

RAPORT ANUAL
privind activitatea de furnizare a energiei electrice
pentru anul 2024

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.....	7
4. Scheme de suport pentru consumatori.....	9
5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali	13
6. Furnizarea de ultimă opțiune.....	14
7. Prețuri reglementare de furnizare a energiei electrice.....	15
8. Investiții efectuate.....	17
9. Calitatea serviciilor de furnizare.....	18

Introducere

ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitate de furnizor al serviciului universal și furnizor de ultima opțiune, 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 2024 este la a 8-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 privind îndeplinirea obligațiilor de serviciu public, nr.11/2018 din 16 ianuarie 2018.

Întreprinderea deservește circa 850 mii de consumatori cu peste 955 mii de locuri de consum situate în centrul și sudul țării, precum și în mun.Chișinău.

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: 25 aprilie 2025

În anul 2024 ÎCS „Premier Energy” SRL a prestat servicii pe o arie de 70% din teritoriul țării, în 21 de raioane (din cele 37) și municipiul Chișinău.

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

Tabelul 1.1. Lista oficiilor teritoriale de deservire a consumatorilor

Filiala	Adresa	Nº telefon
Chișinău	str.A.Doga, 4	0-22-43-11-22
Hîncești	str.Industrială, 14	0-269-20-079
Căușeni	str.Alba Iulia, 69	0-243-20-460
Orhei	str.C.Negruzzi, 76	0-235-34-611
Comrat	str.Lenin, 203A	0-298-20-460
Cahul	str.Alexei Mateevici, 25	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;
- înregistrarea cererilor, petițiilor și 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.premierenergy.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 cu privire la stabilirea informațiilor de ordin economic și tehnic referitoare la funcționarea sistemului electroenergetic, nr.478 din 05.07.2012. Evoluția indicatorilor incluși în raport pentru anii 2023-2024 poate fi consultată în Tabelul 2.1.

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

Indicatori	2024	2023	2024/2023
Cantitatea de energie procurată, mil. kWh	3 085	2 892	6.68%
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali, mil. kWh	3 096	2 871	7.84%
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei	849 835	843 211	0.79%
Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată, %	96.44%	101.23%	-4.73%
Numărul consumatorilor finali noi, cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice	11 086	14 352	-22.76%
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final, kWh	3 643	3 405	6.99%
Numărul petițiilor din partea consumatorilor	21 666	21 736	-0.32%

Conform datelor din Tabelul 2.1, în anul 2024, fiind raportat la anul 2023, a fost înregistrată o creștere a consumului de energie electrică cu circa 7,84%, acest aspect fiind argumentat prin creșterea numărului de consumatori (cu 0.79%), micșorarea prețului achitat de consumatorii finali pentru energia electrică consumată și nu în ultimul rând de acordarea compensațiilor din partea statului pentru consumatorii care au corespuns criteriilor de vulnerabilitate.

Numărul de consumatori finali ce au încheiat contracte noi de furnizare a energiei electrice s-a aflat în scădere cu 22,76%. Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică furnizată a fost în scădere cu circa 4,73%. Adicional, este de menționat că pe parcursul anului de referință a fost înregistrată o ușoară scădere a numărului de petiții din partea consumatorilor.

3. Structura procurărilor de energie electrică

ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitate de furnizor al serviciului universal și furnizor de ultima opțiune, aplică principiul eficienței maxime la costuri minime, procurând energia electrică 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 sens, conform prevederilor Hotărârii de Guvern nr.1059/2023 din 21.12.2023, prin care SA „Energocom” i-a fost impusă obligația de serviciu public în vederea asigurării securității aprovizionării cu energie electrică a furnizorilor serviciului universal, de ultimă opțiune și operatorilor de sistem, de către SA „Energocom” și ÎCS „Premier Energy” SRL a fost semnat un contract de procurare a energiei electrice pentru perioada 01.01.2024 – 31.12.2024.

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 2024 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 2023-2024 de la furnizori și producători.

Tabelul 3.1. Structura procurărilor de energie electrică în anii 2023-2024, mii kWh

Perioada și sursa de procurare a energiei electrice	2024	2023	2024/2023
S.A. Energocom (furnizor central)	637 242	505 163	26.1%
Alte surse regenerabile la prețuri negociate	48 999	33 400	46.7%
Contorizare netă	6 639	1 458	355.4%
Facturare netă	8 033	-	-
S.A. Energocom (furnizor serviciu public)	2 376 168	2 306 294	3.0%
Dezechilibrele nete	7 748	45 574	-83.0%
Total	3 084 829	2 891 889	6.7%

Astfel, analizând datele din Tabelul 3.1. se constată că pe parcursul anului 2024 ÎCS „Premier Energy” SRL a procurat energie electrică cu 6,7% în creștere față de anul precedent.

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

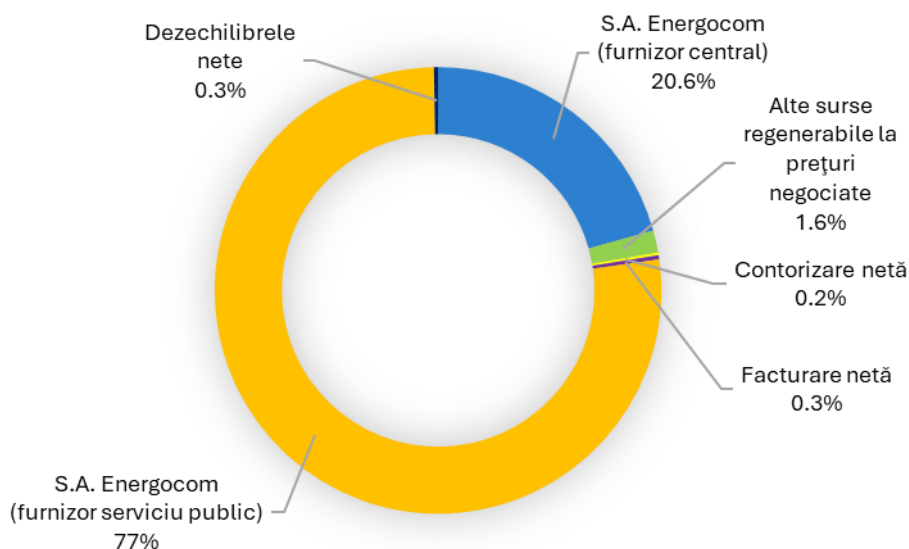


Figura 3.1. Structura achizițiilor de energie corespunzătoare anului 2024.

Conform celor prezentate în Tabelul 3.1 și Figura 3.1, majoritatea cantităților de energie electrică au fost asigurate în baza contractului încheiat cu SA „Energocom, în calitate sa de furnizor al serviciului public. Totodată, din surse autohtone au fost asigurate cca.23% din necesitățile de energie ale consumatorilor finali deserviți de către ÎCS „Premier Energy” SRL.

4. Scheme de suport pentru consumatori

Aspecte generale

Prin adoptarea de către Parlamentul Republicii Moldova a *Legii nr.331 din 09.11.2023*, în vigoare din 08.12.2023, a fost modificată *Legea nr.10, din 26.02.2016, privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile (în continuare Legea nr.10/2016)*. Unul din aspectele de bază introduse vizează consumatorii care intenționează instalarea centralelor de generare a energiei electrice din surse regenerabile începând cu 01.01.2024.

În acest sens a fost introdusă noțiunea:

- *prosumator de energie electrică din surse regenerabile* (în continuare „prosumator”) – consumator final care produce energie electrică din surse regenerabile pentru propriul consum și care poate stoca sau comercializa energia electrică din surse regenerabile produsă, cu condiția că, în cazul unui prosumator noncasnic de energie electrică din surse regenerabile, aceste activități nu constituie activitatea sa comercială sau profesională de bază.

Totodată este definită o nouă schemă de sprijin pentru prosumatori, numită „mecanism de facturare netă”, criteriile și principiile de aplicare ale căreia fiind stipulate în articolele 39¹-39² al *Legii nr.10/2016*. Mecanismul respectiv vine să înlocuiască cunoscutul mecanism de contorizare netă, descriind relațiile dintre furnizori și prosumatorii care dețin în proprietate centrale electrice, ce produc energie electrică din surse regenerabile pentru uz propriu, și care au încheiate contracte în acest sens cu furnizorul său de energie electrică.

Conform modificărilor introduse, orice consumator final are dreptul de a construi una sau mai multe centrale electrice de generare a energiei electrice din surse regenerabile și de a deveni prosumator dacă îndeplinește următoarele condiții:

- centrala electrică a prosumatorului este conectată la rețeaua electrică de distribuție și la instalația de utilizare a prosumatorului, în cadrul aceluiasi loc de consum;
- centrala electrică a prosumatorului funcționează în mod paralel și sincron cu rețeaua electrică și este echipată cu un mecanism de protecție care deconectează automat centrala electrică de la rețeaua electrică și întrerupe livrarea energiei electrice în rețea în cazul în care este întreruptă livrarea din rețea a energiei electrice către prosumator;
- capacitatea totală instalată a centralei electrice (centralelor electrice) a prosumatorului este egală cu sau mai mică decât puterea contractată cu propriul furnizor de energie electrică pentru respectivul loc de consum și se încadrează în plafonul de capacitate individuală stabilit de Guvern, dar nu depășește 200 kW. În cazul în care capacitatea totală instalată a centralei electrice deținute de consumatorul final depășește plafonul de capacitate individuală stabilit de Guvern, consumatorul final poate deveni prosumator cu condiția semnării contractului de prosumator doar pentru capacitatea corespunzătoare plafonului;
- la punctul de măsurare din locul său de consum, acesta are obligația instalării unui echipament de măsurare bidirecțional care înregistrează, orar sau pe intervale, energia electrică livrată în rețeaua electrică și energia electrică consumată din rețea și care corespunde cerințelor stabilite de Regulamentul privind măsurarea energiei

electrice în scopuri comerciale, aprobat de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică.

Implementarea schemei de sprijin pentru prosumatorii de energie electrică din surse regenerabile se bazează pe următoarele principii:

a) furnizorii de energie electrică care furnizează energie electrică prosumatorilor, în calitatea primară a acestora de consumatori finali, la prețul stabilit în contractul de furnizare sunt obligați să încheie contracte de prosumator cu aceștia, în conformitate cu criteriile și condițiile stabilite de Legea nr.10/2016, și să achiziționeze surplusul de energie electrică generată de prosumatorii respectivi. În cazul în care capacitatea totală instalată a centralei electrice/centralelor electrice a/ale prosumatorului depășește plafonul de capacitate individuală stabilit de Guvern, contractul de prosumator se încheie doar pentru cantitatea de energie electrică generată în limita plafonului de capacitate individuală;

b) prosumatorii au dreptul la o remunerare pentru cantitatea de energie electrică livrată în rețeaua electrică de distribuție de către centrala electrică din proprietate în limita plafonului de capacitate individuală, specificat în contractul de prosumator, exprimată într-un echivalent monetar și cumulată într-un cont al prosumatorului. În contul respectiv se reflectă contravaloarea energiei electrice livrate în rețeaua electrică de distribuție și contravaloarea energiei electrice consumate din rețeaua electrică de distribuție în perioada de facturare, în conformitate cu mecanismul de facturare netă, care se iau în considerare la emiterea facturii pentru energia electrică de către furnizor și permit stabilirea soldului monetar aferent prosumatorului. Prețul și/sau modalitatea de stabilire a prețului aplicat la determinarea contravalorii cantității de energie electrică livrate în rețeaua electrică de distribuție se indică în contractul de prosumator;

c) în cazul în care soldul monetar aferent prosumatorului este pozitiv, acesta se transferă pentru a fi luat în considerare în următoarea perioadă de facturare. Soldul monetar pozitiv este utilizat de prosumator pentru achiziția de energie electrică în perioadele de facturare următoare într-o perioadă de timp ce nu depășește 12 luni. Perioada de 12 luni începe la data de 1 ianuarie sau la o altă dată stabilită de Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică. Dacă la expirarea perioadei de 12 luni soldul monetar al prosumatorului de energie electrică din surse regenerabile este pozitiv, la solicitarea prosumatorului de energie electrică din surse regenerabile acesta este virat pe contul bancar indicat de prosumator sau este transferat pentru utilizare în următoarea perioadă.

În vederea aplicării schemei de sprijin pentru prosumatori, furnizorii serviciului universal și furnizorii de ultimă opțiune procură energia electrică livrată în rețeaua electrică de distribuție de prosumatorii cu care au semnat contracte la prețul mediu de închidere a pieței pentru ziua următoare în perioada de facturare. Până la stabilirea unei piețe pentru ziua următoare lichide, furnizorii serviciului universal și cei de ultimă opțiune vor aplica prețul mediu de procurare a energiei electrice pentru perioada de facturare de la toate sursele, cu excepția cantităților de energie electrică procurate de la furnizorul central de energie electrică. Prețul pentru energia electrică livrată în rețeaua electrică de prosumatorii care au semnat contracte de furnizare cu furnizorul care furnizează energie electrică la prețuri negociate se stabilește în contract, în urma negocierilor dintre furnizor și prosumatorul de energie electrică din surse regenerabile.

Plafoanele de capacitate individuală ce urmează a fi oferite prosumatorilor pentru implementarea mecanismului de facturare netă până la data de 31 decembrie 2025 sunt calculate în baza *Anexei nr.2 la Hotărârea de Guvern nr. 401 din 08.12.2021, cu privire la aprobarea limitelor de capacitate, a cotelor maxime și a categoriilor de capacitate în domeniul*

energiei electrice din surse regenerabile valabile până la data de 31 decembrie 2025, prezentată în Tabelul 4.1.

Tabelul 4.1. Cotele de capacitate și plafoanele de capacitate individuală ce urmează a fi oferite pentru implementarea mecanismului de facturare netă până la data de 31 decembrie 2025.

Nr. crt.	Tehnologia de producere a energiei electrice	Cota de capacitate pentru implementarea mecanismului de facturare netă, MW	Plafoanele de capacitate individuale, kW
1	Instalații PV (fotovoltaice) ce urmează a fi oferite pentru implementarea mecanismului de facturare netă, din care:	100	-
1.1.	pentru instalațiile PV montate de către consumatorii casnici	43	Se determină individual pentru fiecare consumator final de energie electrică conform formulei: $PC = \frac{CMA_{max3}}{GA_{pv}}$ unde: PC este plafonul de capacitate individual calculat pentru consumatorul respectiv; CMA_{max3} – cea mai mare valoare dintre: - valoarea maximă a consumului anual din ultimii 3 ani calendaristici a consumatorului final de energie electrică, și - produsul dintre puterea contractată a locului de consum și consumul mediu anual pentru 1 kW al consumatorilor din categoria din care face parte consumatorul final de energie electrică pentru care se calculează plafonul de capacitate individuală, determinat pentru zona de activitate a operatorului sistemului de distribuție la care este/urmează a fi conectat consumatorul final de energie electrică respectiv; GA_{pv} – coeficient ce exprimă energia electrică generată pe parcursul unui an calendaristic de o instalație PV cu puterea instalată de 1 kW, care este egală cu 1200 kWh/kW
1.2.	pentru instalațiile PV montate de către instituțiile bugetare finanțate din bugetul de stat sau din bugetele locale	7	
1.3.	pentru instalațiile PV montate de către alți consumatori finali decât cei de la pct.1.1 și 1.2	50	

Beneficiarii finali ai mecanismelor de suport de stat în anul 2024

Datorită faptului că începând cu 01 ianuarie 2024 încheierea unor contracte noi privind aplicarea mecanismului de contorizare netă a devenit imposibilă, pe parcursul anului 2024 consumatorii deținători ai centralelor electrice de generare a energiei electrice din surse regenerabile pentru acoperirea consumului propriu au beneficiat de oportunitatea de a încheia cu furnizorii săi contracte de prosumator. Astfel în anul 2024, pentru aplicarea mecanismului de facturare netă au fost încheiate 984 contracte noi cu puterea instalată a centralelor electrice de 25.6 MW. Mai multe detalii cu privire la implementarea mecanismului de facturare netă în rândul consumatorilor ÎCS „Premier Energy” SRL, dar și datele referitor la aplicarea mecanismului de contorizare netă pot fi consultate în Tabelul 4.2.

Tabelul 4.2. Facturarea/Contorizarea netă în cifre

Descriere	u.m.	Contorizare netă			Facturare netă		
		2023	2024	2024/2023	2023	2024	2024/2023
Numărul total de consumatori finali, deținători de instalații fotovoltaice, care au beneficiat de mecanism	nr.	4 017	3 992	-25	0	984	984
Puterea instalată a instalațiilor fotovoltaice	kW	88 788	87 910	-878	0	25 619	25 619
Plafoanele de capacitate sumare	kW	-	-	-	0	23 197	23 197
Cantitatea de energie electrică livrată în rețea	kWh	41 115 305	73 942 106	32 826 801	0	9 464 023	9 464 023
Cantitatea de energie electrică consumată din rețea	kWh	52 643 285	114 263 957	61 620 672	0	20 938 327	20 938 327
Cantitatea de energie electrică procurată la prețuri reglementate prin aplicarea mecanismului respectiv	kWh	1 457 884	11 200 428	9 742 544	0	8 294 277	8 294 277

5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali

Către sfârșitul anului 2024 numărul consumatorilor finali deserviți de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost de 849 835 consumatori, cu 6 624 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului 2023 (Tabelul 5.1).

Tabelul 5.1. Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei.

Categorie consumatori	2024	2023	2024/2023
Consumatori casnici	817 895	811 986	0.73%
Consumatori noncasnici	31 940	31 225	2.29%
Total consumatori	849 835	843 211	0.79%

Ponderea consumatorilor casnici în 2024 a fost de 96,24% din numărul total de consumatori, către care a fost furnizată o cantitate de energie electrică de 1 297 mil. kWh, ceea ce a constituit 41,91% din energia electrică furnizată în total (Tabelul 5.2).

În același timp, ponderea consumatorilor noncasnici a fost de 3,76% din numărul total de consumatori, cu un consum de 1 798 mil. kWh, ceea ce a constituit 58,09% din cantitatea totală de energie electrică furnizată.

Tabelul 5.2. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali.

Categorie consumatori	2024		2023		2024/2023
	mil. kWh	%	mil. kWh	%	%
Consumatori casnici	1 297	41.91%	1 183	41.41%	9.14%
Consumatori noncasnici	1 798	58.09%	1 682	58.59%	6.92%
conectați la ieșire din rețeaua de transport	39	1.27%	48	1.67%	-17.99%
conectați la 110-35 kV	54	0.87%	51	1.78%	-47.30%
conectați la 6-10kV	885	29.46%	808	28.16%	12.83%
conectați la 0,4 kV	820	26.48%	774	26.97%	5.88%
Total	3 096	100.00%	2 871	100.00%	7.84%

Din datele incluse în Tabelul 5.2 pentru anul 2024 se atestă o creștere 7.84 % a cantităților de energie electrică furnizată consumatorilor, care se explică prin creșterea numărului de consumatori.

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 serviciului 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 01.01-31.12.2024, 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.

În anul 2024, a fost înregistrată o singură modificare de prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice către consumatorii finali (Tabelul 7.1).

Tabelul. 7.1. Prețurile aprobate la energia electrică furnizată de către Î.C.S. "Premier Energy" S.R.L. în contextul obligației de serviciu public privind prestarea serviciului universal, în funcție de rețeaua electrică și nivelul de tensiune al rețelei electrice, anul 2024.

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)
În vigoare	(bani/kWh)	(bani/kWh)	(bani/kWh)	(bani/kWh)	(bani/kWh)
de la 14.11.2023	149	169	171	190	239
de la 21.03.2024	147	166	168	187	234

Conform informațiilor reflectate în Tabelul 7.1, în luna martie a anului 2024, prețurile reglementate de furnizare a energiei electrice către consumatorii finali au înregistrat o reducere ușoară, rămânând stabile pe perioada rămasă a anului.

De menționat este faptul că în premieră, prin Hotărârea Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică nr. 170 din 19.03.2024, au fost aprobate Prețurile reglementate pentru furnizarea energiei electrice de către Î.C.S. "Premier Energy" S.R.L. în contextul obligației de serviciu public de a asigura furnizarea de ultimă opțiune (Tabelul 7.2).

Analizând prețurile aprobate în martie 2024, prezentate în Tabelele 7.1 și 7.2, se poate concluziona că diferența prețurilor la energia electrică furnizată în contextul obligațiilor impuse furnizorilor reglementați (ultimă opțiune și serviciul universal) este menită să combată distorsionarea pieței energiei electrice, cauzată de migrarea nejustificată a consumatorilor către furnizorii care nu prezintă garanțiile necesare de furnizare a energiei electrice pe perioade de timp mai îndelungate.

Tabelul. 7.2. Prețurile aprobate la energia electrică furnizată de către Î.C.S. "Premier Energy" S.R.L. în contextul obligației de serviciu public de a asigura furnizarea de ultimă opțiune, în funcție de rețeaua electrică și nivelul de tensiune al rețelei electrice, anul 2024.

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)
În vigoare	(bani/kWh)	(bani/kWh)	(bani/kWh)	(bani/kWh)	(bani/kWh)
de la 14.11.2023	149	169	171	190	239
de la 21.03.2024	176	199	202	224	281

În continuare, se prezintă structura prețului mediu de furnizare aprobat pentru anul 2024 reieșind din componentele enumerate (Figura 7.1).

Prețul mediu pentru anul 2024:

(a) În vigoare la începutul anului 2024

(b) Aprobat în luna martie 2024

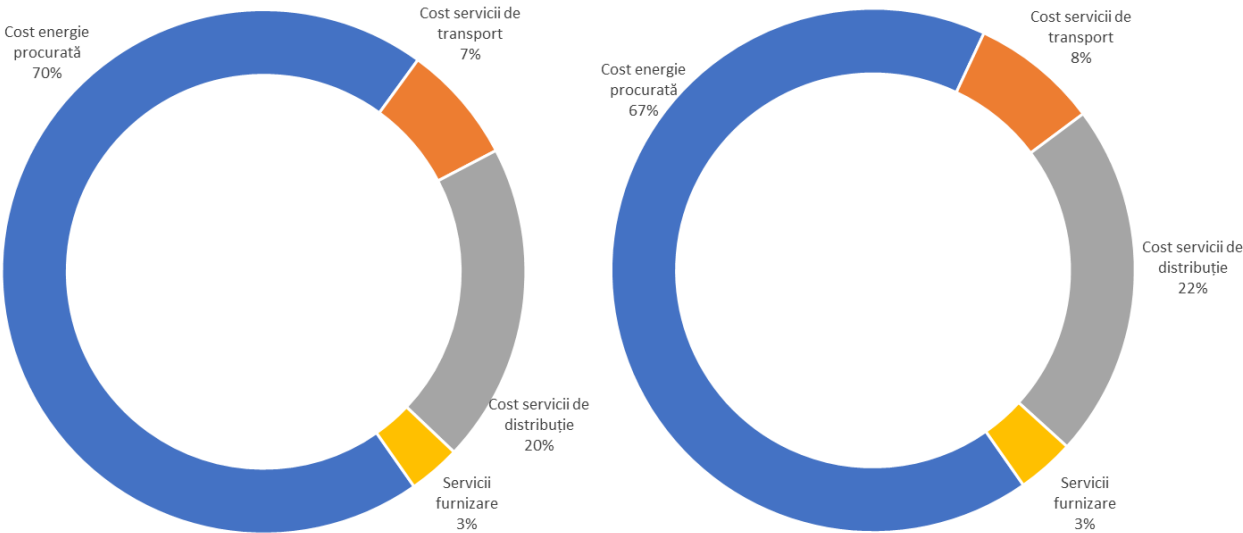


Figura 7.1. Structura prețului mediu de furnizare pentru anul 2024.

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 2024 a constituit 320 mii lei, cu valoarea amortizării de 144 mii lei.

Structura investițiilor raportate se prezintă:

- Categoria F. Investiții în tehnica de calcul - 184 mii lei (57,65%);
- Categoria G. Investiții în imobilizări necorporale – 135 mii lei (42,35%).

Obiectivele atinse în urma realizării Planului de Investiții au fost următoarele:

Categoria F. Investiții în tehnică de calcul, cu scopul de a asigura angajații cu echipament de serviciu pentru desfășurarea activității de furnizare.

Astfel, s-a achiziționat echipament informatic (calculatoare, imprimante de rețea) în valoare de 184 mii lei.

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 imobilizări necorporale în valoare de 135 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 ale Sistemului SGC prin modificarea algoritmului de repartizare între apartamente a sumei consumului Lift/LUC".

9. Calitatea serviciilor de furnizare

Clientul este în centrul activităților ÎCS „Premier Energy” SRL.

Ne dedicăm excelenței în furnizarea energiei electrice, oferind clienților noștri servicii fiabile, transparente și adaptate nevoilor lor. Prin inovație, responsabilitate și orientare către client, transformăm energia într-un partener de încredere pentru fiecare zi.

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, 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 întârziată;
- Programarea online a vizitei la oficiul comercial;
- etc.

Informarea clientului

Informarea regulată a clienților despre activitățile companiei permite livrarea operativă a informațiilor importante către clienți, asigurând în același timp un nivel ridicat de implicare și satisfacție, ceea ce crește loialitatea clienților și face comunicarea confortabilă.

Pe tot parcursul anului, prin intermediul rețelelor de socializare (Facebook, Telegram), compania informează constant clienții despre posibile metode și modalități de plată, încheierea contractelor, contactarea companiei și alte informații utile.

De la începutul lunii martie clienții sunt informați despre „Ora Planetei” prin intermediul facturilor.

În luna octombrie a anului 2024 pentru comoditatea clienților, pe pagina web a furnizorului a fost adăugată o secțiune cu informații utile la tema facturării nete.

În noiembrie 2024 pe facturile clienților casnici a fost plasat mesajul referitor la acordarea de către guvern a compensației pentru vulnerabilitate energetică.

În luna decembrie 2024 în cadrul unei campanii comune cu Agenția de Eficiență Energetică consumatorii au fost informați privind măsurile de eficiență energetică pentru reducerea consumului de energie electrică și termică.

În decembrie, în legătură cu instaurarea stării de urgență în energetică, pe factură a fost plasat un mesaj de reducere a consumului de energie în orele de vârf.

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;
- expedierea unui mesaj informativ prin e-mail către consumatorii, a căror număr de telefon mobil lipsea în baza de date a companiei;
- apeluri către consumatorii care au indicat anterior doar un număr de telefon fix;
- promovarea pe canalele de comunicare ale întreprinderii.

Astfel, la 31 decembrie 2024 baza de date a companiei a fost completată cu 44 974 date de contact cu clienții și cuprinde 192 031 de adrese de email și 621 267 de numere de telefon mobil.

Oficiul telefonic – suport pentru siguranță și comoditate

Oficiul telefonic oferă consumatorilor ÎCS „Premier Energy” SRL posibilitatea informării sau obținerii răspunsurilor cu privire la unele situații prin intermediul răspunsului vocal interactiv (IVR), fără implicarea operatorului, care asigură informații în timp real, de exemplu, înregistrarea datoriei la o adresă concretă (NLC). Informația este oferită, la alegere, în limbile română sau rusă, în plus clientul în orice moment poate opta să ia legătură directă cu un operator.

În 2024 oficiul telefonic al ÎCS „Premier Energy” SRL a înregistrat până la 2 350 de apeluri zilnice sau până la 48 000 de apeluri pe lună, numărul apelurilor înregistrate fiind cu 20 % mai mic în comparație cu de anul precedent.

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 pentru anul 2024 a fost de 90,02 %, indicatorul fiind în creștere cu 9,5 puncte față de anul 2023.

Pentru a îmbunătăți calitatea deservirii a clienților în oficiul telefonic au fost întreprinse următoarele acțiuni:

- a fost lansat serviciul de callback pentru a apela înapoi clientul în cazul unui apel pierdut cu un timp de așteptare mai mare de 5 minute;
- analiza motivelor nemulțumirii;
- ascultarea lunară a apelurilor clienților nemulțumiți.

Aplicarea semnăturii electronice la semnarea contractului pentru furnizarea energiei electrice

Procesul de semnare a contractelor pentru furnizarea energiei electrice a fost optimizat prin promovarea și utilizarea activă a semnăturilor electronice la semnarea contractelor și a altor documente. În prezent consumatorii au posibilitatea de a semna electronic contracte atât de la distanță, cât și în oficiul comercial din Chișinău, folosind dispozitivul LCD Signature PAD.

Semnarea electronică a contractelor permite reducerea cantității de hârtie utilizată, deoarece permite arhivarea imediată a contractelor doar în format digital.

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.premierenergy.md

Pentru comoditatea consumatorilor în luna martie a anului 2024 în oficiul comercial din capitală, în zona de autodeservire au fost instalate 2 scanere de citire a bar-codului a facturilor mai performante pentru îmbunătățirea procesului de încasare ceea ce permite deservirea mai calitativă a consumatorului și se micșorează timpul de așteptare.

Cabinetul personal

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL pot opta pentru serviciul „cabinetul personal” în regim on-line, acesta fiind disponibil pentru toți consumatorii care dețin 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 indicatorilor contorului, transmiterea automată clientului despre perioada corespunzătoare de transmitere a datelor contorului .

Consultarea datoriei

Clienții pot consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități:

- site-ul www.premierenergy.md serviciul „cabinet personal”;
- prin abonare la serviciul de recepționare a facturii și informații referitoare la datorii prin e-mail;
- prin sistemul de auto-informare IVR, fără a lua legătura cu operatorul;
- prin telefon la oficiul telefonic, consultând operatorul;
- vizitarea oficiului comercial.

Înregistrarea solicitărilor și reclamațiilor

În 2024 la fiecare 100 000 de clienți au fost înregistrate în medie 499 de reclamații. Din cele circa 8 662 de petiții recepționate lunar, 7,34 % au fost recepționate prin poștă, 26,58 % au fost prezentate personal, 6,18 % primite prin e-mail, 59,89 % prin completarea formularelor online pe site și 0,01 % prin alte modalități identificate.

Pe site-ul companiei www.premierenergy.md a fost creată posibilitatea de înregistrare automată a adresărilor consumatorilor, ceea ce a dus la micșorarea timpului de înregistrare a scrisorilor, la fel, a fost îmbunătățită calitatea deservirii clienților.

Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

Calitatea serviciilor oferite de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților.

Îmbunătățirea calității servirii 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.

Pentru sfârșitul anului 2024, în conformitate cu rezultatele studiului, consumatorii au apreciat activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL în general ca fiind una satisfăcătoare în proporție de 93,22 %, ceea ce a indicat o îmbunătățire cu 6,3 % față de anul 2023.

Rezultatele privind gradul de satisfacție în raport cu diferite servicii prestate de întreprindere sunt următoarele:

Serviciu	2024	2023
Comunicarea cu oficiul telefonic	90,02	80,48
Deservirea în oficiile comerciale	99,44	99,00
Încheierea contractelor în oficiile comerciale	95,78	94,43
Examinarea reclamațiilor	89,55	86,25

Promovarea eficienței energetice

ÎCS „Premier Energy” SRL acordă o atenție deosebită utilizării eficiente a energiei electrice, având în vizor atât asigurarea cererii energetice, cât și protecția mediului înconjurător. Compania promovează acest obiectiv nu doar în cadrul activității sale proprii, dar și în relațiile cu furnizorii săi. În anul 2024 ÎCS „Premier Energy” SRL a desfășurat multiple acțiuni de sensibilizare și promovare activă a consumului responsabil de energie și a eficienței energetice, în scopul de a încuraja utilizarea rațională a resurselor și de a contribui la protejarea mediului. Aceste inițiative au fost parte din angajamentul constant al companiei de a sprijini sustenabilitatea și de a educa publicul privind importanța unui consum responsabil de energie.

Gestionarea eficientă a consumului de resurse energetice

Pe factura de energie electrică expediată consumatorilor au fost incluse mai multe recomandări utile, în oficiile comerciale au fost puse la dispoziția consumatorilor broșuri informative, iar pe pagina web a companiei există o rubrică special dedicată temei eficienței energetice. De asemenea pe rețeaua de socializare Facebook și canalul Telegram compania a promovat săptămânal diverse recomandări și bune practici în materie de eficiență energetică