224	↘3,78%
Investiții, mii lei	3.655	530	↗589,62%
Numărul petițiilor din partea consumatorilor	2.762	2.923	↘5,51%

Conform datelor din Tabelul 2.1, în anul 2020 a fost înregistrată o creștere de circa. 1% a numărului consumatorilor finali deserviți, iar numărul petițiilor s-a diminuat cu 5,5%. Totodată, cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali a scăzut cu circa 2,9 %, deoarece pe parcursul anului 2020 unii consumatori și-au schimbat furnizorul de energie electrică.

3. Structura procurărilor de energie electrică

ÎCS „Premier Energy” SRL 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.

În Tabelul 3.1 este prezentată structura procurărilor de energie electrică în anii 2019-2020 de la furnizori și producători.

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

Perioada și sursa de procurare a energiei electrice	2019	2019	2020/2019
S.A. Energocom (furnizor central)	510.067	484.309	↘5,32%
Alte surse regenerabile	62.251	7.212	↘763,16%
Contorizare netă	385	144	↘166,27%
S.A. Energocom (furnizor la prețuri negociate)	1.971.177	2.129.803	↘7,45%
Total	2.543.880	2.621.469	↘2,96%

Astfel, analizând datele din Tabelul 3.1. se constată că în anul 2020 energia electrică produsă de centralele electrice urbane de termoficare la prețuri reglementate este achiziționată integral de către furnizorul central S.A. Energocom, ulterior, aceasta este revândută tuturor furnizorilor ce activează pe piața energiei electrice din Republica Moldova, conform cotelor și prețurilor reglementate stabilite de ANRE.

Totodată, pe parcursul anului 2020 au fost semnate noi contracte de achiziție a energiei electrice 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.

Per total, pe parcursul anului 2020 s-a procurat energie electrică cu 77 mil. kWh mai puțin în raport cu anul 2019.

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

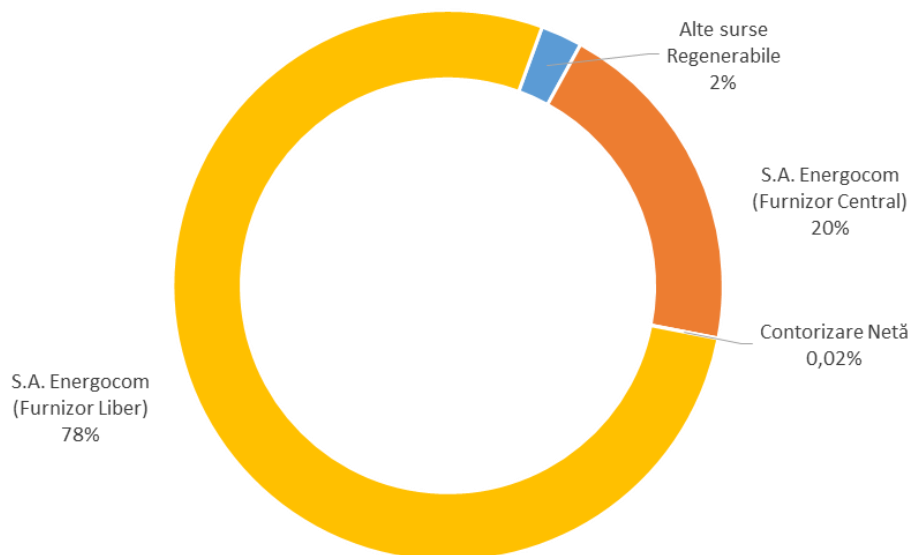


Figura 3.1. Structura achizițiilor de energie pe furnizor/producător, corespunzătoare anului 2020.

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 este produsă numai din surse regenerabile de energie;
- centrala electrică 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 cărora sînt racordate centralele electrice respective.

Beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă în anul 2020

În anul 2020 au fost încheiate 111 contracte noi cu puterea instalată de 2464,84 kW cu aplicarea mecanismului de contorizare netă privind livrarea în rețeaua electrică a surplusului de energie electrică produsă din instalații fotovoltaice, iar numărul total de consumatori fiind 229 cu o putere sumară de 4.081,04 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.	2020	2019	2020/2019
Numărul total de consumatori finali, deținători de instalații fotovoltaice, care au beneficiat de contorizare netă	nr.	229	118	↗94,07%
Puterea instalată a instalației fotovoltaice	kW	4.081	1.254	↗4081,04%
Cantitatea de energie electrică livrată furnizorului de energie electrică la prețuri reglementate prin aplicarea mecanismului contorizării nete	kWh	1.169.057	422.254	↗176,86%
consumată	kWh	784.519	277.837	↗182,37%
livrată și achitată la prețul mediu de procurare a energiei electrice	kWh	384.538	144.417	↗166,27%

Prin urmare, se poate constata că pe parcursul anului 2020, beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă au injectat în rețea 1.169 mii kWh, din care 384,5 mii kWh îl constituie volumul energiei electrice neutilizate de beneficiarii în cauză și procurată de ÎCS „Premier Energy” SRL la prețul de 97,73 bani/kWh, prețul mediu la energie electrică procurată în anul 2020 (Figura 4.1).

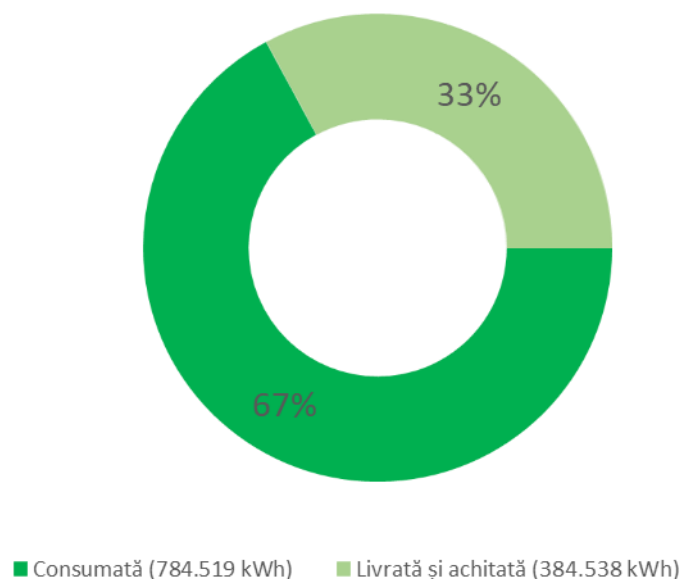


Figura 4.1. Statistica energiei electrice gestionată prin mecanismul de contorizare netă în anul 2020.

În Tabelul 4.2. sunt prezentate date 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 contorizării nete în raport cu prevederile legale.

Descriere	Unitate de măsură	2020	2019
P max OSD, înregistrată în anul n-1	MW	571,80	550,55
Limita de capacitate	%	5,00	5,00
	MW	28,59	27,53
P instalată cumulativă, a beneficiarilor de contorizare netă	MW	4,08	1,25
Nivelul de însușire a limitei de capacitate aferentă contorizării nete	%	0,71	0,23

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 este prezentat în Figura 4.2.

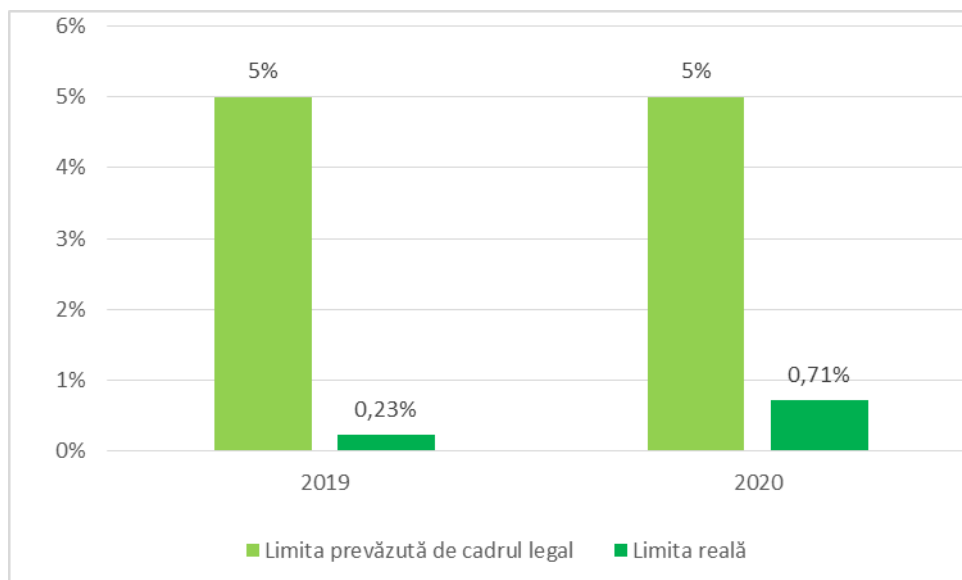


Figura 4.1. Nivelul de asimilare a capacității instalate a cetrălelor electrice beneficiare de mecanismul contorizării nete la finele anului 2020.

5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali

Către sfârșitul anului 2020 numărul consumatorilor finali deserviți de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost de 820.135 consumatori, cu 7.042 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului 2019 (Tabelul 5.1).

Tabelul 5.1. Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei.

Categorie consumatori	2020	2019	2020/2019
Consumatori casnici	790.542	784.041	↗ 0,83%
Consumatori noncasnici	29.593	29.052	↗ 1,86%
Total consumatori	820.135	813.093	↗ 0,87%

Ponderea consumatorilor casnici în 2020 a fost de 96,4% din numărul total de consumatori, aceștia consumând 1.208 mil. kWh, ceea ce a constituit 47,5% 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 1.336 mil. kWh, ceea ce a constituit 52,5% din cantitatea totală de energie electrică furnizată.

Tabelul 5.2. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali.

Categorie consumatori	2020		2019		2020/2019
	mil. kWh	%	mil. kWh	%	%
Consumatori casnici	1.208	47,49%	1.164	44,41%	↗3,79%
Consumatori noncasnici	1.336	52,51%	1.457	55,59%	↘8,35%
conecțați la ieșire din rețeaua de transport	26	1,02%	24	0,93%	↗6,79%
conecțați la 110-35 kV	13	0,50%	14	0,55%	↘12,56%
conecțați la 6-10kV	631	24,79%	692	26,39%	↘8,85%
conecțați la 0,4 kV	666	26,19%	727	27,72%	↘8,30%
Total	2.544	100,0%	2.621	100,00%	

Datele incluse în Tabelul 5.2 pentru anul 2020 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

ÎCS „Premier Energy” SRL a depus la data de 06 iunie 2020 solicitarea de actualizare a prețurilor reglementate de furnizare pentru anul 2020.

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 următorii factori:

- volumul energiei electrice furnizate fiind de 2.433,8 GWh, în diminuare cu 7,2% față de volumul furnizat în anul 2019;
- aplicarea pentru anul 2020 a indicatorilor macroeconomici specificați în Nota informativă la proiectul de lege privind modificarea Legii bugetului de stat pentru anul 2020, publicată de pagina web a Parlamentului Republicii Moldova, inclusiv Indicele mediu anual al Prețurilor de Consum de 2,8% și cursul mediu anual de schimb valutar de 18,92 lei/dolar SUA;
- preturi de procurare a energiei electrice de la producători și furnizori conform contractelor în vigoare;
- 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);
- tarif pentru serviciile de transport în vigoare, aprobat prin Hotărârea Consiliului de Administrație ANRE nr.152 din 17.07.2015 (publicată MO nr.197-205/1343 din 31.07.2015);
- tarife pentru serviciul de distribuție în vigoare, precum și tarife de distribuție solicitate de Î.C.S.”Premier Energy Distribution” S.A. prin scrisoarea nr.0103/19873-20200311 și publicate pe pagina web ANRE;
- costuri conform pct.26 de Metodologia 65/2018 în sumă de 6,0 milioane lei;
- devieri tarifare formate pe parcursul primelor luni ale anului curent în sumă de 29,6 milioane lei, care urmează să fie returnate consumatorilor prin intermediul prețurilor solicitate.

La data de 31 iulie 2020 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 2020.

Punctele de delimitare / locurile de consum	Hot. ANRE nr. 323/2019 din 16.08.2019, bani/kWh	Hot. ANRE nr. 323/2019 din 16.08.2019, bani/kWh
la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	112	101

la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	126	116
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	138	117
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	153	132
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	189	168

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

- diminuarea prețului mediu de procurare a energiei electrice de la furnizorul central de energie electrică de la 163 bani/kWh la 146 bani/kWh sau cu 10%,
- diminuarea prețului de achiziție a energiei electrice cu 7%,
- devierile tarifare pozitive acumulate până la 1 iulie 2020 și evoluția cursului de schimb mediu anual al monedei naționale față de dolarul SUA pentru anul 2020.

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, evoluția cursului valutar, devierile tarifare pozitive înregistrate până la 1 iulie 2020.

7. Investiții efectuate

Pe parcursul anului 2020 ÎCS „Premier Energy” SRL a transferat în exploatare investiții în valoare de 3.655 mii lei, amortizarea aferentă de cca. 512 mii lei. Impactul investițiilor transferate în exploatare în perioada anului 2020 asupra prețului final constituie 0,02 bani/kWh.

Structura investițiilor transferate în exploatare sunt:

Categoria C. Investiții în mijloace de transport - 320 mii lei (8,7%);

Categoria F. Investiții în tehnica de calcul - 324 mii lei (8,9%);

Categoria G. Investiții în immobilizări necorporale - 3.011 mii lei (82,4%).

Obiectivele atinse urmare a realizării Planului de Investiții se enumeră:

În cazul Categoriei C.

Investiții în mijloace de transport cu o valoare finală de 320 mii lei, realizate pentru asigurarea angajaților întreprinderii cu transport auto în scopul deplasării zilnice de serviciu.

În cazul Categoriei F.

Investiții în tehnică de calcul, cu scopul de a asigura personalul întreprinderii cu tehnică de calcul pentru activitatea zilnică. Astfel, s-a achiziționat tehnică de calcul în valoare de 324 mii lei pentru următoarele componente:

- 20 de calculatoare, în valoare de 212 de mii de lei;
- 6 imprimante de tip 3 în 1, cu o valoare de 51 de mii de lei;
- Terminal pentru rândul electronic, în valoare de 61 de mii de lei.

În cazul Categoriei G.

Investiții în immobilizări necorporale în valoare de 3.011 mii lei, cu scopul de a îmbunătăți unele procese din cadrul întreprinderii după cum urmează:

- Achiziționarea a 100 licențe în valoare de 670 mii lei necesare pentru respectarea prevederilor legislației R.M. de utilizare a softului licențiat;
- Dezvoltarea modulului pentru Contorizare Netă a Energiei Regenerabile în valoare de 696 mii lei, pentru asigurarea prevederilor Legii №10 din 26.02.2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile, în particular, asigurarea prevederilor art. 39. Contorizarea netă a energiei electrice din surse regenerabile;
- Implementarea sistemului Financiar și de Achiziții cu o valoare totală de 934 mii lei, executat ca urmare a necesităților stringente de a înlocui aplicațiile informatice învechite ale întreprinderii precum și cele ce țin de domeniul economico-financiar, gestiunea achizițiilor de bunuri și servicii. Obiectul de investiții în cauză este un obiect multianual, inițiat în anul 2019 și transferat în exploatare în perioada anului 2020, care se regăsește atât în Planul de Investiții 2019 cât și cel din 2020, aprobat de Consiliu de Administrare al ANRE spre executare.
- Optimizarea procesului de calculare și pregătire pentru crearea facturilor în valoare de 139 mii lei cu scopul de a îmbunătăți procesul "batch" ce prelucrează datele citite de

pe contoare, care ulterior sunt utilizate pentru facturare consumului de energie electrică.

- Implementarea sistemului de gestiune a personalului în valoarea de 123 mii pentru a asigura prevederile art.30, Securitatea prelucrării datelor cu caracter personal, Cap. VI Confidențialitatea și securitatea prelucrării datelor cu caracter personal, din Legea Nr. 133, din 08-07-2011 privind protecția datelor cu caracter personal;
- Migrarea la o metodă nouă de formare a facturilor în Batch și opțiuni de trimiterea către consumator în valoare de 299 mii lei cu scopul de a modifica procesul actual de formare a facturilor și imprimarea a acestora;
- Modificarea procesului de calculare și tipărire a penalităților cu o valoarea finală de 149 mii lei.

8. Calitatea serviciilor de furnizare

Îmbunătățirea calității serviciilor

Consumatorul este în centrul activităților ÎCS Premier Energy SRL angajată într-un dialog activ, unde se tinde mereu spre oferirea unui răspuns prompt și eficient, prin prestarea unui serviciu și a unei experiențe excelente consumatorilor săi. Pe lângă faptul că aceste activități îndeplinesc cerințele legale, mai corespund, de asemenea, nevoilor consumatorilor și respectă angajamentele asumate voluntar de către întreprindere.

Angajamente asumate și realizate pe marginea serviciilor de calitate sunt:

- Îmbunătățirea continuă a siguranței, fiabilității și competitivității tuturor serviciilor, cu oferirea celor mai înalte nivele de calitate posibile, în funcție de cele mai bune tehnici disponibile.
- Promovarea unei comunicări active și bidirecționale, care să permită înțelegerea așteptărilor și opiniilor consumatorilor, precum și adaptarea soluțiilor oferite de întreprindere la nevoile acestora.
- Facilitarea operațiunilor efectuate de către consumatori cu ajutorul unui sistem simplu și eficient.
- Oferirea unor servicii inovatoare, care să promoveze eficiența energetică și să contribuie la sustenabilitatea societății.
- Aplicarea inovațiilor tehnologice și a celor mai bune tehnici disponibile ca mijloc de menținere a unei furnizări eficiente, sigure și sustenabile.

Îmbunătățirea calității deservirii consumatorilor finali constituie o prioritate în activitatea curentă. În acest sens au fost realizate o serie de acțiuni orientate spre eficientizarea relației Consumator - Furnizor.

Pe pagina web www.premiereenergy.md consumatorii pot beneficia de următoarele facilități:

- Abonarea la serviciul de recepționare prin e-mail a copiei facturilor și a avizelor despre existența unor datorii. Abonamentul este gratuit și poate fi activat, de asemenea, prin intermediul oficiului telefonic la numărul 022 43 11 22 sau prin expedierea unui e-mail de solicitare la servicii_client@premierenergy.md;
- Expedierea în adresa furnizorului a oricărei solicitări sau reclamații, completând formularele existente, acestea fiind automat recepționate spre examinare și soluționare;
- Programarea pentru audiență la oficiul comercial în ziua și la ora comodă lor, pentru aceasta având la dispoziție orarul corespunzător de funcționare;
- Informarea despre lucrările programate în rețelele electrice pentru următoarele trei zile;
- Serviciul „Cabinetul personal”;
- Serviciul „Plăți on-line”;
- Participarea la sondajul de satisfacție a consumatorului efectuat de către societate pentru evaluarea procesului de deservire a consumatorilor.

De asemenea, oficiul telefonic oferă consumatorilor oportunitatea informării selective prin intermediul meniului vocal robotizat IVR, fără implicarea operatorului, care oferă/prezintă informații consumatorilor 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 a serviciului. Informația este oferită, la alegere, în limbile română sau rusă și consumatorul în orice moment poate decide dacă este necesar să ia legătura directă cu un operator.

Întrebările cu privire la activitatea furnizorului, inclusiv privind plata facturilor, pot fi adresate prin următoarele canale de comunicare:

- Apelând la oficiul telefonic al furnizorului la telefonul interurban 022 4311 22 sau la cel local indicat în factură;
- E-mail: servicii_client@premierenergy.md;
- Fax: 022 431 676;
- Chat online: www.premierenergy.md;
- Facebook: <https://www.facebook.com/premierenergymoldova>

Conform opiniilor clienților calitatea funcționării oficiului telefonic în 2020 a fost evaluată la nivel de 87,19 %. Urmare a opiniilor și sugestiilor expuse, pentru a îmbunătăți calitatea de deservire a clienților a fost elaborat un plan de acțiuni, care a inclus următoarele aspecte:

- analiza posibilității de realizare a evaluării apelurilor pierdute, prin reapelare;
- analiza motivelor nemulțumirii exprimate în timpul convorbirilor de evaluare;
- ascultarea lunară a apelurilor primite de la clienții nemulțumiți.

Continuitatea dialogului cu consumatorul

Pe parcursul anului 2020 au fost depuse mai multe eforturi în diverse domenii precum creșterea gradului de conștientizare a consumatorilor cu privire la serviciile disponibile, extinderea posibilităților de obținere a informațiilor și menținerea proiectelor implementate anterior, care vizează îmbunătățirea calității serviciilor.

Una dintre sarcinile prioritare ale întreprinderii este îmbunătățirea calității deservirii consumatorilor și formarea unor relații durabile și de încredere cu consumatorii săi. În acest scop, pe parcursul anului au fost efectuate vizite la consumatori mari, în cadrul cărora au fost abordate situațiile dificile cu care se confruntă ei și, de asemenea, au fost prezentate noile oportunități și beneficii pe care le oferă furnizorul de energie electrică. Acest dialog a fost unul constructiv.

Cabinetul personal al consumatorului

Consumatorii pot opta pentru serviciul „Cabinetul personal” în regim on-line, acesta fiind disponibil pentru toți consumatorii care un contract semnat cu furnizorul de energie electrică. Pentru aceasta este necesar să se acceseze pagina www.premierenergy.md și să se înregistreze gratuit.

Odată înregistrat, consumatorul poate consulta pe profilul personal informații diverse privind condițiile contractului de furnizare a energiei electrice, starea contului, existența sau absența datoriilor pentru energia consumată, statistica individuală a consumului de energie, procesul de examinare a solicitărilor și reclamațiilor, verificarea indicatorilor contorului etc.