



**RAPORT ANUAL  
privind activitatea de furnizare a energiei electrice  
pentru anul 2022**

## 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.....	9
4. Contorizarea netă a energiei electrice din surse regenerabile.....	12
5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali .....	16
6. Furnizarea de ultimă opțiune .....	17
7. Prețuri reglementare de furnizare a energiei electrice .....	19
8. Investiții efectuate.....	21
9. Calitatea serviciilor de furnizare .....	22

## Introducere

ÎCS „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, începând cu anul 2017, anual se elaborează asemenea rapoarte și se publică pe pagina web a întreprinderii. Raportul privind activitatea din anul 2022 este la a 6-a 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 Hotărârea consiliului de administrație al ANRE nr. 11/2018 din 16 ianuarie 2018 privind îndeplinirea obligațiilor de serviciu public.

Întreprinderea deservește peste 835 mii de consumatori cu peste 939 mii de locuri de consum, inclusiv din mun. Chișinău, zona de centru și sud a 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](mailto:servicii_client@premierenergy.md)

IDNO: 1014600043319

Cod TVA: 0608675

Data emiterii prezentului raport: 28 aprilie 2023

În anul 2022 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

<b>Filiala</b>	<b>Adresa</b>	<b>Șef oficiu</b>	<b>№ telefon</b>
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	Svetlana Mavrodi	0-298-20-460
Cahul	str.Alexei Mateevici, 25	Oxana Chiosa	0-299-31-459

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);
- recalcularea 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 oficiului telefonic 022-43-11-22 de luni până vineri, între orele 07:00-20:00, sau prin intermediul paginii electronice [www.premiereenergy.md](http://www.premiereenergy.md) pentru a identifica și oferi soluții personalizate oricărei solicitări parvenite în adresa noastră.

## 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 2021-2022 poate fi consultată în Tabelul 2.1.

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

Indicatori	2022	2021	2022/2021
Cantitatea de energie procurată, mil. kWh	2.970	2.728	↗ 8,90%
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali, mil. kWh	2.974	2.728	↗ 9,01%
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei	835.587	829.647	↗ 0,71%
Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată, %	91,60	97,34	↘ 5,74%
Numărul consumatorilor finali noi, cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice	11.145	14.061	↘ 20,73%
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final, kWh	3.559	3.289	↗ 8,20%
Numărul petițiilor din partea consumatorilor	8.806	3.260	↗ 170,12%

Conform datelor din Tabelul 2.1, în anul 2022 a fost înregistrată o creștere a consumului de energie electrică de circa 8,99%, acest aspect este argumentat prin faptul că consumatorii deserviți de alți furnizori nereglementați au revenit înapoi la ÎCS „Premier Energy” SRL, 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 0,71% a numărului consumatorilor finali deserviți, iar numărul de consumatori finali ce au încheiat contracte noi de furnizare a

energiei electrice este în descreștere cu 20,73%. Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică furnizată a fost în scădere cu circa 5,74%.

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, modificarea frecvență a prețurilor reglementate la energia electrică, calcularea compensațiilor incluse în facturile pentru energia electrică.



### 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 cu care se află în relații contractuale. 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.

Pentru anul 2022 ÎCS „Premier Energy” SRL a asigurat livrările necesare de energie în baza contractelor bilaterale de vânzare-procurare a energiei, inclusiv contractul semnat la sfârșitul lunii martie 2021 cu câștigătorul licitației corespunzătoare - producătorul „Молдавская ГРЭС” S.A. Adițional, pentru perioada de livrare aprilie 2021 – martie 2022. De asemenea, au fost negociate și semnate contracte bilaterale cu un șir de producători de energie din surse regenerabile, care nu dețin statutul de producător eligibil, precum și contractul obligatoriu cu Energocom SA în calitate de furnizor central.

În scopul asigurării livrărilor de energie după expirarea la 31.03.2022 a contractului semnat cu producătorul „Молдавская ГРЭС” S.A., încă la sfârșitul anului 2021 a fost lansat procesul de organizare a licitației prin publicarea pe pagina web a întreprinderii a invitației adresate către potențialii furnizori și producători de energie electrică de a parcurge etapele relevante de precalificare. La data de 07.02.2022 a fost publicat Caietul de sarcini pentru licitație, prin care se urmărea semnarea contractelor bilaterale de procurare a energiei electrice pentru perioada de livrare începând cu data de 01.04.2022. Ulterior, în conformitate cu prevederile pct.18 alin.(1) al Dispoziției nr.2 din 25.02.2022 a Comisiei pentru Situații Excepționale (CSE) a Republicii Moldova licitația în cauză a fost suspendată. Tot în temeiul prevederilor aceluiași pct.18 al Dispoziției CSE nr.2 din 25.02.2022 s-a decis că:

- furnizorii serviciului universal și/sau furnizorii de ultimă opțiune, operatorii sistemelor de distribuție și operatorul sistemului de transport vor încheia contracte cadru de vânzare-cumpărare a energiei electrice, prin aplicarea unei proceduri simplificate de licitație aprobate prin hotărârea ANRE, cu furnizori alternativi de energie electrică și le vor activa în cazul indisponibilității parțiale sau totale a livrărilor de energie electrică de la producătorul „Молдавская ГРЭС” S.A. Contracte respective urmau să fie semnate până la data de 31.03.2022;
- producătorului „Молдавская ГРЭС” S.A. i s-a impus obligația de serviciu public pentru a livra în luna aprilie 2022 energie electrică către furnizorii serviciului universal și/sau furnizorii de ultimă opțiune, operatorii sistemelor de distribuție și operatorul sistemului de transport, cu menținerea condițiilor financiare și contractuale existente în contractele în vigoare până la 30 aprilie 2022.

Începând cu 01.05.2022, în baza prevederilor Dispoziției CSE nr.19 din 29.04.2022, furnizorului S.A. „Energocom” i-a fost impusă obligația de serviciu public de procurare a energiei electrice solicitate de furnizorii serviciului universal, furnizorii de ultimă opțiune și de operatorii de sistem pentru perioada 01-31 mai 2022, iar furnizorii și operatorii de sistem au fost obligați se încheie contracte de vânzare-cumpărare a energiei electrice cu furnizorul S.A.

„Energocom”. Ulterior, în temeiul unui șir de dispoziții ale CSE (nr.22 din 23.05.2022, nr.28 din 24.06.2022, nr.34 din 26.08.2022) a fost extinsă până la sfârșitul anului 2022 perioada de aplicare a obligațiilor impuse în raport cu S.A.„Energocom” și furnizorii serviciului universal, furnizorii de ultimă opțiune și de operatorii de sistem.

De asemenea, este necesar de menționat că începând cu 01.06.2022 au fost puse în aplicare noi reguli de funcționare a pieței energiei electrice, prin care a fost modificat procesul de procurare a energiei electrice. Astfel, dacă anterior energia electrică era procurată în baza cantităților măsurate și efectiv livrate de către producători și furnizori, apoi începând cu data menționată cantitățile de energie au început să fie procurate în baza notificărilor orare, iar abaterile de la notificări orare (dezechilibre negative și pozitive) – de la operatorul sistemului de transport Î.S. „Moldelectrica”.

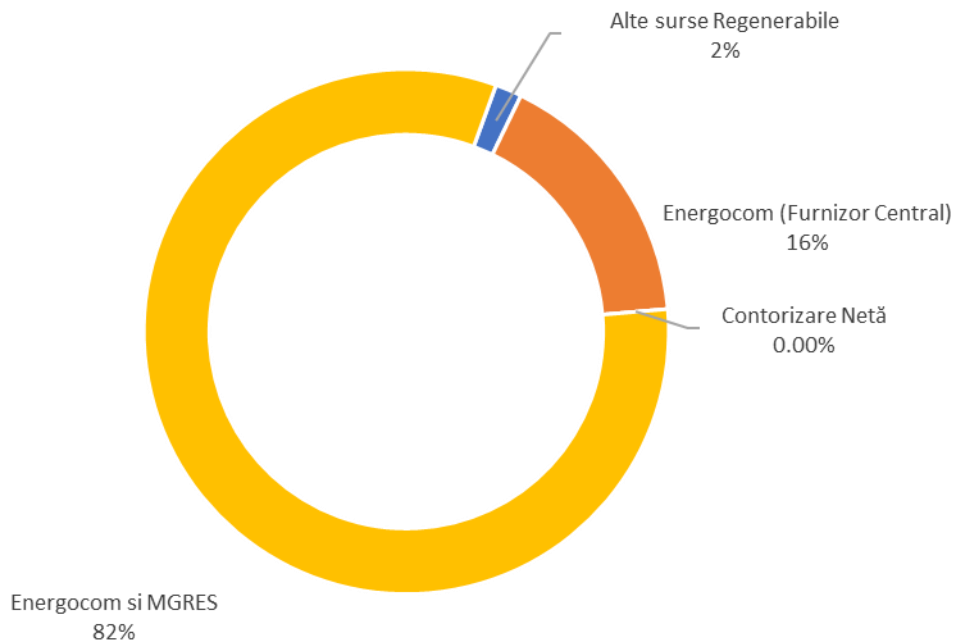
În Tabelul 3.1 este prezentată structura procurărilor de energie electrică în anii 2021-2022 de la furnizori și producători.

**Tabelul 3.1.** Structura procurărilor de energie electrică în anii 2021-2022, mii kWh

<b>Perioada și sursa de procurare a energiei electrice</b>	<b>2022</b>	<b>2021</b>	<b>2022/2021</b>
S.A. Energocom (furnizor central)	488.098	562.468	↘13,22%
Alte surse regenerabile la prețuri negociate	48.818	51.571	↘5,33%
Contorizare netă	0	1.251	↘100,00%
Contracte bilaterale cu furnizori/producători la prețuri negociate	2.433.403	2.113.158	↗15,19%
<b>Total</b>	<b>2.970.319</b>	<b>2.728.449</b>	<b>↗8,90%</b>

Astfel, analizând datele din Tabelul 3.1. se constată că pe parcursul anului 2022 ÎCS „Premier Energy” SRL a procurat energie electrică cu 8,90% mai mult în raport cu anul 2021.

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



**Figura 3.1.** Structura achizițiilor de energie corespunzătoare anului 2022.

Conform celor prezentate în Tabelul 3.1 și Figura 3.1, majoritatea cantităților de energie electrică au fost asigurate în baza contractelor bilaterale la prețuri negociate. Totodată, din surse autohtone au fost asigurate mai puțin de 1/5 din necesitățile de energie ale consumatorilor finali deserviți de către ÎCS „Premier Energy” SRL.

## 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 inovatoare 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 calculează soldul energiei livrate în rețeaua electrică și al celei consumate din rețea, iar diferența de cantitate este inclusă în contul consumatorului final respectiv pentru a fi utilizată în lunile următoare. La data de 31 martie a fiecărui an, la solicitarea în scris a consumatorului final, furnizorul stabilește dacă consumatorul final, deținător al centralei electrice, a livrat în rețeaua electrică o cantitate de energie care depășește cantitatea de energie electrică ce a fost consumată din rețea și achită consumatorului final respectiv contravaloarea energiei electrice neutilizate până la data respectivă la prețul mediu de procurare a energiei electrice pe piață de către furnizorul serviciului universal pentru ultimele 12 luni.

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.

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 cărui sunt racordate centralele electrice respective. Conform Hotărârii consiliului de administrație al ANRE nr.794 din 21.10.2022, această limită a fost majorată până la 10%.

### Beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă în anul 2022

În anul 2022 au fost încheiate 1271 de contracte noi cu puterea instalată de 19.783 kW cu aplicarea mecanismului de contorizare netă privind livrarea în rețeaua electrică a surplusului de energie electrică produsă din instalații regenerabile. La sfârșitul anului 2022 beneficiau de mecanismul contorizării nete 1.657 de consumatori, cu o putere sumară a instalațiilor de generare de 27.784 kW. Mai multe detalii cu privire la contorizarea netă pot fi consultate în Tabelul 4.1.

Conform celor prezentate în Tabelul 4.1, se poate constata că pe parcursul anului 2022, beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă au injectat în rețea 8.858 mii kWh, din care 4.682 mii kWh îl constituie volumul energiei electrice utilizate de beneficiarii în cauză.

**Tabelul 4.1.** Contorizarea netă în cifre

Descriere	u.m.	2022	2021	2022/2021
Numărul total de consumatori finali, deținători de instalații fotovoltaice, care au beneficiat de contorizare netă	nr.	1.657	386	↗329,27%
Puterea instalată a instalației fotovoltaice	kW	27.784	8.001	↗247,25%
Cantitatea de energie electrică livrată în rețea	kWh	8.858.257	3.485.407	↗154,15%
Cantitatea de energie electrică consumată din rețea	kWh	4.682.066	2.234.146	↗109,56%
Cantitatea de energie electrică procurată la prețuri reglementate prin aplicarea mecanismului contorizării nete	kWh	0	1.251.261	↘100,00%

De menționat că, pentru beneficiarii de contorizare netă, anul 2022, a fost unul tranzitoriu. Astfel, în luna august 2022 Legea privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile, nr.10 din 26.02.2016, a suferit schimbări, fiind modificate inclusiv prevederile

art.39 ce vizează mecanismul contorizării nete. Prin modificarea respectivă la art.39 din Legea nr.10/2016, furnizorii nu mai au obligația de a procura la sfârșit de an cantitatea de energie livrată în rețeaua electrică electrică ce depășește consumul beneficiarilor mecanismului de contorizare netă. Obligația respectivă de procurare a energiei livrate în exces în rețeaua electrică a fost stabilită pentru data de 31 martie a fiecărui an la solicitarea în scris a beneficiarului de contorizare netă. Drept urmare, în anul 2022 nu s-a procurat energie electrică livrată în exces de către beneficiarii mecanismului contorizării nete.

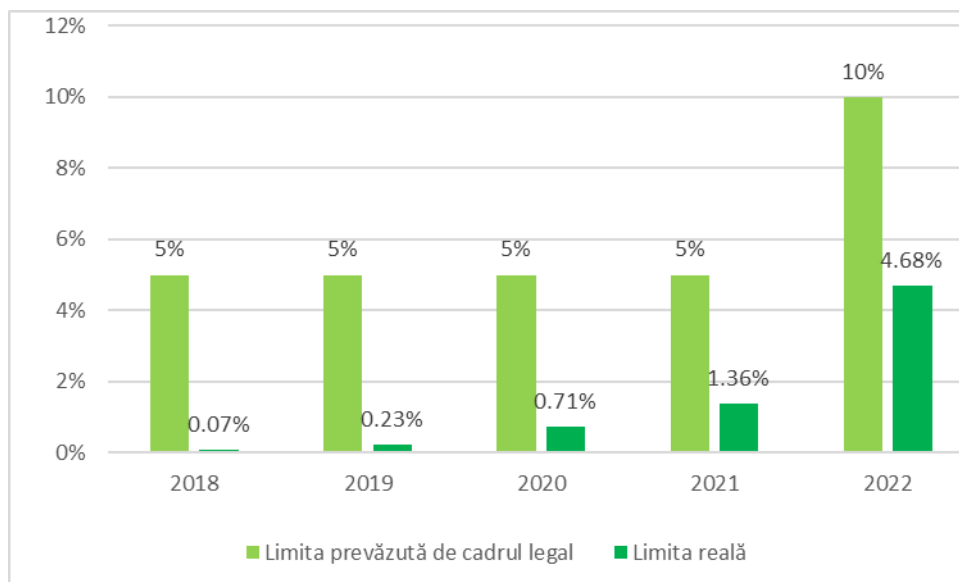
În Tabelul 4.2. sunt prezentate date cu privire la nivelul de însușire a prevederilor alin. (6) din art. 39 al Legii nr. 10 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile.

**Tabelul 4.2.** Capacitatea instalată a centralelor electrice aferentă beneficiarilor de mecanismul contorizării nete în raport cu prevederile legale.

Descriere	u.m.	2018	2019	2020	2021	2022
P max OSD, înregistrată în anul n-1	MW	538,74	550,55	571,80	589,95	593,98
Limita de capacitate, 10% din valoarea sarcinii maxime înregistrate pe parcursul anului precedent de către OSD la rețelele căruia sînt racordate centralele electrice respective	%	5	5	5	5	10
	MW	26,94	27,53	28,59	29,50	59,40
P instalată cumulativă, a beneficiarilor de contorizare netă	MW	<b>0,36</b>	<b>1,25</b>	<b>4,08</b>	<b>8,00</b>	<b>27,78</b>
Nivelul de însușire a limitei de capacitate aferentă contorizării nete	%	<b>0,07%</b>	<b>0,23%</b>	<b>0,71%</b>	<b>1,36%</b>	<b>4,68%</b>

Conform celor menționate mai sus, la data de 21 octombrie 2022, limita de capacitate pentru contorizarea netă a fost majorată de la 5% la 10%.

Analizând datele din Tabelul 4.2. observăm că gradul de însușire a limitei de capacitate instalată la centralele electrice aferente beneficiarilor de contorizare netă prevăzută de „Legea nr.10/2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile” este într-un ritm pronunțat de creștere.



**Figura 4.2.** Nivelul de asimilare a capacității instalate a centralelor electrice beneficiare de mecanismul contorizării nete la finele anului 2022.

La fel, Figura 4.2 prezintă pentru anul 2022 o înregistrare majoră a gradului de însușire a limitei de capacitate instalată la centralele electrice aferente beneficiarilor de contorizare netă de circa 3,4 ori.

## 5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali

Către sfârșitul anului 2022 numărul consumatorilor finali deserviți de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost de 835.587 consumatori, cu 5.940 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului 2021 (Tabelul 5.1).

**Tabelul 5.1.** Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei.

Categorie consumatori	2022	2021	2021/2020
Consumatori casnici	804.860	799.403	↗ 0,68%
Consumatori noncasnici	30.727	30.244	↗ 1,59%
<b>Total consumatori</b>	<b>835.587</b>	<b>829.647</b>	<b>↗ 0,71%</b>

Ponderea consumatorilor casnici în 2022 a fost de 96,32% din numărul total de consumatori, aceștia consumând 1.234 mil. kWh, ceea ce a constituit 41,50% din energia electrică furnizată în total (Tabelul 5.2).

În același timp, ponderea consumatorilor noncasnici a fost de 3,68% din numărul total de consumatori, cu un consum de 1.740 mil. kWh, ceea ce a constituit 58,50% din cantitatea totală de energie electrică furnizată.

**Tabelul 5.2.** Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali.

Categorie consumatori	2022		2021		2022/2021
	mil. kWh	%	mil. kWh	%	%
Consumatori casnici	1.234	41,50%	1.289	47,23%	↘4,26%
Consumatori noncasnici	1.740	58,50%	1.440	52,77%	↗20,83%
conectați la ieșire din rețeaua de transport	45	1,50%	27	1,00%	↗62,96%
conectați la 110-35 kV	53	1,78%	28	1,02%	↗89,28%
conectați la 6-10kV	847	28,47%	654	23,98%	↗29,51%
conectați la 0,4 kV	795	26,75%	730	26,77%	↗8,90%
<b>Total</b>	<b>2.974</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.728</b>	<b>100,00%</b>	

Din datele incluse în Tabelul 5.2 pentru anul 2022 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” SRL.



## 6. Furnizarea de ultimă opțiune

În conformitate cu art. 73 din Legea 107 cu privire la energia electrică orișicare 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.

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.

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 care își încetează activitatea de furnizare sau este în imposibilitate de a furniza energie electrică este obligat să notifice, cu cel puțin 30 de zile lucrătoare înainte, operatorul de sistem care deservește consumatorii săi finali cu privire la data încetării furnizării energiei electrice, precum și despre trecerea acestora la furnizorul de ultimă opțiune desemnat de Agenție. Însuși furnizorul de ultimă opțiune furnizează energie electrică consumatorilor finali pentru o perioadă de cel mult 90 de zile calendaristice. Până la expirarea acestei perioade, consumatorii finali ai furnizorului de ultimă opțiune sunt obligați să încheie un contract de furnizare a energiei electrice la prețuri negociate sau un contract de furnizare a energiei electrice în condițiile stabilite de lege. În cazul în care un consumator final nu îndeplinește această cerință, operatorul de sistem este obligat să deconecteze, la cererea furnizorului de ultimă opțiune, instalațiile electrice ale consumatorului final în cauză după notificarea prealabilă, cu 15 zile calendaristice înainte, a consumatorului final.

În acest sens, la data de 03 decembrie 2021, Consiliu de administrare al ANRE a adoptat Hotărârea nr. 611 privind asigurarea furnizării de ultimă opțiune a energiei electrice consumatorilor deserviți de furnizorul SRL „Furnizare Energie”. În particular, hotărârea 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” începând cu data de 04 decembrie 2021.

**Tabelul 6.1.** Activitatea de furnizare a energiei electrice de ultima opțiune în anul 2022.

Număr de consumatori finali	Consumul de energie electrică, kWh	Vânzările energiei electrice, lei	Durata activității de ultimă opțiune, zile
3	508.474	1.025.118	90

În contextul celor menționate, în conformitate cu Hotărârea ANRE nr.611 din 03.12.2021, la începutul anului 2022 majoritatea consumatorilor ce au fost preluați de către ÎCS „Premier Energy” SRL aveau semnate contracte de furnizare a energiei electrice la serviciul universal. Totodată, în perioada 01.01-31.12.2022, ÎCS „Premier Energy” SRL a furnizat energie electrică în calitate de furnizor de ultimă opțiune către 3 consumatori. Informația cu privire la cantitatea de energiei electrice și costul de furnizare se prezintă în Tabelul 6.1.

## 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.

Criza energetică începută în anul 2022, a condus în mod inevitabil, în mai multe rânduri, la majorarea prețurilor pentru energia electrică. Astfel, în anul 2022, la data de 16 februarie, 11 martie, 8 iunie, 12 octombrie, 2 noiembrie, 30 noiembrie și 8 decembrie au fost aprobate noi prețuri în funcție de rețeaua electrică și nivelul de tensiune al rețelei electrice prin care se livrează energie electrică consumatorilor finali, conform Tabelului 7.1, după cum urmează:

**Tabelul 7.1.** Prețurile aprobate la energia electrică în anul 2022, în funcție de rețeaua electrică și nivelul de tensiune al rețelei electrice.

<b>Punctele de delimitare / locurile de consum</b>	la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)
<b>Nr. / data hotărârii</b>	<i>(bani/kWh)</i>	<i>(bani/kWh)</i>	<i>(bani/kWh)</i>	<i>(bani/kWh)</i>	<i>(bani/kWh)</i>
16.02.2022	156	170	172	184	216
11.03.2022	157	171	173	186	217
08.06.2022	200	214	216	230	264
12.10.2022	251	265	268	281	315
02.11.2022	413	428	430	443	477
30.11.2022	524	538	541	555	591
08.12.2022	396	410	412	426	462

Factorii cei mai importanți care au dus la modificarea prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice pentru anul 2022 sunt următorii:

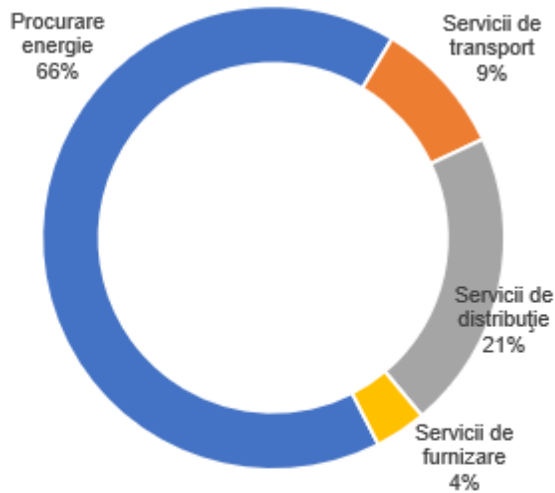
- Criza energetică la nivel atât la nivel național, cât și regional și internațional;
- Returnarea devierilor tarifare acumulate de întreprindere pe parcursul anului anterior;

- Costurile de procurare a energiei electrice;
- Actualizarea consumurilor și cheltuielilor aferente activității de furnizare.
- 

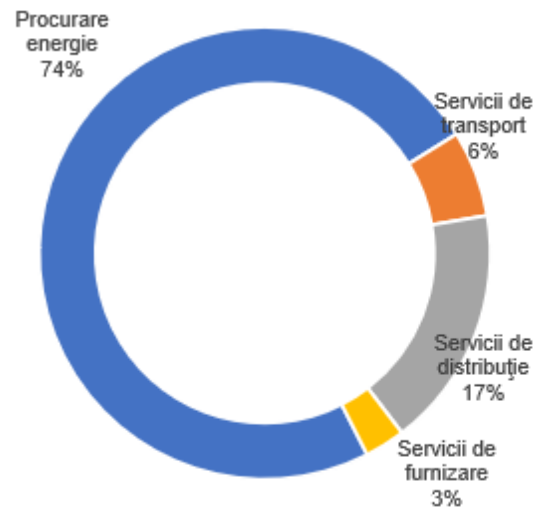
În continuare, se prezintă structura prețului mediu de furnizare aprobat pentru anul 2022 reieșind din componentele enumerate (Figura 7.1).

#### Prețul mediu pentru anul 2022:

(a) În vigoare la începutul anului 2022



(b) Aprobat în luna decembrie 2022



**Figura 7.1.** Structura prețului mediu de furnizare (a) în vigoare la începutul anului 2022 și a celui (b) aprobat în ultima lună a anului 2022.

Conform celor reflectate în Figura 7.1 se observă într-un mod foarte evident o creștere pronunțată a ponderii costurilor aferente procurărilor de energie.

## 8. Investiții efectuate

Valoarea investițiilor transferate în exploatare pe parcursul anului 2022 a constituit 965,4 mii lei, cu valoarea amortizării de 113,7 mii lei.

Structura investițiilor raportate se prezintă:

Categoria F. Investiții în tehnica de calcul - 73,7 mii lei (7,63%);

Categoria G. Investiții în immobilizări necorporale – 891,7 mii lei (92,37%).

Obiectivele atinse în urma realizării Planului de Investiții se enumeră:

Categoria F. Investiții în tehnică de calcul, cu scopul de a asigura personalul întreprinderii cu tehnică de calcul în cadrul activităților zilnice.

Astfel, s-a achiziționat tehnică de calcul în valoare de 73,7 mii lei, inclusiv 13 imprimante de tip 3 în 1. 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 există devieri financiare pozitive în valoare de 24,3 mii lei în raport cu valoarea aprobată spre executare.

Categoria G. Investiții în immobilizări necorporale în valoare de 891,7 mii lei, cu scopul de a îmbunătăți unele procese din cadrul întreprinderii după cum urmează:

- Îmbunătățirea procesului de soluționare a anomaliilor după diferite metode;
- Acordarea compensațiilor consumatorilor casnici vulnerabili energetic;
- Modificarea graficului de consum din factură;
- Excluderea perioadelor de situații de urgență din calculul penalităților/dobânzilor;
- Îmbunătățiri adiționale a sistemului SGC.

Adicional, menționăm că la aceste obiecte de investiție există devieri financiare pozitive în valoare de 35,3 mii lei în raport cu valoarea aprobată spre executare.

## 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.

### Accesarea online a serviciilor Premier Energy

ÎCS „Premier Energy” SRL tinde mereu spre o comunicare coerentă și eficientă cu consumatorii săi, iar interacțiunea online reduce din distanțe, aducându-le mai aproape serviciile furnizorului de energie.

Pentru comoditate și economisirea timpului consumatorilor, toate serviciile ÎCS „Premier Energy” SRL sunt disponibile online pe site-ul [www.premierenergy.md](http://www.premierenergy.md), rubrica Asistență → Cereri online.

Astfel, consumatorii pot solicita oricare serviciu prestat de furnizorul de energie:

- Contractare: încheierea, prelungirea sau rezilierea contractului, contorizarea netă, perfectarea contractelor pentru clienții blocurilor locative, contracte pentru producătorii de energie electrică;
- Facturare: recepționarea facturii prin email, dezacordul privind calculul indicat în factură, prelungirea termenului de achitare, schimbarea adresei de destinație a facturii;
- Plăți: achitarea facturilor, confirmarea plăților, restituirea încasărilor eronate, transferul încasărilor eronate, compensarea reconectării întârziate;
- Programarea online a vizitei la oficiul comercial;
- etc.

### Completarea bazei de date a furnizorului de energie pentru o comunicare eficientă

Pentru o mai bună interacțiune cu consumatorii existenți Societatea a derulat o campanie amplă de informare a consumatorilor săi privind posibilitatea recepționării prin email a facturilor pentru energia electrică, notificări prin email și/sau sms privind expirarea termenului de achitare a facturii, eventuale datorii, precum și alte informații utile. Astfel, începând cu luna aprilie 2022 au fost realizate următoarele acțiuni:

- Includerea unui mesaj informativ pe facturile de plată ale consumatorilor casnici și non casnici;
- Crearea unui nou formular online pe site-ul companiei pentru transmiterea datelor de contact;
- Expedierea unui mesaj informativ prin e-mail sau prin aplicația ”Viber” către consumatorii, a căror număr de telefon mobil lipsește în baza de date a companiei;
- Apeluri către consumatorii care au indicat doar un număr de telefon fix;
- Modificări în Sistemul Gestioni Comercial (SGC) al companiei;

- Promovare pe canalele de comunicare ale întreprinderii.

Prin urmare, baza de date a fost completată cu 54.042 de detalii de contact ale consumatorilor, ceea ce reprezintă o creștere cu 22,4 % față de anul 2021.

Astfel, la 31 decembrie 2022 baza de date a companiei cuprindea 137.345 de adrese de email și 567.880 de numere de telefon mobil.

### Premier Energy acum și pe Telegram

Angajată într-un dialog activ, ÎCS „Premier Energy” SRL tinde mereu să presteze un serviciu calitativ și să-și diversifice canalele de comunicare pentru a oferi un răspuns prompt și eficient consumatorilor săi. Din luna martie 2022 furnizorul de energie este disponibil pentru consumatori și pe canalul său Telegram <https://t.me/premierenergymoldova>.

Prin intermediul acestui canal Societatea difuzează în mod regulat diverse informații despre activitatea și serviciile companiei, începând de la condițiile de contractare, recepționarea facturii prin email, programarea online a vizitelor la oficiile comerciale, până la accesarea Cabinetului personal și prezentarea modalităților de achitare a facturii pentru energia electrică.

Abonarea la canalul Telegram este absolut gratuită și permite consumatorilor să fie la curent cu toate noutățile prezentate de ÎCS „Premier Energy” SRL.

### Platformă pentru consultarea calculelor pentru compensația la energia electrică

În contextul programului de compensații oferit de Guvernul Republicii Moldova consumatorilor casnici în perioada noiembrie 2022 – martie 2023, în baza categoriei de vulnerabilitate energetică atribuită, pe site-ul ÎCS „Premier Energy” SRL (<https://premierenergy.md/calculator-pentru-compensatia.../>) a fost activat un instrument care facilitează o înțelegere mai bună a descifrării calculelor compensației pentru energia electrică:

- aplicația permite consumatorilor casnici să consulte descifrarea calculelor compensației atribuite de Guvern conform categoriilor de vulnerabilitate foarte ridicată și ridicată;
- pentru consultarea calculelor consumatorii trebuie să indice numărul locului de consum (NLC) din factura proprie de energie electrică.

Aplicația a fost lansată în luna decembrie 2022 și va fi activă în perioada de acordare a compensației pentru energia electrică, așa cum prevede Programul „Ajutor la contor” lansat de Guvern.

În același timp, ținând cont de necesitatea organizării procesului de gestionare a compensațiilor pentru energia electrică, în luna noiembrie au fost realizate următoarele activități:

- determinarea unor consultanți separați din fiecare asociație pomicolă și asociație de case cu contor comun și crearea unei cutii poștale pentru schimbul de informații în acest domeniu;
- instruirea personalului oficiilor comerciale ale întreprinderii cu privire la calcularea și înregistrarea compensațiilor în facturile de energie 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, iar consumatorul 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](mailto:servicii_client@premierenergy.md);
- prin fax: 022 43 16 76;
- chat online: [www.premierenergy.md](http://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, în anul 2022 nivelul de satisfacție al consumatorilor a fost de 85,44%. 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 într-un mod obișnuit în oficiile comerciale ale întreprinderii, la filialele oricărei bănci comerciale, în oficiile poștale sau la terminale de plată.

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.premierenergy.md](http://pay.premierenergy.md).

### 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](http://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.premiereenergy.md](http://www.premiereenergy.md) serviciul „Cabinetul personal”
- abonare la serviciul de recepționare prin email a copiei facturii și informații referitoare la datorii;
- sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- 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 2022 constituie 86,69%.

Sondajul efectuat în 2022 a indicat rezultate privind gradul de satisfacție în raport cu diferite servicii prestate de întreprindere:

- 85,44% – cu referire la procesul deservirii de către oficiul telefonic;
- 98,40% – aprecierea deservirii în oficiile comerciale;
- 93,32% – referitor la încheierea contractelor în oficiile comerciale.