

**RAPORT ANUAL**  
**privind activitatea de furnizare a energiei electrice**  
**pentru anul 2023**

## CUPRINS

Introducere .....	3
1. Informații generale despre societate .....	4
2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre .....	6
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

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 2023 este la a 7-a ediție.

## 1. Informații generale despre societate

ÎCS „Premier Energy” SRL este cel mai mare furnizor de energie electrică din Republica Moldova. Întreprinderea are obligația 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: 25 aprilie 2024

În anul 2023 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).

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	№ telefon
Chișinău	str.A.Doga, 4	Elena Certan	0-22-43-11-22
Hîncești	str.Industrială, 14	Angela Tabara	0-269-20-079
Căușeni	str.Alba Iulia, 69	Natalia Marin	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 2022-2023 poate fi consultată în Tabelul 2.1.

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

Indicatori	2023	2022	2023/2022
Cantitatea de energie procurată, mil. kWh	2 892	3 015	-4.07%
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali, mil. kWh	2 871	2 974	-3.46%
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei	843 211	835 587	0.91%
Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată, %	101.23%	91.60%	10.51%
Numărul consumatorilor finali noi, cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice	14 352	11 145	28.78%
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final, kWh	3 405	3 559	-4.33%
Numărul petițiilor din partea consumatorilor	21 736	8 806	146.83%

Conform datelor din Tabelul 2.1, în anul 2023 a fost înregistrată o scădere a consumului de energie electrică de circa 3,46%, acest aspect fiind argumentat prin faptul că consumatorii au fost mai responsabili în privința consumului rațional de energie electrică.

Totodată a fost înregistrată o creștere de circa 0,91% a numărului consumatorilor finali deserviți, iar numărul de consumatori finali ce au încheiat contracte noi de furnizare a

energiei electrice s-a aflat în creștere cu 28,78%. Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică furnizată a fost în creștere cu circa 9,63%.

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 egale, 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, pentru a asigura consumatorii cu energie electrică și în cantități considerabile pe toată perioada stării de urgență au fost semnate un contracte de procurare a energiei electrice la sfârșitul lunii martie 2023 cu Energocom SA. Contractele corespunzătoare de procurare a energiei de la Energocom SA au fost încheiate în temeiul unui șir de dispoziții ale Comisiei pentru Sitații Excepționale (nr.55 din 22.12.2022, nr.62 din 15.03.2023, nr.81 din 13.09.2023), prin care a fost extinsă până la sfârșitul anului 2023 perioada de aplicare a obligațiilor de serviciu public impuse Energocom SA în raport cu furnizorii serviciului universal, furnizorii de ultimă opțiune și operatorii de sistem.

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 a procurat energie electrică de la furnizorul central în condiții reglementate de preț și de cantitate.

De asemenea, pe parcursul anului 2023 au fost negociate și semnate alte contracte bilaterale cu un șir de producători de energie din surse regenerabile, care nu dețin statutul de producător eligibil.

În Tabelul 3.1 este prezentată structura procurărilor de energie electrică pentru anii 2022-2023 de la furnizori și producători.

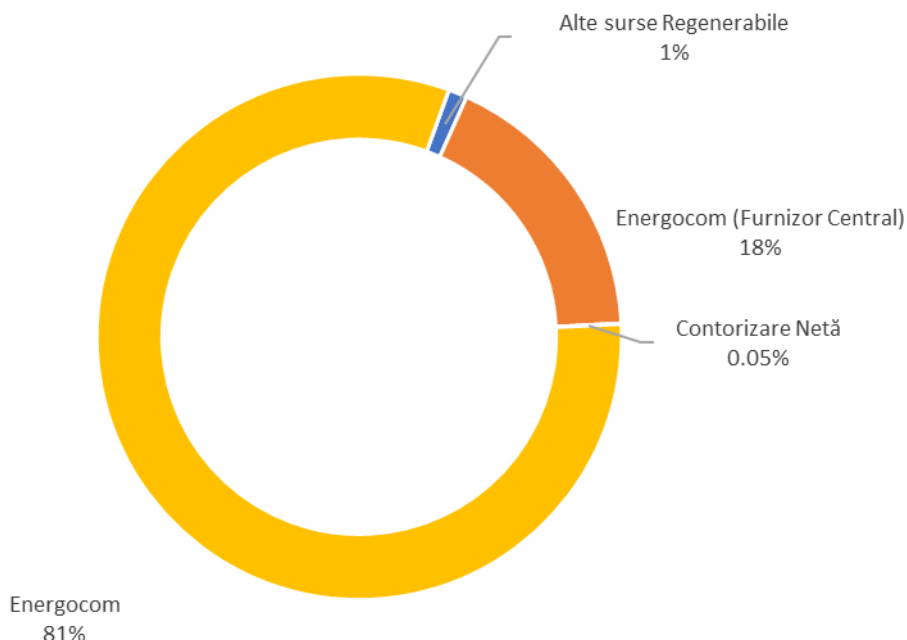
**Tabelul 3.1.** Structura procurărilor de energie electrică în anii 2022-2023, mii kWh

<b>Perioada și sursa de procurare a energiei electrice</b>	<b>2023</b>	<b>2022</b>	<b>2023/2022</b>
S.A. Energocom (furnizor central)	505.163	488.098	3,50%
Alte surse regenerabile la prețuri negociate	33.400	48.819	-31,58%
Contorizare netă	1.458	0	-
Contracte bilaterale conform dispozițiilor CSE și energie de echilibrare	2.351.868	2.477.636	-5,08%
<b>Total</b>	<b>2.891.889</b>	<b>3.014.553</b>	<b>-4,07%</b>



Astfel, analizând datele din Tabelul 3.1. se constată că pe parcursul anului 2023 ÎCS „Premier Energy” SRL a procurat energie electrică cu 4,07% în descreștere față de anul precedent.

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



**Figura 3.1.** Structura achizițiilor de energie corespunzătoare anului 2023.

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 25 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 al Legii nr.10/2016. 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 locul de consum respectiv.

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 în anul calendaristic precedent.

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 calendaristic precedent.

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. Limita de 5%, stabilită în alineat respectiv, poate fi revizuită și modificată de către Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică prin aprobarea unei hotărâri. Astfel, conform Hotărârii consiliului de administrație al ANRE nr.794 din 21.10.2022, această limită a fost majorată până la 10%. Ulterior, prin Hotărârea consiliului de administrație al ANRE nr.513 din 25.08.2022, limita respectivă a fost din nou majorată până la 15%.

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

Pe parcursul anului 2023 pentru aplicarea mecanismului de contorizare netă au fost încheiate 2.360 de contracte noi cu puterea instalată a centralelor electrice de 61 MW. În total, la sfârșitul anului 2023 beneficiau de mecanismul contorizării nete 4.017 de consumatori, cu o putere sumară a instalațiilor de generare de 89 MW. Astfel, în comparație anul 2022, pe parcursul anului 2023 numărul de beneficiari ai mecanismului contorizării nete a crescut de 2,4 ori, iar puterea totală instalată a centralelor electrice s-a majorat de 3,2 ori. 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 2023, beneficiarii finali ai mecanismului de contorizare netă au injectat în rețea 41 MWh, din care 53 MWh îl constituie volumul energiei electrice utilizate de beneficiarii în cauză. De asemenea, conform prevederilor Legii 10/2016, către sfârșitul lunii martie 2023, au fost depuse solicitări de procurare a unui surplus total de energie de 1,5 MWh.

**Tabelul 4.1.** Contorizarea netă în cifre

Descriere	u.m.	2023	2022	2023/2022
Numărul total de consumatori finali, deținători de instalații fotovoltaice, care au beneficiat de contorizare netă	nr.	4.017	1.657	142,43%
Puterea instalată a instalației fotovoltaice	kW	88.788	27.784	219,57%
Cantitatea de energie electrică livrată în rețea	kWh	41.115.305	8.858.257	364,15%
Cantitatea de energie electrică consumată din rețea	kWh	52.643.285	4.682.066	1024,36%
Cantitatea de energie electrică procurată la prețuri reglementate prin aplicarea mecanismului contorizării nete	kWh	1.457.884	0	-

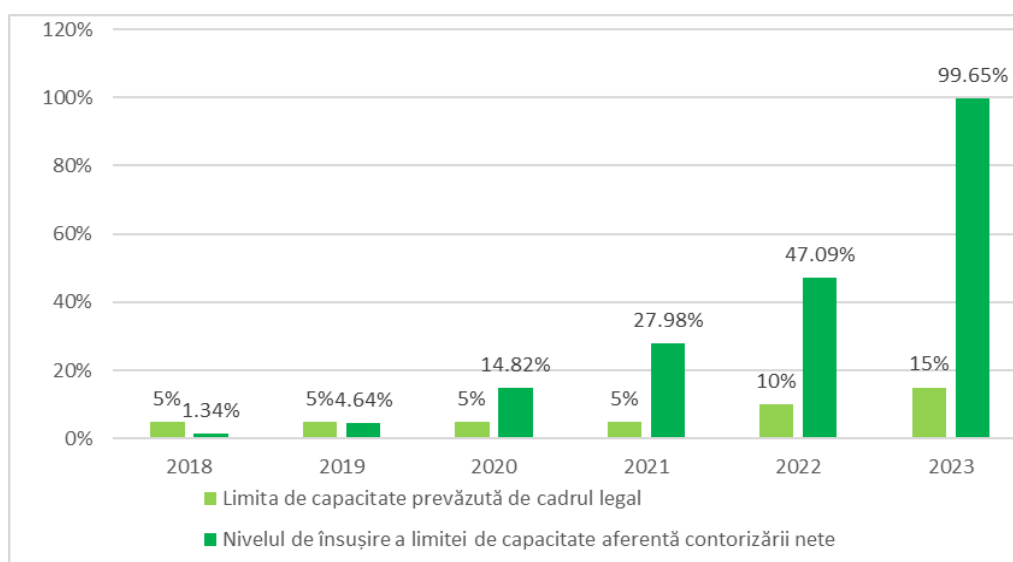
În Tabelul 4.2. sunt prezentate date cu privire la nivelul de însușire a prevederilor alin. (6) din art. 39 al Legii nr.10/2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile.

**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	2023
P max OSD, înregistrată în anul n-1	MW	538.74	550.55	532.39	571.8	589.95	593.98
Limita de capacitate, % 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	15
	MW	26.94	26.94	27.53	28.59	59.00	89.10
P instalată cumulativă, a beneficiarilor de contorizare netă	MW	0.36	1.25	4.08	8	27.78	88.79

Conform celor menționate mai sus, în anul 2023, limita de capacitate pentru contorizarea netă a fost majorată de la 10% la 15%.

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 a înregistrat 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 2023.

La fel, Figura 4.2 prezintă pentru anul 2023 o creștere semnificativă a gradului de însușire a limitei de capacitate instalată la centralele electrice aferente beneficiarilor de contorizare netă.

## 5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali

Către sfârșitul anului 2023 numărul consumatorilor finali deserviți de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost de 843.211 consumatori, cu 7.624 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului 2022 (Tabelul 5.1).

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

Categorie consumatori	2023	2022	2023/2022
Consumatori casnici	811.986	804.860	0,89%
Consumatori noncasnici	31.225	30.727	1,62%
<b>Total consumatori</b>	<b>843.211</b>	<b>835.587</b>	<b>0,91%</b>

Ponderea consumatorilor casnici în 2023 a fost de 96,30% din numărul total de consumatori, către care a fost furnizată o cantitate de energie electrică de 1.189 mil. kWh, ceea ce a constituit 41,41% din energia electrică furnizată în total (Tabelul 5.2).

În același timp, ponderea consumatorilor noncasnici a fost de 3,70% din numărul total de consumatori, cu un consum de 1.682 mil. kWh, ceea ce a constituit 58,59% din cantitatea totală de energie electrică furnizată.

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

Categorie consumatori	2023		2022		2023/2022
	mil. kWh	%	mil. kWh	%	%
Consumatori casnici	1.189	41,41%	1.234	41,50%	-3,66%
Consumatori noncasnici	1.682	58,59%	1.740	58,50%	-3,31%
conectați la punctele de ieșire din rețeaua de transport	48	1,67%	45	1,50%	7,43%
conectați la 110-35 kV	51	1,78%	53	1,78%	-3,12%
conectați la 6-10kV	808	28,16%	847	28,47%	-4,52%
conectați la 0,4 kV	774	26,97%	795	26,75%	-2,65%
<b>Total</b>	<b>2.871</b>	<b>100,00%</b>	<b>2.974</b>	<b>100,00%</b>	<b>-3,46%</b>

Din datele incluse în Tabelul 5.2 pentru anul 2023 se atestă o diminuare a volumelor de energie electrică furnizată consumatorilor, care se explică prin consumul mult mai rațional de energie electrică pe fondul creșterii de prețuri pe piața energetică.

## 6. Furnizarea de ultimă opțiune

În conformitate cu art. 73 din Legea nr.107/2016 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.

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 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 la rețelele căruia sunt racordați 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 alt contract de furnizare a energiei electrice la prețuri negociate sau un contract de furnizare a energiei electrice cu furnizorul la serviciul universal 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 a consumatorului final cu 15 zile calendaristice înainte.

În perioada 01.01-31.12.2023, la ÎCS „Premier Energy” SRL nu a fost înregistrate careva activități de furnizare a energiei electrice în calitate de furnizor de ultimă.

## 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. Însă, în anul 2023, odată cu temperarea prețurilor de procurare a energiei electrice, au fost înregistrate 4 mișocrări de prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice către consumatorii finali (Tabelul 7.1).

**Tabelul 7.1.** Prețurile aprobate la energia electrică în anul 2023, în funcție de rețeaua electrică și nivelul de tensiune al rețelei electrice.

Punctele de delimitare / locurile de consum	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)
<i>În vigoare</i>	(bani/kWh)	(bani/kWh)	(bani/kWh)	(bani/kWh)	(bani/kWh)
În vigoare la 31.12.2022	396	410	412	426	462
de la 01.01.2023	247	267	270	289	342
de la 13.04.2023	205	225	228	247	299
de la 05.07.2023	167	187	190	208	257
de la 10.11.2023	149	169	171	190	239

Conform informațiilor reflectate în Tabelul 7.1, în comparație cu sfârșitul anului 2022, pe parcursul anului 2023, prețurile reglementate de furnizare a energiei electrice către consumatorii finali au înregistrat o reducere considerabilă de la 1,9 până la 2,4 ori.

Factorii cei mai importanți care au dus la modificarea prețurilor reglementate de furnizare a energiei electrice pentru anul 2023 sunt următorii:

- Returnarea devierilor tarifare acumulate de întreprindere pe parcursul anului anterior;
- Costurile de procurare a energiei electrice;
- Actualizarea consumurilor și cheltuielilor aferente activității de furnizare.

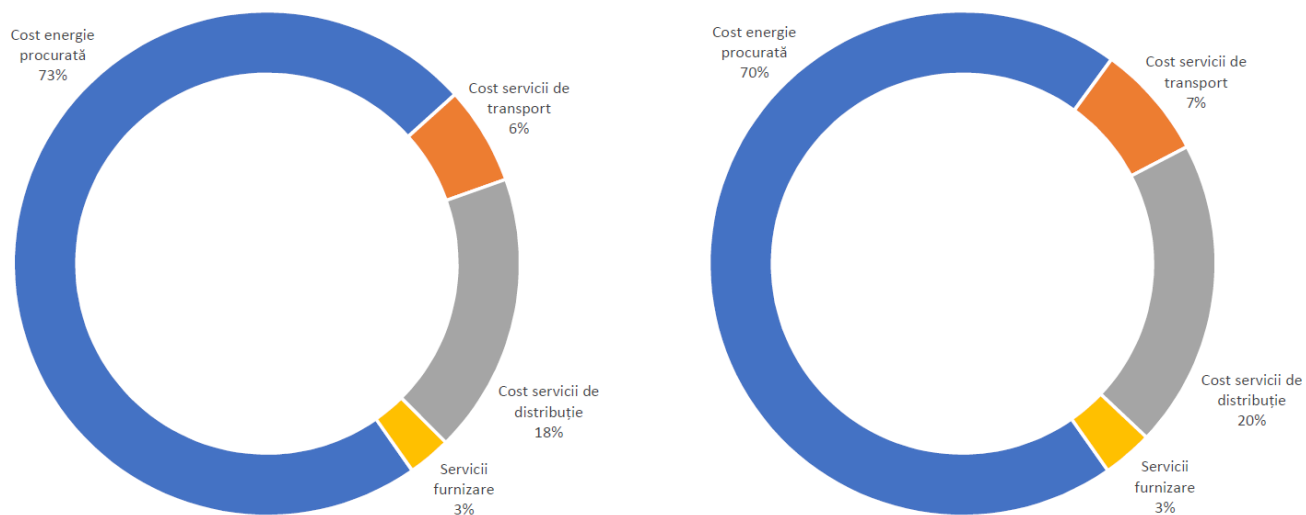


În continuare, se prezintă structura prețului mediu de furnizare aprobat pentru anul 2023 reieșind din componentele enumerate (Figura 7.1).

Prețul mediu pentru anul 2023:

(a) În vigoare la începutul anului 2023

(b) Aprobat în luna decembrie 2023



**Figura 7.1.** Structura prețului mediu de furnizare pentru anul 2023.

Conform celor reflectate în Figura 7.1 se observă o scădere a ponderii costurilor aferente procurărilor de energie.

## 8. Investiții efectuate

Valoarea investițiilor transferate în exploatare pe parcursul anului 2023 a constituit 1.511,2 mii lei, cu valoarea amortizării de 368,8 mii lei.

Structura investițiilor raportate se prezintă:

- Categoria F. Investiții în tehnica de calcul - 403,0 mii lei (26,67%);
- Categoria G. Investiții în immobilizări necorporale – 1.108,2 mii lei (73,33%).

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-au achiziționat tehnică de calcul în valoare de 403,0 mii lei după cum urmează:

- Instalare IP camere video în sediul Oficiului Comercial din or. Cahul;
- Echipament informatic (laptopuri, monitoare, imprimante de rețea);
- PC All in one pentru Oficiul Comercial Doga 4;
- Aparat de casă.

Această investiție a fost realizată cu scopul de a spori eficiența serviciului prestat de personalul întreprinderii, prin dotarea acestora cu echipamente necesare activității de bază.

Categoria G. Investiții în immobilizări necorporale în valoare de 1.108,2 mii lei, cu scopul de a îmbunătăți unele procese din cadrul întreprinderii după cum urmează:

- Inovări ale sistemelor informatice (pagina web, sistemul de plăți, contul personal al clientului);
- Îmbunătățiri în aplicația de gestiune a consumatorilor Recalcul Compensații.
- Elaborarea modulului de abonare la serviciile de notificare a companiei;
- Adaptarea modulului compensație la energie consumatorilor vulnerabili în conformitate cu Legea nr.261/2023.
- Alte îmbunătățiri ale aplicației de gestiune comercială.

## 9. Calitatea serviciilor de furnizare

La data de 25 mai 2023 ÎCS „Premier Energy” SRL și-a schimbat imaginea, adoptând o marcă nouă și o paletă de culori diferită de cea anterioară (Figura 9.1).



**Figura 9.1.** Noua marcă „Premier Energy” din 25 mai 2023.

Rebranding-ul face parte din strategia de aliniere la nivel corporativ a reprezentării tuturor întreprinderilor din grupul „Premier Energy” LPC, care operează în Republica Moldova.

Totodată, 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.premiereenergy.md](http://www.premiereenergy.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, întreprinderea 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 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 63.099 de detalii de contact ale consumatorilor, ceea ce reprezintă o creștere cu 16,8 % față de anul 2022.

Astfel, la 31 decembrie 2023 baza de date a companiei cuprindea 168.636 de adrese de email și 599.688 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. 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.

### 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 2023 nivelul de satisfacție al consumatorilor a fost de 86,90%. Pentru a îmbunătăți calitatea de deservire 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.premierenergy.md](http://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;
- 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.

Sondajul efectuat în 2023 a indicat rezultate privind gradul de satisfacție în raport cu diferite servicii prestate de întreprindere:

- 80,48% – cu referire la procesul deservirii de către oficiul telefonic;
- 99,00% – aprecierea deservirii în oficiile comerciale;
- 94,43% – referitor la încheierea contractelor în oficiile comerciale.