

RAPORT ANUAL
privind activitatea de furnizare a energiei electrice
pentru perioada de activitate

01.01.2016 – 31.12.2016

CUPRINS

1. Informații generale despre Societate	3
2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre.....	4
3. Structura procurărilor de energie electrică	5
4. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali	7
5. Tarifele de furnizare a energiei electrice.	8
6. Investiții efectuate	10
7. Principiile experiența clientului	10
8. Politici ale companiei. Angajamente de responsabilitate corporativă	12

1. Informații generale despre Societate

I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. (în continuare „Societatea”) este o Societate cu Răspundere Limitata, constituită prin dezmembrarea prin separare a I.C.S. RED Union Fenosa S.A., reorganizare efectuată întru îndeplinirea prevederilor Articolului 54, alin. (5) din Legea cu privire la energia electrica Nr. 124 din 23.12.2009 care prevedea că „Pana la 1 ianuarie 2015, operatorii rețelelor de distribuție sunt obligați sa separe, din punct de vedere legal, activitatea de distribuție de activitatea de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate”.

La Adunarea Generala a Acționarilor I.C.S. RED Union Fenosa S.A. din 10 noiembrie 2014 a fost aprobată reorganizarea prin dezmembrare a I.C.S. RED Union Fenosa S.A. soldată cu înființarea unei noi întreprinderi I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. și transmiterea acesteia din urmă cu titlu universal a părții din patrimoniu ce este aferent activității de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate, în conformitate cu Proiectul de dezmembrare, Bilanțul de Repartiție și Actul de Transmitere.

Societatea este succesoare de drept, cu titlu universal a drepturilor și obligațiilor aferente activității de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate, în limitele valorii și volumului activelor și pasivelor transmise de la I.C.S. RED Union Fenosa S.A. către Societate, în corespundere cu Bilanțul de repartiție.

Acționarul I.C.S. RED Union Fenosa S.A. – Gas Natural Fenosa Internacional S.A.(anterior Union Fenosa Internacional S.A.) a devenit unicul fondator asociat al I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. ce deține 100% din capitalul social al întreprinderii create ca urmare a separării.

Capitalul social al I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L., rezultat în urma dezmembrării prin separare a I.C.S. "RED Union Fenosa" S.A. este în suma de 29.901.690 MDL.

Societatea este înregistrată la 1 ianuarie 2015 în registrul Camerei Înregistrării de Stat cu numărul de înregistrare 1014600043319.

Obiectul principal de activitate al Societarii este: furnizarea energiei la tarife reglementate conform Licenței cu seria și numărul AA 087189 din 13.01.2015, valabilă până la 13.01.2040.

Activitatea Societății este reglementată de Legea cu privire la energetică (Nr. 1525-XIII din 19 februarie 1998), Legea cu privire la energia electrică (Nr. 124-XVIII din 23 decembrie 2009, Nr.107 din 08.07.2016) și regulamentele și deciziile Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (ANRE).

Datele de identificare ale emitentului

Denumirea emitentului: Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Sediul: Republica Moldova, mun. Chișinău, str. Andrei Doga 4, MD 2024.

Telefon: 022-43-11-11;

Fax: 022-43-12-05.

E-mail: ot24@ufmoldova.com

IDNO: 1014600043319.

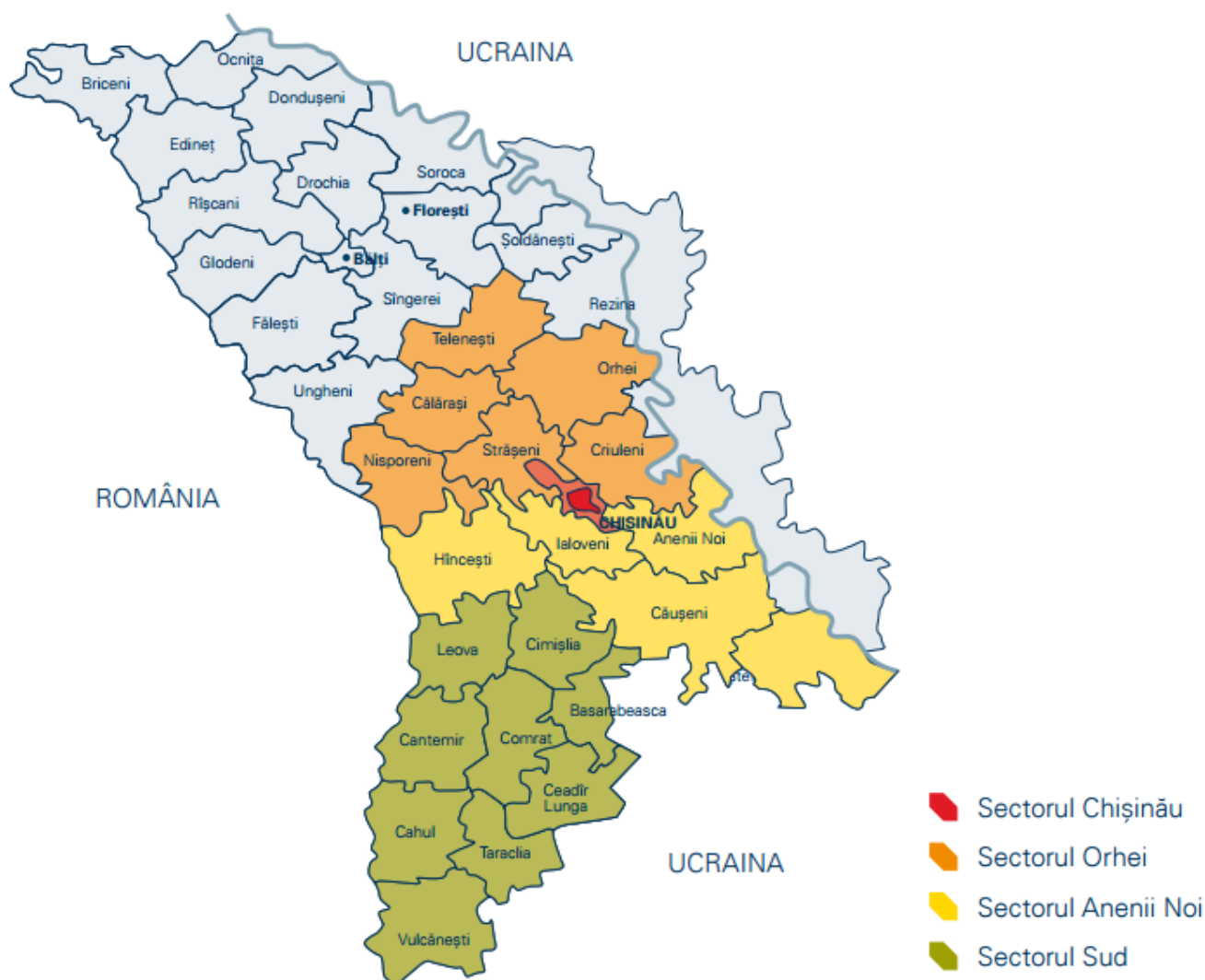
Cod IBAN: MD04VI000000022510303MDL.

Cod TVA: 0608675.

Data raportului: 30 Aprilie 2017.

În anul 2016 I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.a prestat servicii pe o arie de 70% din teritoriul țării în 21 de raioane (din cele 37) și municipiul Chișinău.

Harta unităților administrativ-teritoriale în care își desfășoară activitatea I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.:



2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre

Principalii indicatori	2015	2016
Cantitatea de energie procurată (mil. kWh)	2.730,73	2.684,35
Cantitatea de energie facturata consumatorilor finali (mil. kWh)	2.684,28	2.684,35
Numarul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei (cons.)	784.964	792.250
Achitarea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată (% din energie electrică facturată)	98,48	98,71
Numărul consumatorilor finali noi cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice (cons.)	17.084	15.382
Cantitatea medie de energie electrică livrată unui consumator final (kWh)	3.420	3.388
Numar de angajati la sfârșitul perioadei	103	96
Total investiții (mii lei)	297,3	1.062,0
Petiții consumatori	14.408	14.394
Sondajul de satisfacție a clienților (pe o scară de apreciere de 10 puncte)	8,05	7,94

3. Structura procurărilor de energie electrică

Compania I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. în calitate de Furnizor de energie electrică la tarife reglementate aplică principiul procurării obligatorii a energiei electrice de la centralele electrice eligibile care produc din surse regenerabile de energie și a energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane, precum și principiul dispecerizării prioritare a centralelor electrice eligibile care produc din surse regenerabile de energie și a centralelor electrice de termoficare urbane. Astfel, compania a procurat în anul 2016 de la 6 furnizori/producători mari-principali de energie electrică, dintre care reglementați prin lege: „Termoelectrica” S.A. (fondată la 16.06.2015 prin comasarea „CET-1” S.A. și „CET-2” S.A.), „CET Nord” S.A., Î.S. „NHE Costesti” și de la furnizorul nereglementat “Energocom” S.A..

Producătorii locali reglementați au prioritate la semnarea contractelor conform prevederilor Legii nr.107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică.

Totodată, numărul producătorilor din surse regenerabile de energie a crescut în anul 2016 până la 22, dublându-se față de anul precedent. Compania I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a procurat energie electrică din surse regenerabile de energie în anul 2016 1,8 mil.kWh, ceea ce reprezintă 0,07% din totalul de energie procurată în acest an.

Furnizorii de energie electrică ai I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. activează în baza contractelor în vigoare. Dacă ar fi să menționăm contractele încheiate cu principalii furnizori reglementați de energie electrică acestea au fost încheiate la finele anului 2011 cu: „Termoelectrica” S.A. (CET-1) – contract nr. 85/LE (2b73711), „Termoelectrica” S.A. (CET-2) – contract nr. 2/37-10/11 (2s01712), „CET Nord” S.A. – contract nr. 2b66211 și la 01.01.2015 cu Î.S. „CHE Costesti” – contract nr. 1s12515, acestea sunt valabile până la 31.12.2018. Contractele menționate au fost încheiate în baza Legii cu privire la energia electrică.

Pentru încheierea contractelor cu furnizorii nereglementați au fost organizate licitații. Astfel că, la 31.03.2015 au fost încheiate contracte cu S.A. “Energocom” – contract nr. 1s33315 și cu S.A.Î. "Moldavscaya GRES" – contract nr. 1s33415, acestea fiind în vigoare până la 31.03.2017.

Conform Hotărârii ANRE nr. 21/2016 din 27.01.2016 cu privire la aprobarea cotelor părți de procurare de către Furnizorii de energie electrică la tarife reglementate și consumatorii eligibili a energiei electrice produse din sursele reglementate de Agenție au fost stabilite cotele părți de procurare a energiei electrice produsă de sursele reglementate de Agenție aferente anului 2016.

Furnizori/producători de energie electrică:

	2015	2016
Mari-principali	6	6
Mici-regenerabili (0,07% din energia anual livrată în anul 2016)	11	22
Total	17	28

Producătorii locali asigură de la 4 până la 30% (în dependență de anotimp) din necesarul lunar de energie electrică.

Pe perioada 01-31.03.2016 S.A. „Energocom” a oferit micșorarea prețului de achiziție a energiei electrice de la 68 la 60 USD/MWh.

Începând cu 01.04.2016 în urma negocierilor a fost redus prețul de achiziție a energiei electrice de la S.A.Î. "Moldavscaya GRES" și S.A. „Energocom” până la 48,995 USD/MWh.

Lista furnizorilor principali de energie electrică

Furnizor	Categorie	Localitate
S.A. „Termoelectrica” (CET-1)	Producător	Chișinău
S.A. „Termoelectrica” (CET-2)	Producător	Chișinău
S.A. „CET Nord”	Producător	Bălți
Î.S. „CHE Costești”	Producător	Costești
S.A. „EnergoCom”	Furnizor angro	Chișinău

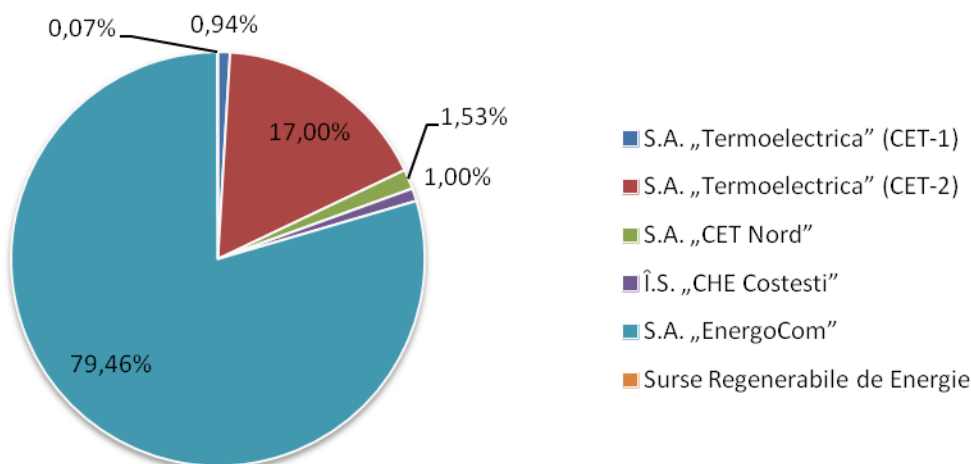
În anul 2016 au fost procurate cu 46,3 mil.kWh mai puțin decât în anul 2015. Această scădere a fost condiționată de liberalizarea pieței energiei electrice. Diferența a apărut din cauza faptului că începând cu luna octombrie 2015 pierderile de energie ale operatorului de transport au fost achiziționate de Î.S. “Moldelectrica”. Consumul de energie electrică a rămas aproximativ la aceleași valori ca cele ale anului 2015, reprezentând 2.684,4 mil.kWh.

În anul 2016 I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a procurat energie electrică în proporție de 20,5% de la producătorii autohtoni reglementați, iar diferența de 79,5% de la furnizorul nereglementat S.A. “EnergoCom”. De la S.A.Î. "Moldavscaya GRES" nu a fost procurată energie electrică în această perioadă.

Achiziții de energie pe furnizori/producători, (mil.kWh)

Furnizor	2015	%, 2015	2016	%, 2016
S.A. „Termoelectrica” (CET-1)	26,2	0,96%	25,2	0,94%
S.A. „Termoelectrica” (CET-2)	465,6	17,05%	456,3	17,00%
S.A. „CET Nord”	39,4	1,44%	41,2	1,53%
Î.S. „CHE Costesti”	35,4	1,30%	26,8	1,00%
S.A. „EnergoCom”	2.162,7	79,20%	2.133,1	79,46%
Surse Regenerabile de Energie	1,4	0,05%	1,8	0,07%
Total	2.730,7	100,00%	2.684,4	100,00%

**Procurările de energie electrică de către
Î.C.S. "Gas Natural Fenosa Furnizare Energie" S.R.L. în 2016**



4. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali

Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul anului 2016 de către Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a reprezentat 792.250 consumatori, crescând cu 7.286 consumatori față de aceeași perioadă a anului precedent.

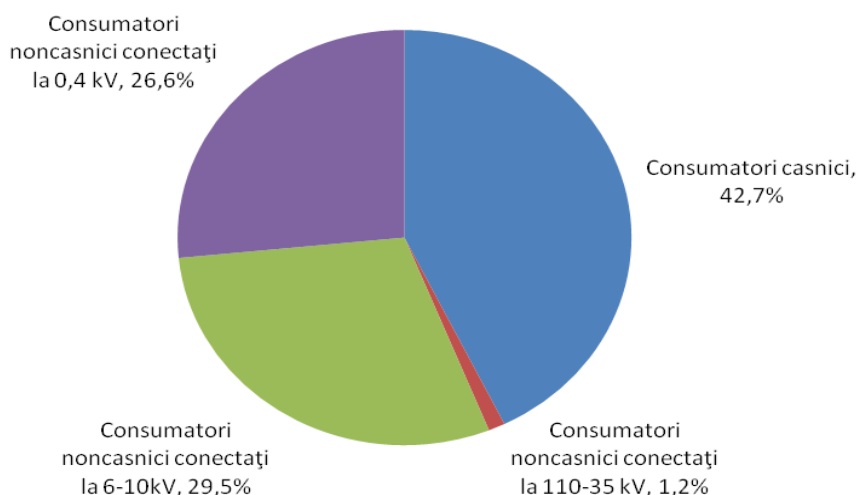
Ponderea consumatorilor casnici este de 96,6% din total consumatori, aceștia consumând în anul 2016 – 1.147,25 mil. kWh, ceea ce reprezintă 42,7% din energia electrică facturată în acest an.

Ponderea consumatorilor noncasnici este de 3,4% din total consumatori, consumând în anul 2016 1.537,09 mil. kWh, ceea ce reprezintă 57,3% din totalul cantității de energie electrică facturată consumatorilor finali.

Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei	2015	2016	%, 2016
Numărul consumatorilor casnici deserviți la sfârșitul perioadei	758.935	765.204	96,6%
Numărul consumatorilor noncasnici deserviți la sfârșitul perioadei	26.029	27.046	3,4%
Total consumatori	784.964	792.250	100,0%

Cantitatea de energie electrică facturată consumatorilor finali, mil. kWh	2015	%, 2015	2016	%, 2016
Consumatori casnici	1.164,64	43,4%	1.147,25	42,7%
Consumatori noncasnici conectați la 110-35 kV	28,26	1,1%	31,90	1,2%
Consumatori noncasnici conectați la 6-10kV	777,34	29,0%	792,11	29,5%
Consumatori noncasnici conectați la 0,4 kV	714,05	26,6%	713,08	26,6%
Total, mil. kWh	2.684,28	100,0%	2.684,35	100,0%

Structura cantității de energie electrică facturată consumatorilor finali în anul 2016, %



La 31 decembrie 2016 procentul încasărilor a constituit 98,71 % din valoarea totală facturată. Din totalul plăților încasate, 72,35 % sunt efectuate prin intermediul băncilor comerciale, 23,05% prin oficiile poștale, iar 4,6 % prin oficiile comerciale ale Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

5. Tarifele de furnizare a energiei electrice.

I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a depus 3 solicitări de actualizare a tarifelor de furnizare pentru anul 2016. Prima solicitare a fost depusă la sfârșitul anului 2015 conform cerințelor pct.20 al metodologiei de calculare a tarifelor de furnizare. Cea de-a doua solicitare a fost depusă în luna februarie 2016, fiind luate în considerare datele definitive pentru anul 2015. Tarifele expuse în primele două solicitări au avut ca bază prețurile de procurare a energiei electrice valabile în acel moment. În ultima solicitare depusă la Agenție pentru calcularea tarifelor s-au luat în considerație ultimele prețuri de procurare a energiei anunțate pentru perioada martie-decembrie curent.

Conform ultimei solicitări, compania a recalculat valoarea tarifului pentru serviciul de furnizare luând în considerare noul preț de procurare din contractele semnate la data de 29 februarie 2016 cu S.A. “Energocon” și S.A.Î. “Moldavscaya GRES”, pentru luna martie prețul de 6 cenți/kWh o diminuare de 12% și din aprilie prețul de 4,8995 cenți/kWh o diminuare de 28%.

De menționat că, diminuarea prețului mediu de procurare a energiei electrice de la surse (include și energia reglementată), urmare a diminuării prețului de procurare a energiei electrice și a evoluției cursului de schimb a monedei naționale față de dolarul SUA s-a redus și prețul mediu anual de procurare de la 132 bani/kWh – inclus în structura tarifului în vigoare, până la 118 bani/kWh calculat pentru anul 2016, aceasta reprezintă o diminuare de circa 11 %;

Calcululele tarifelor au fost efectuate în strictă conformitate cu metodologia tarifară de furnizare, ce prevede, conform pct.22 că “Devierile tarifare create pe parcursul anului n-1” de gestiune vor fi incluse în tariful anului “n”. În cazul modificării tarifelor în decursul anului de gestiune, devierile tarifare (Dev) generate în perioada precedentă a anului de gestiune vor fi luate în considerație în totalitate la calcularea noilor tarife. În acest caz, devierile financiare sau inclus în tarif astfel ca acestea să fie recuperate până la sfârșitul anului de gestiune. Prin urmare tariful solicitat prevedea recuperarea tuturor devierilor tarifare create până la sfârșitul anului 2015 în valoare de 719.258 mii lei, valoare recunoscută și confirmată prin procesul verbal semnat la data 17.02.2016 de ANRE în grup de lucru creat între reprezentanții ANRE și I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Tarifele de furnizare solicitate de companie nu includeau subvenționări încrucișate între nivele de tensiune.

În acest mod, I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a solicitat în conformitate cu prevederile pct.20 al metodologiei tarifare să fie aprobate și publicate următoarele tarife de furnizare a energiei electrice pentru consumatorii finali:

- 172 bani/kWh pentru energia electrică furnizată la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport;
- 177 bani/kWh pentru consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune 35-110 kV;
- 214 bani/kWh pentru consumatorii finali instalațiile cărora sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune 6-10 kV;
- 324 bani/kWh pentru consumatorii finali ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune 0,4 kV.

Valoarea tarifului mediu de furnizare solicitat de către companie fusese de 290 bani.

Cauzele ce au dus la actualizarea tarifului de furnizare sunt următoarele:

- Diminuarea prețului de procurare de la S.A. “Energocon” duce la micșorarea tarifului cu – 35,5 bani;
- Actualizarea prețului de procurare la cursul de schimb valutar de 21 lei/USD în tariful actual este de 18,88 lei/USD, ce duce la o majorare de +15,2 bani;

- Actualizarea costurilor operative cu rata inflației, modificarea numărului de consumatori și actualizarea ratei de rentabilitate la furnizare egale cu cea din 2015, duce la o majorare de +1,3 bani;
- Recuperarea devierilor create până la sfârșitul anului 2015 în valoare de 719.258 mii lei, ce în proporție de 94% au fost create din cauza devalorizării monedei naționale față de USD, ceea ce duce la o majorare a tarifului cu +37,4 bani;
- Actualizarea tarifelor solicitate de distribuție, duce la o majorare a tarifului cu +61,3 bani.

La data de 12 martie 2016, Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică a aprobat prin hotărâre, actualizarea tarifelor la serviciile de furnizare. În tarifele aprobate nu au fost incluse devierile tarifare formate până la 31.12.2015, recuperarea acestora urmând să fie decisă în perioada anului 2016.

Tarifele reglementate pentru serviciile de furnizare au intrat în vigoare la data 01.04.2016. În tabelul 5.1. se prezintă valorile aplicate în perioada anului 2016:

Tarifele pentru serviciul de furnizare aplicate de către I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. în perioada 2016

Categoriile de rețea	Hot. ANRE nr.153/2015 din 18.07.2015, bani/kWh	Hot. ANRE nr.75/2016 din 12.03. 2016, bani/kWh
la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	138	115
la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	153	130
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	168	140
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	195	172
consumatorilor finali, ale căror instalații sunt racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	216	192

La data de 15.07.2016, Consiliul de Administrație al ANRE a aprobat hotărârea privind stabilirea mecanismului de recuperare a devierilor tarifare ale furnizorilor de energie electrică la tarife reglementate și ale operatorilor rețelelor electrice de distribuție. Agenția a luat această decizie în conformitate cu prevederile Aranjamentului pentru regularizarea recuperării devierilor tarifare înregistrate în perioada 2012–2015, încheiat între Grupul Gas Natural Fenosa și Ministerul Economiei, precum și urmare a solicitărilor întreprinderilor electroenergetice cu capital de stat.

În hotărâre sunt constatate sumele de bază ale devierilor tarifare calculate la data de 31 decembrie 2016 și este stabilit mecanismul de recuperare al acestor devieri. Acesta prevede recuperarea devierilor tarifare timp de patru ani, între 1 ianuarie 2017 și 31 decembrie 2020.

6. Investiții efectuate

În perioada 01 ianuarie – 31 decembrie 2016 valoarea reală a investițiilor transferate în exploatare de către I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a constituit 1.062.039,66 lei.

Pe parcursul anului 2016 investițiile transferate în exploatare de compania Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. au fost direcționate spre satisfacerea necesităților consumatorilor companiei, oferindu-le o comunicare rapidă și eficientă cu compania, prin asigurarea unui serviciu și a unei experiențe de deservire excelente care, pe lângă faptul că îndeplinește exigențele legale, respectă de asemenea și angajamentele asumate de compania Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L.

Investițiile transferate în exploatare în anul 2016 vizează doar imobilizări necorporale, care pot fi divizate în concepte distincte, după cum urmează:

- facilitarea apelurilor telefonice efectuate de către clienți în adresa companiei cu ajutorul unui sistem simplu și comod – sistemul IVR (Interactive Voice Response);
- oferirea posibilității alternative de achitare a facturilor pentru energia electrică prin accesarea paginii web a companiei www.gasnaturalfenosa.md – modulul plăți online;
- aplicarea inovațiilor tehnologice și a celor mai bune tehnici disponibile ca mijloc de menținere a unei furnizări calitative, în special, reducerea timpului de așteptare în procesul de semnare a contractelor de furnizare a energiei electrice prin aplicarea semnăturii virtuale la anexele acestuia;
- arhivarea informației aferente consumului de energie electrică;
- gestionarea centralizată a ordinelor de lucru în situații excepționale și zile nelucrătoare.

7. Principiile experiența clientului

Una dintre sarcinile prioritare ale companiei Î.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. este îmbunătățirea calității deservirii clienților, stabilirea și menținerea unei relații de lungă durată, bazate pe dialog și încredere reciprocă cu clienții săi.

În acest sens în cadrul companiei în anul 2016 a fost lansat și promovat Proiectul Experiența Clientului. Proiectul este orientat spre creșterea calității deservirii clienților și obținerea loialității lor, căutării celor mai bune modele de deservire, de asemenea, spre acumularea experienței pozitive în acest domeniu pentru utilizarea ei în continuare. În această nouă abordare a proceselor interne clientul este punctul de pornire și tot el centrul activității companiei I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L.

Astfel cerințele, așteptările și necesitățile clientului determină activitatea companiei de mai departe. O analiză profundă a activității companiei a scos în evidență faptul, că reușita implementării proiectului depinde de mai mulți factori organizatorici deosebit de importanți și în primul rând de necesitatea „receptării vocii clientului” nu doar de serviciile specializate pentru deservirea clienților cum sunt Oficiile comerciale, OT24H, grupul pentru examinarea reclamațiilor, dar de toate subdiviziunile întreprinderii.

La nivelul întreprinderii a fost creat Comitetul CeX pentru îmbunătățirea deservirii clientului. Începând cu noiembrie 2016, Comitetul a desfășurat 6 ședințe. În cadrul ședințelor Comitetului CeX au fost examinate cazuri concrete privind următoarele teme:

- calitatea soluționării solicitărilor privind deconectările avariate și a celor cu referire la calitatea energiei furnizate;
- devierile din procesul de organizare a întreruperilor programate de energie;
- termenii de îndeplinire a ordinelor de lucru în cazul existenței datoriei, reconectarea după achitarea ei și a ordinelor generate în urma reclamațiilor;
- scăpările din procesul îndeplinirii solicitărilor din partea noilor clienți;
- termenele depășite și calitatea răspunsurilor la scrisorile clienților;
- calitate de citire realizate de către cititorii.

La toate ședințele au fost identificate și analizate aspectele slabe ale proceselor operaționale, fiind elaborate strategii de corectare a erorilor și de îmbunătățire a serviciilor prestate. Suplimentar activității Comitetului CeX, la fiecare ședință a Comitetului directorilor și la adunările cu personalul, abordarea clientului este una obligatorie, fiind acordată o atenție specială în acest sens.

„Momentul clientului” reprezintă o abordare sinceră a participanților la discuția respectivă care are scopul de a sensibiliza angajații și de a-i influența în sensul unei atitudini mai grijulii față de client. Astfel, fiecă discuție la această temă oferă ocazia de a înțelege mai bine cauzele neajunsurilor și motivația succeselor obținute în acest sens.

Pentru a asigura cel mai bun rezultat în activitatea companiei și a acumula astfel experiența necesară este necesar de a manifesta înțelegere față de clienți, de a anticipa cerințele lor. Nu este suficient doar a asculta clienții, este foarte important a-i auzi.

În această ordine de idei este util de a ne pune în locul clientului și a medita asupra modului în care se oferă un răspuns/consultație, dacă am fi mulțumiți de serviciul prestat sau rezolvarea problemei cu care se confruntă clientul nostru. Doar un serviciu calitativ, orientat spre client poate asigura stabilitatea companiei în care muncim.

Pentru a obține realizarea scopului propus au fost elaborate 14 principii promovate pe durata proiectului:



Fiecare dintre noi are un client. Tu, de asemenea.



8. Politici ale companiei. Angajamente de responsabilitate corporativă

Excelență în servicii

Principii și angajamente. Clientul este în centrul activităților Gas Natural Fenosa. Printr-un dialog activ, compania dorește să fie capabilă să dea un răspuns rapid și eficient, oferind un serviciu și o experiență de servire a clienților excelente care, pe lângă faptul că îndeplinesc cerințele legale, corespund, de asemenea, nevoilor sale și respectă angajamentele asumate voluntar de către grup:

- Îmbunătățirea continuă a siguranței, fiabilității și competitivității tuturor produselor și serviciilor, oferind cel mai înalt nivel de calitate posibil, în funcție de cele mai bune tehnici și practici disponibile.
- Promovarea unei comunicări active și bidirecționale, care să permită înțelegerea așteptărilor și opiniilor clienților, precum și adaptarea soluțiilor oferite de Gas Natural Fenosa la nevoile acestora.
- Facilitarea operațiunilor efectuate de către clienți cu ajutorul unui sistem simplu și eficient.
- Oferirea unor produse și servicii inovatoare, care să promoveze eficiența energetică și să contribuie la sustenabilitatea societății.
- Diversificarea și lărgirea ofertei comerciale prin includerea de produse și servicii cu valoare adăugată înaltă, care să răspundă evoluției nevoilor clienților săi.
- Aplicarea inovațiilor tehnologice și a celor mai bune tehnici disponibile ca mijloc de menținere a unei furnizări eficiente, sigure și sustenabile.

Îmbunătățirea calității serviciilor. Una dintre sarcinile prioritare ale companiei Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. este îmbunătățirea calității deservirii clienților și formarea unor relații mai bune cu clienții.

Direcțiile principale ale întreprinderii, în ceea ce privește îmbunătățirea calității serviciilor pentru clienți:

- Îmbunătățirea eficienței feedback-ului clientului.
- Dezvoltarea sistemului de informare a clienților.
- Formarea personalului.
- Monitoring-ul procesului de deservire a clienților.
- Dezvoltarea direcțiilor noi în activitatea comercială.

Adițional canalelor existente de comunicare cu întreprinderea Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. (vizită personală la birou, fax, e-mail, Oficiul Telefonic 24 de ore (OT24H)) compania a stabilit și alte canale, cum ar fi comunicarea prin intermediul paginii sale electronice, chat-ul on-line pe site, viber, pe rețeaua socială facebook, sistemul interactiv de comunicare informativă IVR, rândul electronic în Oficiul Comercial amplasat pe str. Doga, nr.4, mun.Chișinău, serviciul on-line de planificare a vizitelor prin completarea formularului propus, sistemul de înregistrare a scrisorilor, alte Oficii Comerciale în teritoriu și o largă rețea de oficii poștale care prestează servicii întreprinderii.

Lunar serviciul telefonic de 24 de ore (OT24H) înregistrează până la 75.000 de apeluri sau până la 2.100 de apeluri zilnice.

În scopul modernizării serviciilor prestate consumatorilor prin intermediul oficiului OT24H a fost modernizat sistemul interactiv de comunicare informativă IVR, care oferă clientului următoarele opțiuni în regim on-line, fără a apela operatorul:

1. Consultarea facturilor neachitate;
2. Recepționarea informației referitor la cauzele lipsei energiei electrice:
 - în cazul deconectării punctului de consum pentru plata cu întârziere a facturilor,
 - în cazul situațiilor de avarie,
 - în cazul lucrărilor planificate în instalațiile electrice.
3. Starea cerinței la fi ecare etapă de remediere a defecțiunilor din rețea;
4. Informații referitor la deconectările planificate.

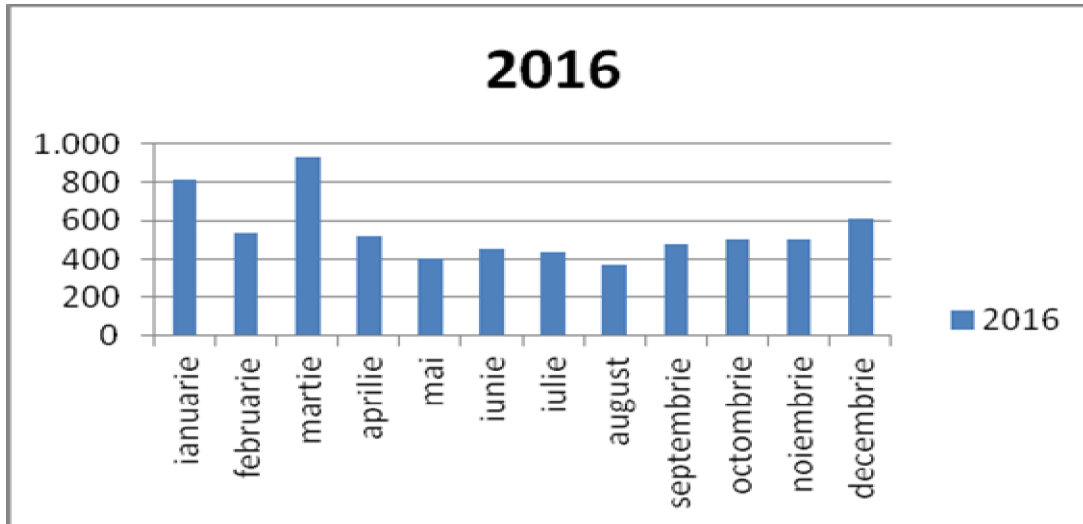
Utilizarea sistemului IVR va permite reducerea timpului de așteptare a conexiunii cu operatorul și va reduce numărul de clienți rămași fără răspuns.

În scopul evitării cozilor de la ghișeele oficiilor comerciale și economisirea timpului, clienții potențiali și consumatorii beneficiază de serviciul on-line de planificare a vizitelor prin accesarea paginii electronice www.gasnaturalfenosa.md la rubrica „Consumatori”. Prin implementarea acestui

serviciu se economisește timpul clientului și se asigură o deservire de cea mai bună calitate. Prioritatea acestui sistem o constituie reglarea fluxului de clienți.

Chat-ul implementat pe pagina web www.gasnaturalfenosa.md este un instrument suplimentar pentru a oferi răspuns la întrebările clienților în regim on-line. În anul 2016 au fost înregistrate în medie 547 de consultări on-line pe lună.

Utilizarea Chat-ului de către clienți:



Factura Mobile, aplicație de notificare despre emiterea facturilor reprezintă un nou serviciu de consultare a facturilor de plată pentru consumul de energie electrică.

Serviciul Factura mobile oferă următoarele avantaje:

- Orice consumator (persoană fizică) este notificat automat despre emiterea facturii sale de plată chiar în ziua facturării;
- Aplicația permite consultarea sumei facturii și a termenului de plată, avizele despre datorii, precum și avizul privind întreruperile programate de energie;
- Serviciul de notificare este gratuit;
- Clienții pot merge la bancă sau la orice oficiu poștal fără a avea nevoie de factura pe suport de hârtie sau în format electronic. Este suficient să indice numărul NLC sau identificatorul facturii și să achite suma indicată pe smartphone.

Important: Aplicația Factura Mobile nu operează cu date cu caracter personal, ceea ce face imposibilă determinarea identității solicitantului. Factura Mobile este doar un serviciu de notificare, nu și de verificare a efectuării plății.

Pentru modernizarea serviciilor prestate consumatorilor, a fost instalat sistemul de rând electronic în Oficiul Comercial din str.A.Doga, nr.4, mun.Chișinău, care permite:

- optimizarea procesului de deservire;
- reducerea timpului de așteptare pentru clienți;
- controlul timpului pentru fiecare operațiune;
- controlul asupra activităților operatorilor.

Sistemul de rând electronic este cel mai convenabil și eficient mod de deservire a clienților.

De asemenea, în Oficiul Comercial menționat a fost instalat un panou video televizat, prin intermediul căruia clienții sunt informați despre activitatea întreprinderii și serviciile prestate.

Consultarea datoriei. În cazul în care consumatorul dorește să consulte dacă are datorii, acesta poate alege între următoarele opțiuni:

- Auto-informare prin formarea numărului de telefon 022-43-11-11 (OT24H) - fără legătură cu operatorul
- SMS la numărul scurt 4311 (rețeaua „Unite”)
- E-mail OT24@ufmoldova.com (la solicitare)

- Consultă operatorul prin formarea numărului de telefon 022-43-11-11 (OT24H)
- Abonare la serviciul de recepționare a facturii și informații referitor la datorii prin e-mail.
- Smartphone consultă site-ul <http://www.factura.md>

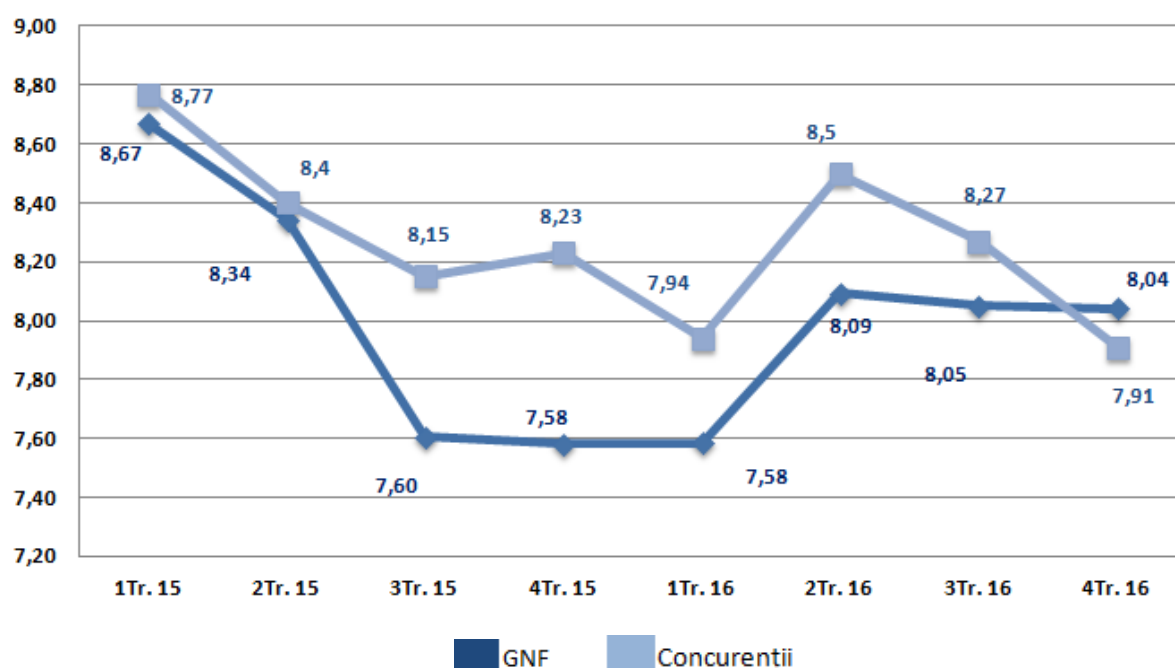
Simplificarea procesului de achitare. Consumatorii Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. au posibilitatea să achite facturile de plată în mod obișnuit, adresându-se la filialele oricărei bănci comerciale, în oficiile poștale și în oficiile comerciale al întreprinderii. Totodată, în anul 2016 consumatorii au dispus de metode alternative de achitare, acestea fiind următoarele:

- Achitare automată de pe cardul bancar - BC „Victoriabank” S.A., BC „Mobiasbanca Groupe Societe Generale” S.A., BC „EuroCreditBank” S.A., „Banca de Finanțe și Comerț” S.A., BC „Eximbank” S.A.;
- Prin Internet (prin intermediul sistemelor Client-Bancă) BC „Victoriabank” S.A., BC „Mobiasbanca Groupe Societe Generale” S.A., BC „EuroCreditBank” S.A., „Banca de Finanțe și Comerț” S.A., BC „Moldova Agroindbank” S.A., BC „Moldindconbank” S.A., BC „Comerțbank” S.A.;
- Prin internet – prin intermediul paginilor web ale BC „Victoriabank” S.A., BC „Moldindconbank” S.A., „Banca de Finanțe și Comerț” S.A., BC „EuroCreditBank” S.A., BC „Mobiasbanca Groupe Societe Generale” SA, BC „Comerțbank” S.A., BC „Moldova-Agroindbank” S.A., BC „Energbank” S.A., „Banca Comercială Română Chisinau” S.A., BC „Eximbank” S.A.;
- Bancomat BC „Victoriabank” S.A., „Banca de Finanțe și Comerț” S.A.;
- Achitarea energiei electrice fără factură (la filialele băncilor) BC „Victoriabank” S.A., BC „Moldindconbank” S.A., Banca de Finanțe și Comerț S.A.;
- Prin intermediul serviciului Plăți online direct pe pagina web <https://pay.gasnaturalfenosa.md>.

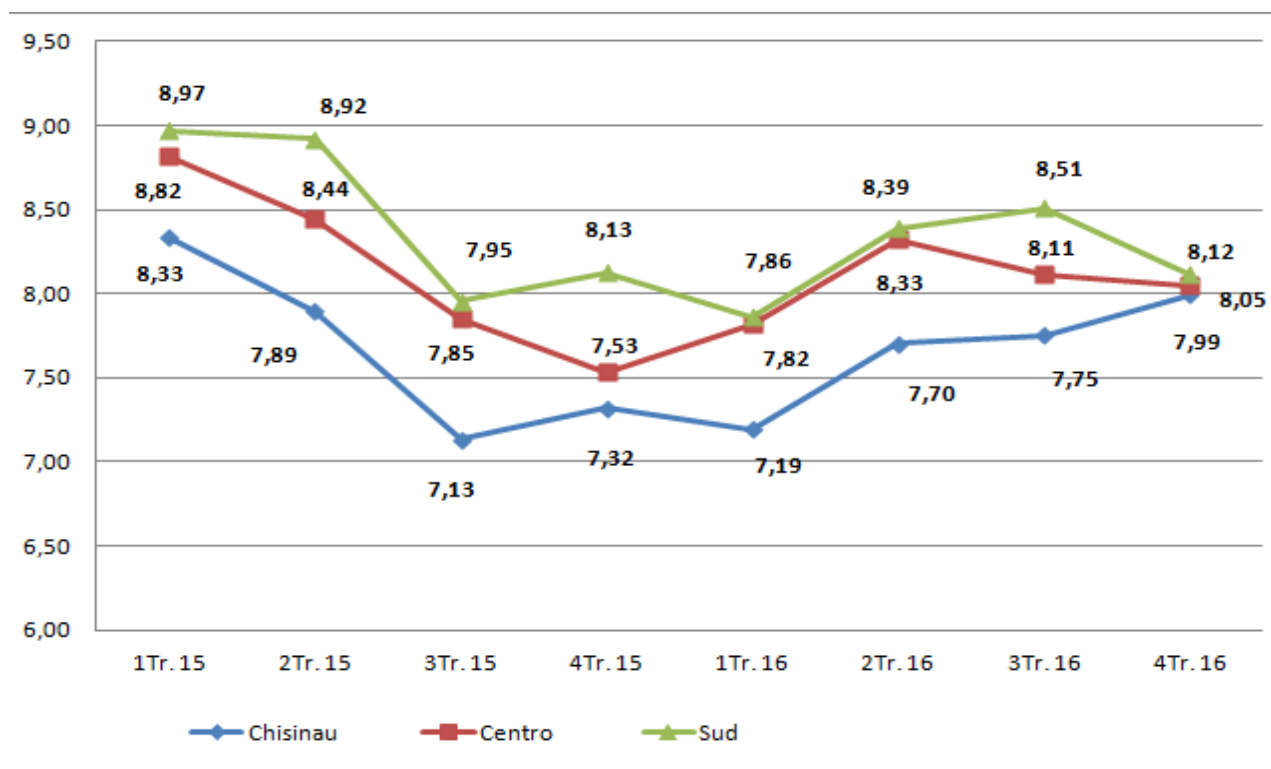
Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor. Calitatea serviciilor oferite de Î.C.S. „Gas Natural Fenosa Furnizare Energie” S.R.L. a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților.

Conform celor 4 rapoarte de evaluare a satisfacției clienților din anul 2016, acest indicator se află în limitele punctajului 8,09-7,58 pe o scară de apreciere de 10 puncte, media anuală fiind de 7,94 puncte. Chestionarele au inclus întrebări cu privire la calitatea serviciilor oferite în caz de avarie, receptivitatea angajaților în cazul adresării reclamațiilor, utilitatea informației de pe site-ul companiei și altele. În general, cercetările sociologice în domeniu sunt divizate în patru secțiuni, și anume: imaginea întreprinderii, facturarea, citirea contoarelor și calitatea deservirii.

1. Satisfacția globală:



2. Nivel de satisfacție după sectoare:



Proiectul Eficiență Energetică. În anul 2015 a fost lansat proiectul de iluminat eficient energetic „Lighting up Moldova”, soluții particularizate, care conduc la reducerea consumurilor energetice, sustenabilitate energetică și economii financiare pe termen lung.

Proiectul a fost inițiat întru susținerea Programul Național pentru Eficiență Energetică 2011-2020 și a avut ca scop creșterea eficienței energetice în iluminatul public stradal, peisagistic și arhitectural, iluminatul interior al clădirilor APL, APR și APC.

Scopul principal al proiectului este de a promova o cultură de eficiență energetică, de a insufla clienților încredere în forțele proprii referitor la economisirea energiei și încrederea în întreprinderea noastră. Strategia în acest segment este bazată pe cerințe energetice corespunzătoare clienților noștri. Ca consecință, clientul economisește și consumă mai puțin, el este solvabil și poate achita constant facturile. Clientul solvabil simte parteneriatul cu întreprinderea, fapt care dezgheață relațiile între clienți și întreprindere, astfel el va rămâne fidel companiei.

De la lansarea proiectului, compania I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a colaborat activ pe parcursul acestor ani cu Centrul Republican pentru Copii și Tineret „Gutta Club” și cu Universitatea Tehnică a Moldovei în vederea dezvoltării și promovării proiectului „Eficiență energetică”. Grație acestei colaborări peste 3.500 de copii din 75 de centre de studii ale țării au fost instruiți cu privire la eficiența energetică și importanța sa pentru țară.

În anul 2016 au fost semnate două contracte de colaborare cu companiile românești ELECTROMAGNETICA din București și ELBA din Timișoara - producători de echipamente de iluminare eficientă cu tehnologia LED.

Echipa proiectului Eficiență Energetică I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. a participat pentru al patrulea an consecutiv la expoziția internațională specializată „Moldenergy”, ediția a XX-a. Echipa a prezentat diverse soluții energetice, având ca obiectiv promovarea proiectelor de eficiență energetică și a produselor în serviciul clienților, printre acestea regăsindu-se servicii de iluminare eficientă, precum și soluții de proiectare și montare a instalațiilor electrice la cheie. De asemenea a promovat echipamentele și materialele destinate utilizării în domeniul electric și care se comercializează prin intermediul oficiilor sale comerciale.

În cadrul celei de-a doua ediții a Săptămânii „Moldova Eco Energetică” organizat de către Agenția pentru Eficiență Energetică sub egida Ministerului Economiei al Republicii Moldova, în parteneriat cu Proiectul „Energie și Biomasă” finanțat de Uniunea Europeană și implementat de PNUD Moldova, care s-a desfășurat în perioada 28 noiembrie – 2 decembrie 2016 în incinta Centrului

Internațional de Expoziții „Moldexpo”, I.C.S. Gas Natural Fenosa Furnizare Energie S.R.L. și-a inaugurat propriul stand pentru a-și promova propriile proiecte de promovare a eficienței energetice. Echipa din cadrul proiectului pentru eficiența energetică a oferit vizitatorilor diverse materiale promoționale, informații și comentarii privind spectrul serviciilor prestate, familiarizându-i cu realizările companiei și obiectivele sale pentru viitor.