



RAPORT ANUAL
privind activitatea de furnizare a energiei electrice
pentru anul 2021

CUPRINS

Introducere.....	3
1. Informații generale despre societate.....	4
2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre.....	7
3. Structura procurărilor de energie electrică.....	8
4. Contorizarea netă a energiei electrice din surse regenerabile.....	10
5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali	14
6. Furnizarea de ultimă opțiune.....	15
7. Prețuri reglementare de furnizare a energiei electrice.....	16
8. Investiții efectuate	18
9. Calitatea serviciilor de furnizare	19

Introducere

ICS Premier Energy SRL, în calitate de furnizor la serviciul universal, are obligația legală de a întocmi și prezenta în adresa Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică raportul privind activitatea desfășurată în anul precedent. Raportul respectiv se publică pe pagina electronică a furnizorului serviciului universal.

Astfel, începînd cu anul 2017, anual se elaborează asemenea rapoarte și se publică pe pagina web a întreprinderii. Raportul privind activitatea din anul 2021 este la a 5 ediție.

1. Informații generale despre societate

ÎCS „Premier Energy” SRL este cel mai mare furnizor de energie electrică din Republica Moldova. Întreprinderea are obligație de serviciu public pentru furnizarea energiei electrice la serviciul universal și de ultima opțiune atribuită prin hot. ANRE nr. 11/2018 din 16 ianuarie 2018 privind îndeplinirea obligațiilor de serviciu public.

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 16.01.2018, valabilă până la 16.01.2028.

Activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL este reglementată în principal de Legea cu privire la energetică (Nr. 174 din 21.09.2017), Legea cu privire la energia electrică (Nr. 107 din 27.05.2016), precum și de 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 TVA: 0608675

Data emiterii prezentului raport: 30 aprilie 2022

În anul 2021 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 (Figura 1.1).



Figura 1.1. Amplasarea teritorială a oficiilor comerciale.

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 oficiu	No 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 din contract (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 de achitare în rate;
- procesarea solicitărilor de 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 la dispoziția consumatorilor prin intermediul telefonic de luni până vineri, orele 07:00-20:00, sau prin intermediul paginii electronice www.premiereenergy.md pentru a elucida și a identifica 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 2020-2021 poate fi consultată în Tabelul 2.1.

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

Indicatori	2021	2020	2021/2020
Cantitatea de energie procurată, mil. kWh	2.728	2.544	↗ 7,25%
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali, mil. kWh	2.728	2.544	↗ 7,25%
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei	829.647	820.135	↗ 1,16%
Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată	97,34	99.87	↘2.53%
Numărul consumatorilor finali noi, cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice	13.877	10.093	↗ 37,49%
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final, kWh	3.289	3.102	↗6,03%
Numărul petițiilor din partea consumatorilor	3.260	2.762	↗18,03%

Conform datelor din Tabelul 2.1, în anul 2021 a fost înregistrată o creștere a consumului de energie electrică de cca. 7%, acest aspect este argumentat prin faptul că consumatorii deserviți de alți furnizori nereglementați au revenit înapoi la ÎCS „Premier Energy”, inclusiv unii din acești consumatori au beneficiat de activitatea de furnizare a energiei electrice de ultimă opțiune.

Totodată a fost înregistrată o creștere de circa. 1% a numărului consumatorilor finali deserviți, iar numărul de consumatori finali ce au încheiat contracte noi de furnizare a energiei electrice este în creștere cu 37,5%. Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică furnizată a fost în scădere cu cca. 2,5%.

Adițional, este de menționat că pe parcusul anului de referință a fost înregistrată o creștere a numărului de petiții, în particular relaționate de consumul energiei electrice, care din cauza măsurilor de prevenire COVID 19, în unele cazuri au fost emise facturi cu consumuri estimative.

3. Structura procurărilor de energie electrică

ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitate de furnizor la serviciul universal și furnizor de ultima opțiune, aplică principiul procurării energiei electrice la cele mai mici costuri posibile, în condiții transparente și nediscriminatorii, asigurând totodată îndeplinirea cerințelor de securitate energetică, precum și fiabilitatea furnizării energiei electrice către consumatorii finali. În acest scop, periodic sunt organizate licitații pentru procurarea cantităților necesare de energie electrică pe piața contractelor bilaterale. Totodată, pentru a ține cont de statutul prioritar al energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane și al energiei electrice de la centralele electrice eligibile care produc din surse regenerabile de energie, ÎCS „Premier Energy” SRL procură energie electrică de la furnizorul central în condiții reglementate de preț și de cantitate.

În Tabelul 3.1 este prezentată structura procurărilor de energie electrică în anii 2020-2021 de la furnizori și producători.

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

Perioada și sursa de procurare a energiei electrice	2021	2020	2021/2020
S.A. Energocom (furnizor central)	562.468	510.067	↗10,27%
Alte surse regenerabile la prețuri negociate	51.571	62.251	↘17,16%
Contorizare netă	1.251	385	↗225,39%
Contracte bilaterale cu furnizori/producători la prețuri negociate	2.113.158	1.971.177	↗7,20%
Total	2.728.449	2.543.880	↗7,26%

Astfel, analizând datele din Tabelul 3.1. se constată că în anul 2021 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 cu amănuntul a energiei electrice din Republica Moldova, conform cotelor și prețurilor reglementate stabilite de ANRE.

Per total, pe parcursul anului 2021 s-a procurat energie electrică cu 7,26 % mai mult în raport cu anul 2020.

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

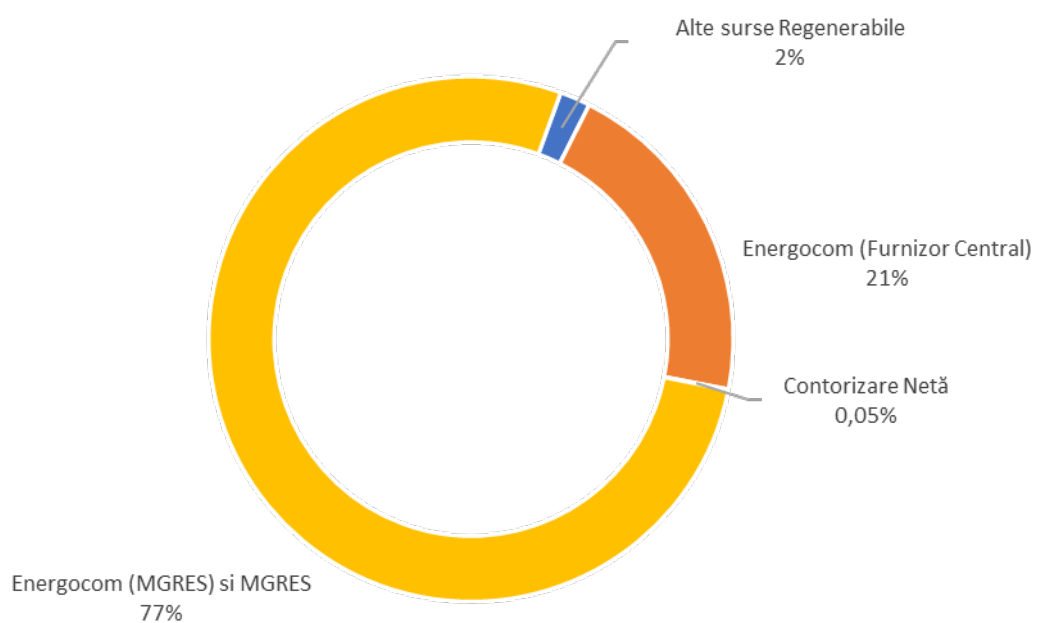


Figura 3.1. Structura achizițiilor de energie corespunzătoare anului 2021

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 încheierea unui contract pentru aplicarea mecanismului de contorizare 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 în instalațiile de generare ale consumatorilor beneficiari de mecanismul contorizării nete 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 2021

În anul 2021 au fost încheiate 157 de contracte noi cu puterea instalată de 3.920,26 kW cu aplicarea mecanismului de contorizare netă privind livrarea în rețeaua electrică a surplusului de energie electrică produsă din instalații regenerabile. La sfârșitul anului 2021 beneficiau de mecanismul contorizării nete 386 de consumatori, cu o putere sumară a instalațiilor de generare de 8.001 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.	2021	2020	2021/2020
Numărul total de consumatori finali, deținători de instalații fotovoltaice, care au beneficiat de contorizare netă	nr.	386	229	↗68,56%
Puterea instalată a instalației fotovoltaice	kW	8.001	4.081	↗96,06%
Cantitatea de energie electrică livrată furnizorului de energie electrică la prețuri reglementate prin aplicarea mecanismului contorizării nete	kWh	3.485.407	1.169.057	↗198,14%
consumată	kWh	2.234.146	784.519	↗184,78%
livrată și achitată la prețul mediu de procurare a energiei electrice	kWh	1.251.261	384.538	↗225,39%

Prin urmare, se poate constata că pe parcursul anului 2021, beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă au injectat în rețea 3.485 mii kWh, din care 1.251 mii kWh îl constituie volumul energiei electrice neutilizate de beneficiarii în cauză și procurată de ÎCS „Premier Energy” SRL la prețul de 1,06 lei/kWh, prețul mediu la energie electrică procurată în anul 2021 (Figura 4.1).

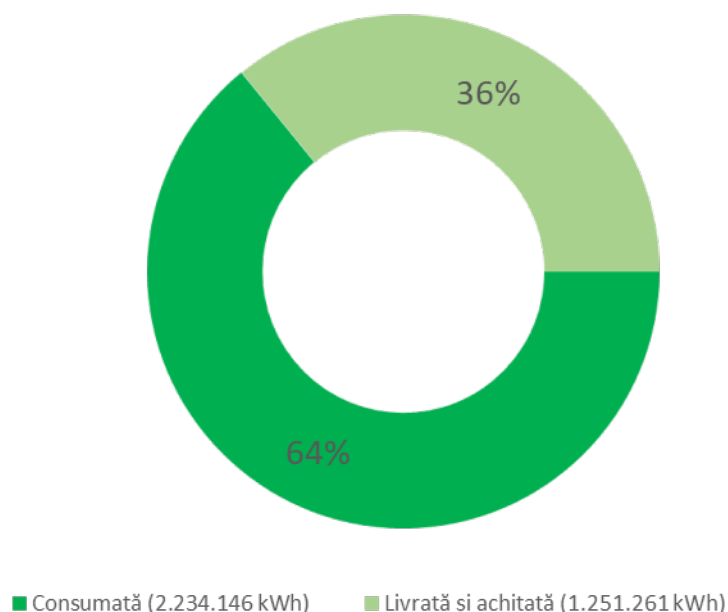


Figura 4.1. Statistica energiei electrice gestionată prin mecanismul de contorizare netă în anul 2021

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	2018	2019	2020	2021
P max OSD, înregistrată în anul n-1	MW	538,74	550,55	571,80	589,95
Limita de capacitate, 5% din valoarea sarcinii maxime înregistrate pe parcursul anului precedent de către OSD la rețelele căruia sînt racordate centralele electrice respective	%	5	5	5	5
	MW	26,94	27,53	28,59	29,50
P instalată cumulativă, a beneficiarilor de contorizare netă	MW	0,36	1,25	4,08	8,00
Nivelul de însușire a limitei de capacitate aferentă contorizării nete	%	0,07%	0,23%	0,71%	1,36%

Prin urmare, analizând datele din Tabelul nr. 4.2. observăm că gradul 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” este în creștere (Figura 4.2).

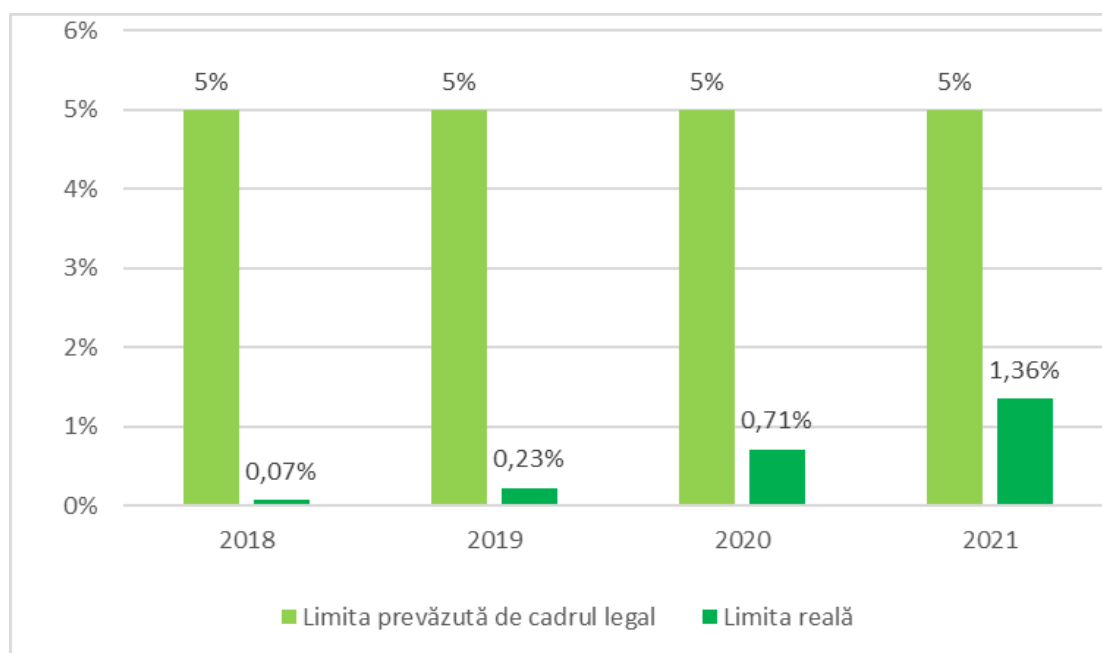


Figura 4.2. Nivelul de asimilare a capacității instalate a cetrălelor electrice beneficiare de mecanismul contorizării nete la finele anului 2021

5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali

Către sfârșitul anului 2021 numărul consumatorilor finali deserviți de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost de 829.647 consumatori, cu 9.512 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului 2020 (Tabelul 5.1).

Tabelul 5.1. Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei.

Categorie consumatori	2021	2020	2021/2020
Consumatori casnici	799.403	790.542	↗ 1,12%
Consumatori noncasnici	30.244	29.593	↗ 2,20%
Total consumatori	829.647	820.135	↗ 1,16%

Ponderea consumatorilor casnici în 2021 a fost de 96,3% din numărul total de consumatori, aceștia consumând 1.289 mil. kWh, ceea ce a constituit 47,2% din energia electrică furnizată în total (Tabelul 5.2).

În același timp, ponderea consumatorilor noncasnici a fost de 3,7% din numărul total de consumatori, cu un consum de 1.440 mil. kWh, ceea ce a constituit 52,8% din cantitatea totală de energie electrică furnizată.

Tabelul 5.2. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali.

Categorie consumatori	2021		2020		2021/2020
	mil. kWh	%	mil. kWh	%	%
Consumatori casnici	1.289	47,23%	1.208	47,49%	↗6,67%
Consumatori noncasnici	1.440	52,77%	1.336	52,51%	↗7,79%
conectați la ieșire din rețeaua de transport	27	1,00%	26	1,02%	↗4,50%
conectați la 110-35 kV	28	1,02%	13	0,50%	↗119,47%
conectați la 6-10kV	654	23,98%	631	24,79%	↗3,76%
conectați la 0,4 kV	730	26,77%	666	26,19%	↗9,61%
Total	2.728	100,0%	2.544	100,0%	

Datele incluse în Tabelul 5.2 pentru anul 2021 se atestă o majorare a volumelor de energie electrică furnizată consumatorilor noncasnici, care se explică prin migrarea unor consumatori de alți furnizori nereglementați către ÎCS „Premier Energy”.

6. Furnizarea de ultimă opțiune

În conformitate cu art. 73 din Legea 107 cu privire la energia electrică oricare consumator final ce și-a pierdut furnizorul în anumite circumstanțe (furnizorul își încetează activitatea, furnizorul i s-a suspendat sau i s-a retras licența, furnizorul este în imposibilitate de a furniza energie electrică) are dreptul să fie aprovizionat cu energie electrică, pentru o anumită perioadă de timp, de către furnizorul căruia i-a fost impusă obligația de serviciu public de a asigura furnizarea de ultimă opțiune.

Astfel, la data de 02.12.2021, ANRE a recepționat notificarea depusă de SRL „Furnizare Energie” potrivit căreia aceasta este în imposibilitate de a furniza energie electrică către consumatorii finali **începând cu data de 04.12.2021**, reieșind din faptul că producătorul 3AO „Молдавская ГРЭС” nu poate confirma livrarea energiei electrice pentru o perioadă nedeterminată de timp. Prin urmare, ANRE urma să identifice furnizorul de ultimă opțiune care își desfășoară activitatea în limitele teritoriului în care se află locurile de consum ale consumatorilor finali respectivi și să adopte o hotărâre cu privire la asigurarea furnizării de ultimă opțiune consumatorilor finali deserviți de furnizorul care își încetează activitatea de furnizare sau este în imposibilitate de a furniza energie electrică. Furnizorul de ultimă opțiune avea obligația să preia consumatorii finali în baza hotărârii ANRE, fără prezentarea unei cereri speciale de către consumatorii finali respectivi. Totodată, în conformitate cu prevederile legale, furnizorul de ultimă opțiune urma să furnizeze energie electrică acestor consumatori finali pentru o perioadă de cel mult 90 de zile.

Totodată, prin Hotărârile ANRE nr. 11/2018 din 16.01.2018 și nr. 17/2020 din 31.01.2020, furnizorilor ÎCS „Premier Energy” SRL și SA „Furnizare Energie Electrică Nord” le-au fost desemnate teritoriile unde aceștia vor îndeplini obligațiile de ultimă opțiune.

În acest sens, la data de 03 decembrie 2021, Consiliu de administrare al ANRE a adoptat hotărârea cu nr. 611 privind asigurare a furnizării de ultimă opțiune a energiei electrice consumatorilor deserviți de furnizorul SRL „Furnizare Energie”. În particular, hotărâre în cauză specifică că furnizorii ÎCS „Premier Energy” SRL și SA „Furnizare Energie Electrică Nord” urmează să asigure furnizarea de ultimă opțiune a energiei electrice consumatorilor finali deserviți de SRL „Furnizare Energie”.

În acest context, în perioada 04.12-31.12.2021, ÎCS „Premier Energy” SRL a furnizat energiei electrice în calitate de furnizor de ultimă opțiune către 17 consumatori. Informația cu privire la cantitatea de energiei electrice și costul de furnizare se prezintă în Tabelul. 6.1.

Tabelul 6.1. Activitatea de furnizare a energiei electrice de ultima opțiune în anul 2021.

Cantitatea de clienți	Consumul de energie electrică, kWh	Costul energiei electrice, lei	Durata activității de ultimă opțiune, zile
17	214.378	269.365,84	28

7. Prețuri reglementare de furnizare a energiei electrice

Prețurile reglementate pentru furnizarea energiei electrice consumatorilor finali sunt calculate în conformitate cu „Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea energiei electrice de către furnizorul de ultimă opțiune și furnizorul serviciului universal”, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 65/2018 din 22.02.2018,.

Pentru anul 2021, la data de 26 ianuarie 2021 au fost aprobate noile prețuri în funcție de rețeaua electrică și nivelul de tensiune al rețelei electrice prin care se livrează energie electrică consumatorilor finali, cu aplicare din 1 februarie 2021, după cum urmează:

- la punctele de intrare în rețelele electrice de transport – 98 bani kWh, cu 3 bani mai puțin decât anterior;
- la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport – 112 bani kWh, cu 4 bani mai mic decât prețul anterior;
- consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV) – 114 bani kWh, în scădere cu 3 bani față de prețul anterior;
- consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV) – 125 bani kWh, cu o reducere de 7 bani în raport cu prețul anterior;
- consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV) – 151 bani kWh, mai mic cu 17 bani decât prețul anterior.

Factorii cei mai importanți care au dus la modificarea prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice pentru anul 2021 sunt următorii:

- Diminuarea cu cca.1/4 a costurilor aferente serviciilor de distribuție a energiei electrice care rezulta din tarifele aprobate de distribuție;
- Returnarea devierilor tarifare acumulate de întreprindere pe parcursul anului anterior;
- Costurile de procurare a energiei electrice;
- Actualizarea consumurilor și cheltuielilor aferente activității de furnizare.

În continuare, se prezintă structura prețului mediu de furnizare aprobat pentru anul 2021 reieșind din componentele enumerate (Figura 7.1).

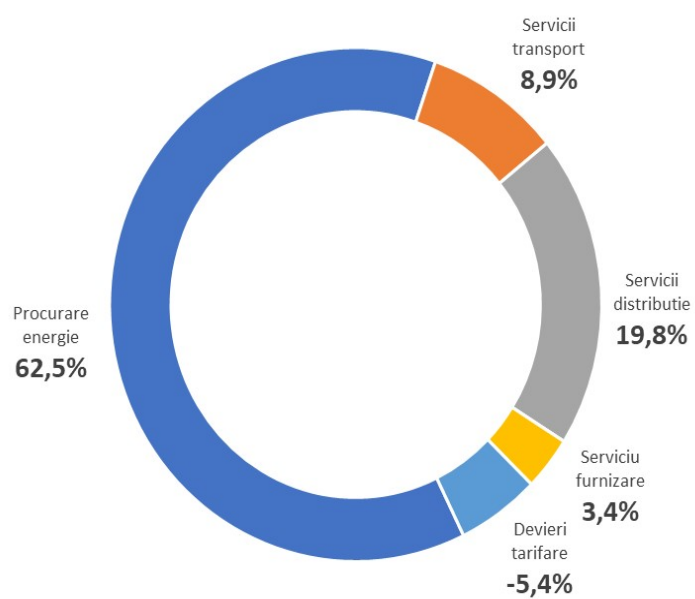


Figura 7.1. Structura prețului mediu de furnizare aprobat pentru anul 2021.

8. Investiții efectuate

Valoarea investițiilor transferate în exploatare pe parcursul anului 2021 a constituit 916 mii lei, cu valoarea amortizării de cca. 153 mii lei. Impactul investițiilor transferate în exploatare asupra prețurilor finale constituie 0,005 bani/kWh.

Structura investițiilor raportate se prezintă:

- Categoria C. Investiții în mijloace de transport - 191 mii lei (20,9%);
- Categoria F. Investiții în tehnica de calcul - 166 mii lei (18,1%);
- Categoria G. Investiții în imobilizări necorporale - 559 mii lei (61.0%).

Obiectivele atinse urmare a realizării Planului de Investiții se enumeră:

Categoria C. Investiții în mijloace de transport cu o valoare finală de 191 mii lei au fost realizate pentru a asigura angajații întreprinderii cu mijloace de transport pentru deplasarea zilnică în scop de serviciu. La această categorie de investiții nu sunt înregistrate careva devieri financiare.

Categoria F. Investiții în tehnică de calcul, cu scopul de a asigura personalul întreprinderii cu tehnică de calcul pentru activitatea cotidiană. Astfel, s-a achiziționat tehnică de calcul în valoare de 166 mii lei, inclusiv:

- 10 de calculatoare, în valoare de 132 mii lei;
- 5 imprimante de tip 3 în 1, cu o valoare de 25.8 mii lei;
- 1 copiator, în valoare de 8 mii lei.

Această investiție a fost realizată cu scopul de a spori eficiența serviciului prestat de personalul întreprinderii, prin dotarea acestora cu echipament necesar activității de bază. Adicional, menționăm că la aceste obiecte de investiție nu există careva devieri financiare în raport cu valoarea aprobată spre executare.

Categoria G. Investiții în imobilizări necorporale în valoare de 559 mii lei, cu scopul de a îmbunătăți unele procese din cadrul întreprinderii după cum urmează:

- Achiziționarea a 90 licențe Microsoft;
- Modificarea datelor în sistemele utilizate și formularele documentelor emise de către companie;
- Migrarea OPEN - Windows 10 - Power Builder 2019.

Spre finele anului 2021, Î.C.S. "Premier Energy" S.R.L. în contextul sporirii securității informaționale, a adoptat decizia de procurare a 90 licențe Microsoft. Acest obiect de investiție a fost efectuat în afara Planului de Investiții 2021, dar este o investiție de care vor beneficia în primul rând consumatorii finali, dat fiind că a fost sporită Securitatea Cibernetică internă care, la rândul său, a creat condițiile necesare pentru ca angajații întreprinderii să poată activa în cadrul programului de lucru fără careva impedimente provocate de atacurile cibernetice.

9. Calitatea serviciilor de furnizare

Sporirea calității deservirii consumatorilor constituie o prioritate în activitatea curentă a ÎCS „Premier Energy” SRL și în acest sens, compania a realizat mai multe acțiuni îndreptate spre eficientizarea relației client companie.

O nouă versiune a site-ului Premier Energy

În luna februarie 2021 a fost lansată o nouă versiune a paginii web. Modificările realizate în noua versiune nu au afectat referințele de bază cu privire la activitatea comercială, nici opțiunile de documentare și comunicare pentru consumatori și părțile interesate, fiind păstrate, de asemenea, toate instrumentele de interacțiune cu furnizorul de energie de la distanță.

Astfel, consumatorii au posibilitatea să solicite prin intermediul site-ului expedierea copiei facturii emise, să achite online factura pentru energia electrică sau să-și programeze online vizita la cel mai apropiat oficiu comercial. De asemenea, pot comunica diverse incidente, pot expedia copiile actelor necesare pentru perfectarea sau modificarea proprietarului contractului, pot folosi opțiunile cabinetului personal pentru a consulta starea contului de client al întreprinderii și pot interacționa cu angajații serviciului de suport a clienților.

Un nou design al facturii de energia electrică

În luna august ÎCS „Premier Energy” SRL a lansat un nou design al facturilor de energie electrică pentru consumatorii casnici și non casnici. Noul format permite consumatorilor să consulte toate informațiile obligatorii în conformitate cu reglementările în vigoare cu privire la energia electrică, graficul consumului de energie electrică pentru ultimele 12 luni, graficele ce prezintă componentele prețului mediu pentru energia electrică și structura surselor de energie electrică utilizate în anul precedent pentru asigurarea cererii consumatorilor finali, date utile despre modalitățile de achitare, recepționarea facturii prin email, opțiunile cabinetului personal, precum și o serie de recomandări despre eficiența energetică și securitatea electrică.

Comunicare prin intermediul Oficiului telefonic

Oficiul telefonic oferă consumatorilor oportunitatea informării selective prin intermediul meniului vocal robotizat IVR, fără implicarea operatorului, care oferă informații consumatorilor în timp real. Astfel, consumatorul poate afla despre existența datoriilor la o adresă concretă.

Informația este oferită, la alegere, în limbile română sau rusă și clientul în orice moment poate decide dacă este necesar să ia legătura directă cu un operator.

Toate întrebările legate de activitatea întreprinderii, inclusiv privind plata facturilor, consumatorii le pot adresa prin următoarele canale de comunicare:

- la Oficiul telefonic la numărul interurban 022 43 11 22 sau la cel local indicat în factură;
- prin e-mail: servicii_client@premierenergy.md;
- prin fax: 022 43 16 76;
- chat online: www.premierenergy.md
- Facebook: <https://www.facebook.com/premierenergymoldova>

În rezultatul evaluării automate a opiniilor consumatorilor la finalul convorbirilor telefonice, precum și din răspunsurile completate în sondajul de satisfacție de pe pagina web a companiei cu privire la calitatea deservirii de către operatorii Oficiului telefonic nivelul de satisfacție al consumatorilor a fost de 84,44% anual. Pentru a îmbunătăți calitatea de servire a clienților a fost elaborat un plan de acțiune care conține:

- ✓ Analiza posibilităților de a evalua apelurile pierdute și ulterior apelate înapoi;
- ✓ Analiza motivelor nemulțumirii în timpul anchetei;
- ✓ Ascultarea lunară a apelurilor clienților nemulțumiți.

Modalități de plată

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL au posibilitatea să-și achite facturile de plată în mod obișnuit în oficiile comerciale ale întreprinderii, la filialele oricărei bănci comerciale, în oficiile poștale sau la terminale.

În același timp ei pot opta pentru achitarea facturilor la distanță, alegând cea mai comodă opțiune pentru ei:

- ✓ Prin internet sau mobile banking la banca la care se deservesc;
- ✓ Prin intermediul serviciului de plăți programate;
- ✓ Online pe platforma pay.premiereenergy.md

Utilizarea chat-ului de către consumatori

Chat-ul de pe pagina web www.premiereenergy.md este un instrument suplimentar care oferă un răspuns în regim on-line la întrebările consumatorilor. În 2021 au fost înregistrate în medie 630 de consultări on-line pe lună (Figura 9.1).

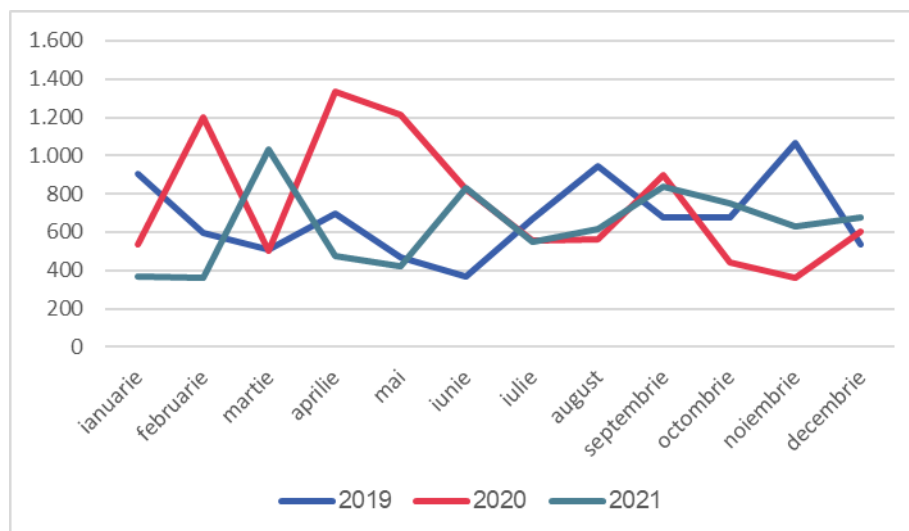


Figura 9.1. Evoluția utilizării instrumentului Chat în regim online, pentru anii 2019-2021

Cabinetul personal

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL pot opta pentru serviciul „Cabinetul personal” în regim on-line, acesta fiind disponibil pentru toți consumatorii care dispun de un contract

semnat cu furnizorul de energie electrică. Pentru aceasta este necesar să acceseze pagina www.premierenergy.md și să se înregistreze gratuit.

Odată înregistrat, clientul 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 indicațiilor echipamentului de măsurare etc.

Consultarea datoriei

Clienții pot consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități:

- ✓ site-ul www.premierenergy.md serviciul „Cabinetul personal”
- ✓ abonare la serviciul de recepționare prin email a copiei facturii și informații referitoare la datorie;
- ✓ sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- ✓ smartphone, prin abonare gratuită la acest serviciu pe site-ul www.factura.md;
- ✓ apel telefonic la OT24h;
- ✓ vizită la oficiul comercial.

Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

Îmbunătățirea calității deservirii este imposibilă fără o analiză permanentă a nivelului curent al activității în acest sens pentru a dispune de o imagine reală și de viziunea cum pot fi fortificate pozițiile întreprinderii. Sondajele conturează așteptările clienților, aprecierile lor și nivelul de loialitate.

Astfel, măsurătorile sociologice oferă companiei un instrument eficient de îmbunătățire a relației sale cu consumatorii.

Rezultatele studiului privind satisfacția generală a consumatorilor asupra activității ÎCS „Premier Energy” SRL pentru anul 2021 constituie 85,98 %.

Sondajul efectuat în 2021 a indicat rezultate privind gradul de satisfacție privind diferite servicii prestate de întreprindere:

- 84,44% – cu referire la procesul deservirii de către oficiul telefonic;
- 98,10% – constituie aprecierea deservirii în oficiile comerciale;
- 90,63% – referitor la încheierea contractelor în oficiile comerciale.