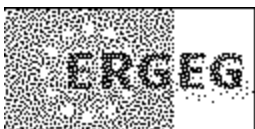




Ghid de informare a consumatorilor Sumar al bunelor practici

**Ref: E06-CPR-04-03
6 Decembrie 2006**

Grupul Autoritatilor de Reglementare Europene din Sectorul Electricitatii si al Gazelor
Contact: Consiliul Autoritatilor de Reglementare Europene din Sectorul Energetic ASBL
28 rue le Titien, 1000 Bruxelles
Arrondissement judiciaire de Bruxelles
RPM 0861.035.445



Cuprins

1 Sumar Executiv	3
2 Introducere	5
3 Metodologie	6
3.1 Esantionul studiului	6
3.2 Colectarea informatiilor pentru raport: 2 chestionare	6
4 Rezultatele Studiului.....	8
4.1 Membrii ERGEG si modul de tratare a informatiilor si a solicitarilor utilizatorilor finali de energie.....	8
4.2 Practici si recomandari referitoare la materialele informative precontractuale (IPC) din statele cuprinse în esantion	8
4.2.1 Materiale IPC care furnizeaza informatii generale	9
4.2.2 Materiale IPC care dovedesc informatiile specifice privind furnizorii.....	20
4.2.3 Alte initiative interesante de promovare a IPC	29
4.3 Aspecte cantitative si canale de comunicare.....	35
4.3.1 Numarul de contacte înregistrate de serviciile de informare a consumatorilor	35
4.3.2 Publicitate si conferinte de presa	41



1 Sumar Executiv

În cadrul deschiderii pietelor rezidențiale de energie și gaze naturale către toate statele europene începând cu 1 Iulie 2007, ERGEG a efectuat un studiu de informare Pre-contractuală (IPC).

Acest studiu vizează în principal prezentarea bunelor practici cu privire la informarea pre-contractuală a consumatorilor din statele și-au deschis deja piața rezidențială către concurență. Acest sumar al bunelor practici, pe baza cunoștințelor și experienței ERGEG privind piața, a furnizat un ghid care oferă autorităților de reglementare din sectorul energetic un set de instrumente privind informarea consumatorilor. Într-adevăr, autoritățile de reglementare care trebuie să contribuie la consolidarea poziției consumatorilor pe piața liberalizată. Publicarea acestui raport va prezenta, de asemenea, mandatările și bunele practici ale autorităților de reglementare din întreaga UE.

Principalele rezultate ale studiului sunt următoarele:

Pot fi identificate trei categorii de bune practici și recomandări:

- 1 – Punctele serviciului de informare a consumatorilor
- 2 - Materiale IPC care furnizează informații generale
- 3 - Materiale IPC care furnizează informații specifice referitoare la furnizori

1 - Punctele serviciului de informare a consumatorilor

În afara informațiilor de la furnizorii serviciului, majoritatea statelor din esanțion oferă un serviciu necomercial de informare a consumatorilor, administrat de o autoritate de reglementare sau de rezultatul unei uniuni a inițiativelor autorităților de reglementare, a serviciilor de mediere a consumatorilor și a asociațiilor consumatorilor. Aceste servicii de informare a consumatorilor pot fi contactate telefonic, prin e-mail, poșta sau fax. Toate acestea oferă informații precontractuale pe website-uri. Toate serviciile de informare a consumatorilor sunt organizații non-profit.

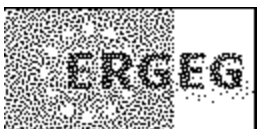
Unele rate sunt furnizate la sfârșitul studiului pentru a ajuta la modelarea viitoare a serviciului de informare a consumatorilor. Aceste rate conțin numărul de apeluri primite și răspunsurile date consumatorilor de la serviciile de informare a consumatorilor administrate de către autoritatea de reglementare sau serviciul de mediere a consumatorilor din statele din esanțion. Într-adevăr, toate statele din esanțion își dedica resursele informării consumatorilor. Cu toate acestea, ratele demonstrează faptul că volumul dedicat variază în mod semnificativ.

2 - Materiale IPC care furnizează informații generale

Această a doua categorie de materiale IPC furnizează consumatorilor informații generale Privind procedurile legate de alegerea unui furnizor de energie, de componentele facturii și comisioanele aplicabile anumitor tipuri de consumatori.

Următoarele materiale sunt recomandate de către statele din esanțion ca bune practici:

- ghiduri ale consumatorilor și date certe
- FAQ (Întrebări Frecvent Adresate)
- fluturări care însoțesc facturile de la furnizori sau OSD
- campanii publicitare multi-canal derulate de autoritățile de reglementare



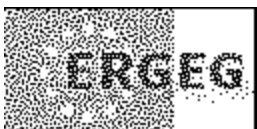
- note informative realizate de autoritatile de reglementare si furnizate de furnizori înainte de încheierea abonamentului

3 – Materiale IPC care furnizeaza informatii specifice privind furnizorii

Aceasta a treia categorie de materiale PC furnizeaza consumatorilor informatii nominative referitoare la natura serviciilor oferite de catre furnizorii activi: preturi, durata contractelor si calitatea serviciilor.

Urmatoarele materiale sunt recomandate de catre statele din esantion ca bune practici:

- - liste ale furnizorilor
- - comparatori ai preturilor
- - date statistice privind reclamatii primite si calitatea serviciilor furnizate de catre prestatorii de servicii



2 Introducere

Anul 2007 este un an important pentru piata interna a Uniunii Europene. Conform directivelor europene ale electricitatii (2003/54/EC) si gazelor (2003/55/EC), toate statele membre trebuie sa îsi deschida pietele de electricitate si gaze spre concurenta pâna cel mai târziu 1 Iulie.

În cadrul Grupului Operativ pentru Protectia Consumatorului (CPR TF), pe ordinea de zi a EREG 2006 s-a aflat un studiu asupra informarii precontractuale a consumatorilor. Statele care urmeaza sa îsi deschida pietele rezidentiale pâna la 1 Iulie 2007 pot beneficia de experienta si bunele practici ale statelor care si-au deschis deja pietele rezidentiale. Informarea precontractuala poate fi definita ca informarea generala a utilizatorilor finali înainte realizarii unui angajament contractual cu un furnizor de servicii (Operatorul Sistemului de Distributie - OSD - si/sau un furnizor).

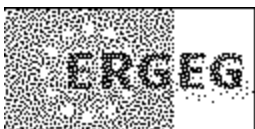
Obiectivele acestui studiu sunt urmatoarele:

- un rezumat al informatiilor precontractuale disponibile în statele EREG care care si-au deschis deja piata rezidentiala a energiei catre concurenta înca din data de 31 Decembrie 2005;
 - un set de recomandari referitoare la informarea precontractuala din aceste state.
- Constatările care alcatuiesc ghidul de informare a consumatorilor sunt publicate în prezentul document.

În primul rând, raportul prezinta cartografierea diverselor state din esantion în functie de modul în care acestea realizeaza informarea precontractuala si solicitarea informatiilor din partea utilizatorilor finali din sectorul energetic.

În al doilea rând, raportul se axeaza pe bunele practici referitoare la informarea precontractuala disponibila în statele din esantion.

În ultimul rând, raportul insista asupra aspectelor cantitative privind informatiile precontractuale evaluând numarul de contacte legate de utilizatorii finali din sectorul energetic si înregistrate de fiecare stat din esantion.



3 Metodologie

3.1 Esantionul studiului

Statele din UE/EEA care si-au deschis deja piata rezidentiala a energiei si/sau gazelor naturale catre concurenta înca din data de 31 Decembrie 2005 constituie baza acestui studiu. Asadar, CPR TF a solicitat informatii autoritatilor de reglementare din sectorul energetic din urmatoarele state:

- Austria
- Belgia (Flanders)
- Danemarca
- Finlanda
- Germania
- Irlanda
- Italia
- Olanda
- Norvegia
- Spania
- Suedia
- Regatul Unit

Toate statele au trimis raspunsuri complete sau partiale. Astfel, rata de raspuns este foarte mare, iar membrilor ERGEG li se va multumi pentru ajutorul lor.

Raspunsurile din partea Italiei se refera numai la sectorul gazelor, piata energetica pentru consumatorii rezidenti nefiind înca deschisa. Raspunsurile din partea Suediei, Finlandei si Norvegiei se refera numai la sectorul gazelor, piata energetica pentru consumatorii rezidenti nefiind, de asemenea, înca deschisa.

3.2 Colectarea informatiilor pentru raport: 2 chestionare

In vederea colectarii datelor necesare întocmirii raportului, au fost realizate 2 chestionare:

- un chestionar calitativ (E06-CPR-03-03)
- un chestionar cantitativ (E06-CPR-03-04)

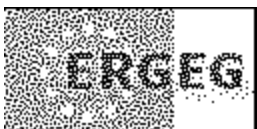
Chestionarul calitativ

Chestionarul calitativ vizeaza colectarea bunelor practici si a recomandarilor privind informarea precontractuala. Acest chestionar nu trebuie completat de catre autoritatile de reglementare.

Statelor din esantion li sa solicitat sa descrie 5 metode de informare precontractuala disponibile în tara pe care le-ar recomanda celorlalte state ERGEG.

Fiecare descriere trebuia sa includa:

- continutul informatiilor precontractuale (ex.: comparator de pret, FAQ, ghidul consumatorului si asa mai departe)
- emitentul(ii) informatiilor precontractuale (ex.: autoritatea de reglementare din sectorul energetic, o asociatie a consumatorilor, jurnalisti, OSD si asa mai departe)



- canalul(e) de informare precontractuala (ex: web, mail, telefon, radio, anunturi)
- un set de imagini scanate sau poze ale materialelor respectivelor precontractuale în vederea crearii unei descrieri cât mai realiste.

Nu sunt descrise complet contributiile tuturor statelor din esantion. Pentru ilustrarea scopului instrumentelor IPC, în cadrul acestui studiu este prezentat un esantion reprezentativ.

În sectiunea 3.2 de mai jos „Practici si recomandari referitoare la materialele de informare precontractuala (IPC) din statele din esantion” este prezentata o sinteza a contributiilor.

Chestionar cantitativ

Chestionarul cantitativ destinat colectarii datelor referitoare la datele informative precontractuale primite sau furnizate de la autoritatile de reglementare din sectorul energetic catre utilizatorii finali de energie.

Acest chestionar era completat de catre autoritatile de reglementare din sectorul energetic exceptând cazul în care exista o alta autoritate care sa detina aceasta competenta.

In UK, Energywatch a raspuns la acest chestionar în locul Ofgem (autoritatea britanica de reglementare a sectorului energetic).

In Suedia, Biroul de Consultanta al Consumatorilor din sectorul Energetic a raspuns la acest chestionar în locul

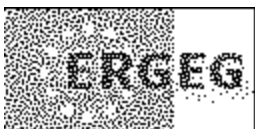
EMI (autoritatea suedeza de reglementare a sectorului energetic).

In celelalte 10 state din esantion, autoritatile de reglementare din sectorul energetic au raspuns la chestionar.

Acest chestionar permite colectarea datelor nationale referitoare la urmatoarele aspecte:

- numarul utilizatorilor finali de energie
- numarul angajatilor unitatii pentru consumatori responsabili cu informarea si cererile utilizatorilor finali de energie
- numarul contactelor primite de catre serviciul consumatorilor de la utilizatorii finali din sectorul energetic (contacte intrate)
- numarul contactelor furnizate de catre serviciul consumatorilor de la utilizatorii finali din sectorul energetic (contacte iesite)
- canalele si instrumentele utilizate pentru primirea sau furnizarea informatiilor precontractuale catre utilizatorii finali de energie

În sectiunea 3.3 de mai jos “Aspecte cantitative si canale de comunicare” este prezentata o sinteza a contributiilor.



4 Rezultatele studiului

4.1 Membrii ERGEG si modul de tratare a informatiilor si a solicitarilor utilizatorilor finali de energie

Fiecare membru ERGEG are un mod specific de tratare a informatiilor si a solicitarilor utilizatorilor finali de energie.

Cu toate acestea, unele state apeleaza la aceleasi tipuri de organizatii, ca cele prezentate în graficul1:

Graficul 1: Principalele organizatii care trateaza informatiile/cererile necomerciale ale utilizatorilor finali de energie din statele din esantion

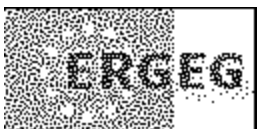
Statul Organizatiei	Autoritati						Asociatii Consumatori	OST si OSD	Organizati sector
	Aut. Reg. Energ.	Ombudsman (Serv. Public Mediere Consumator)	Ministerul Economiei sau Industriei/Energiei	Autoritati Regionale	Autoritati Concurenta	Autoritati Consumatori			
Austria	X						X		X
Belgia (Flamanzi)	X		X	X					
Danemarca	X	X					X	X	X
Finlanda	X					X			
Germania	X						X		
Irlanda	X						X		
Italia	X		X						
Norvegia	X	X	X		X		X		
Spania	X		X	X	X		X		
Suedia	X	X	X			X	X		X
Olanda	X	X	X		X		X		
UK	X	X					X		

4.2 Practici si recomandari referitoare la materialele informative precontractuale (IPC) din statele cuprinse în esantion

În cadrul datelor colectate în chestionarul calitativ pot fi identificate trei categorii de practici si recomandari :

- materiale IPC care furnizeaza **informatii generale**
- materiale IPC care furnizeaza **informatii specifice privind furnizorii**
- Alte initiative interesante realizate pentru promovarea IPC

¹ **Ombudsman.** Organizatie publica ce primeste, investigheaza si faciliteaza solutionarea reclamatilor care implica furnizorii de servicii si consumatorii. Termenul de Serv. Public Mediere Consumator poate fi utilizat si pentru a denumi serviciul intern de mediere a unui furnizor de servicii.



4.2.1 Materiale IPC care furnizeaza informatii generale

Aceasta prima categorie de materiale IPC cuprinde materiale care vizeaza îmbogățirea cunostintelor utilizatorilor finali de energie asupra pietelor deschise. Aceste materiale furnizeaza consumatorilor informatii generale si practice cu privire la selectarea unui furnizor de energie.

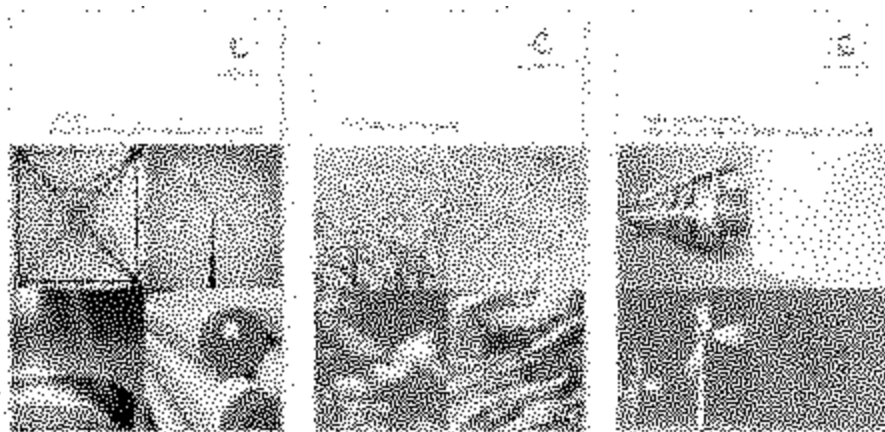
a) Ghiduri si date reale pentru consumatori

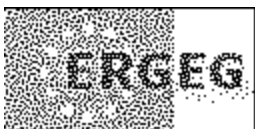
In majoritatea statelor din esantion, aceste materiale sunt emise de catre autoritatile de reglementare, serviciile de mediere pentru consumatori si asociatiile consumatorilor. Acestea sunt disponibile on-line (pagini web sau documente specifice care pot fi descarcate) si sub forma de brosure, fluturasi sau date reale privind aspecte particulare ca "ce trebuie facut în privinta energiei când te muti", "cum sa schimbi furnizorul" sau "cum sa economisesti bani cu energia".

Aceste documente sunt de cele mai multe ori concise si utilizeaza termeni usor de înțeles pentru utilizatorii finali. Unele din statele din esantion subliniaza faptul ca aceste documente trebuie ilustrate prin imagini pentru a le întări caracterul real.

In Austria, înca de la începutul deschiderii pietei, Energie-Control a publicat cinci brosure diferite. In aceste brosure Energie-Control descrie in cuvinte simple ce anume s-a schimbat de la deschiderea pietelor de energie si gaze catre concurenta. In colaborare cu "Verein für Konsumenteninformation" (asociatia consumatorilor) Energie-Control a publicat o brosură speciala a consumatorilor. In aceasta brosură este descris, cât de usor se poate schimba furnizorul. Aceste brosure au fost trimise numeroaselor autoritati publice si asociatii ale consumatorilor. La cererea consumatorilor, aceste brosure sunt trimise acestora gratuit si prin posta.

Graficul 2: Brosuri referitoare la informarea consumatorului (E-Control)

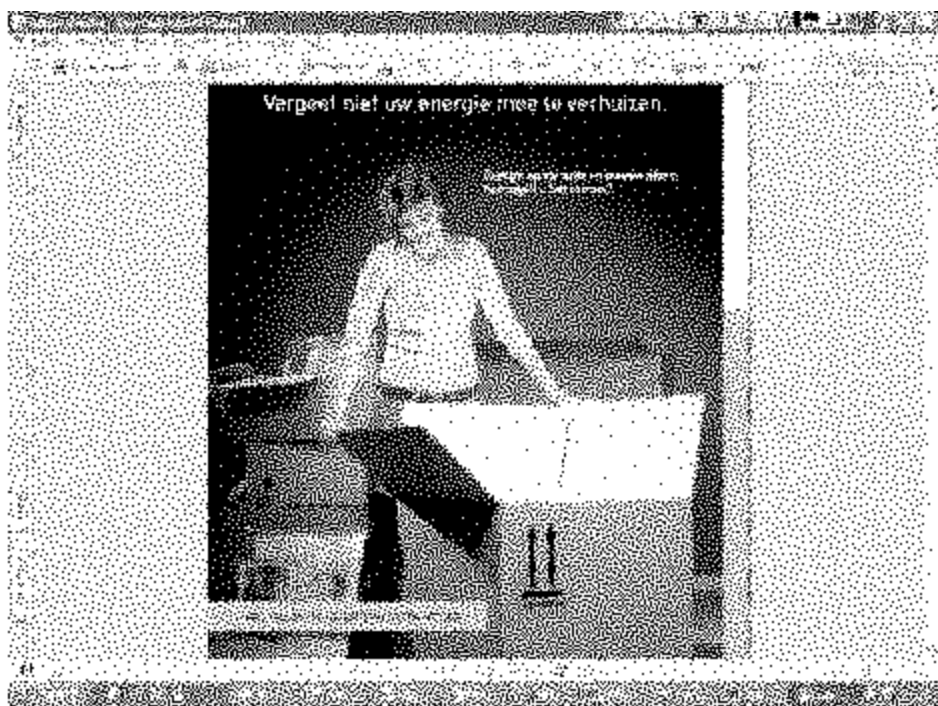




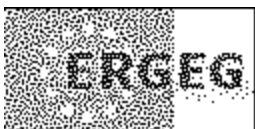
Ref: E06-CPR-04-03
Ghid de Informare a Consumatorilor

In Belgia (Flamanzi), autoritatea de reglementare flamanda a emis o brosură privind ceea ce trebuie făcut în momentul mutării “Nu uitați să vă mutați energia”. Într-adevăr, VREG a primit numeroase întrebări și reclamații de la consumatori privind mutarea de la un domiciliu la altul și ce este de făcut în privința furnizorului de energie. Această brosură furnizează informații practice.

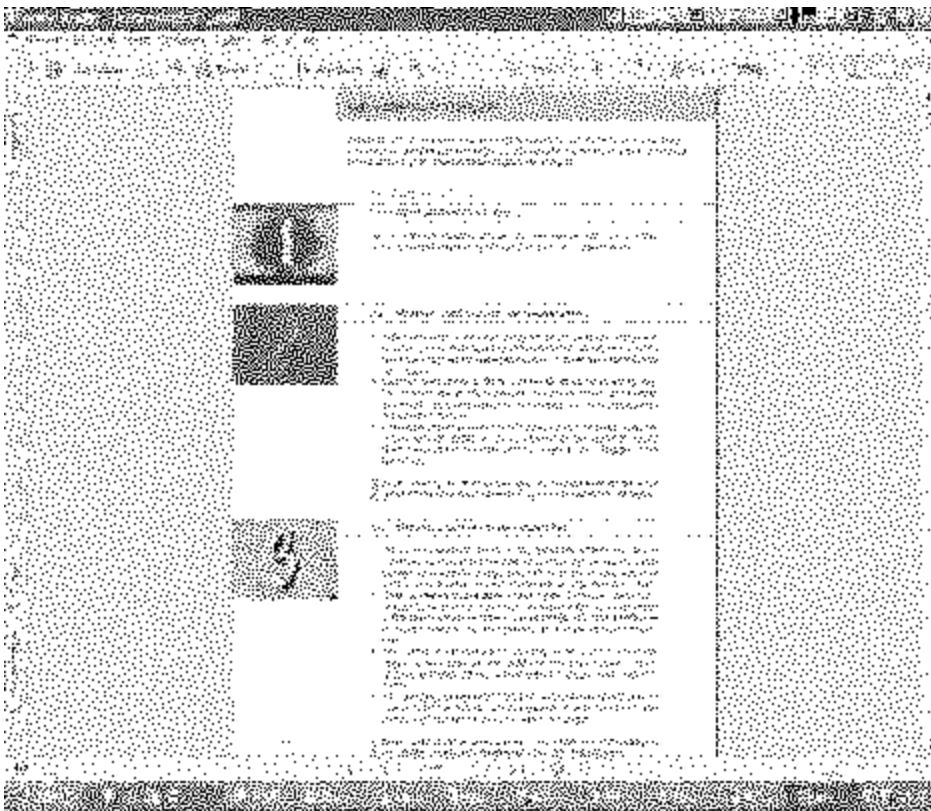
Graficul 3: Prima pagină a broșurii “Nu uitați să vă mutați energia” de VREG



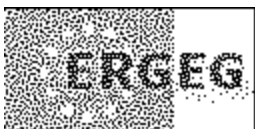
această brosură prezintă o abordare pas cu pas și oferă informații asupra ceea ce trebuie să facă un consumator când se muta (ex. informarea furnizorului asupra mutării, informarea furnizorului asupra indexului contorului din ziua mutării).



Graficul 4: Ghidul din broșura pas cu pas “Nu uitați să vă mutați energia” de VREG



Pe site-ul web al VREG exista si un mic “move-quiz”. Sunt puse câteva întrebări generale privind etapele pe care trebuie să le parcurgă un consumator pentru a-și “muta” furnizorul de energie la noul domiciliu. Când este dat un răspuns greșit, vizitatorului îi este explicat răspunsul corect.



Graficul 5: Move-quiz de VREG

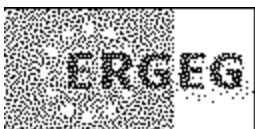


In Finlanda, Autoritatea Pieteii de Energie (EMA) a lansat un ghid al consumatorilor "Cum sa concurati cu detailistii din sectorul electricitatii". Acest ghid include informatii asupra aspectelor legate de cererea de oferte de la furnizorii de electricitate si de schimbarea furnizorilor. Ghidul este destinat utilizatorilor finali care nu au Internet sau nu stiu sa îl utilizeze (în special consumatorii vârstnici).

Continutul ghidului nu este complicat si prezentarea este foarte simpla. O parte din informatii sunt prezentate în imagine. Astfel ghidul este usor de citit si înțeles. Publicatia include informatii despre diverse elemente ale furnizarii electricitatii si câteva exemple de calculare si comparare a preturilor diversilor detailisti de electricitate.

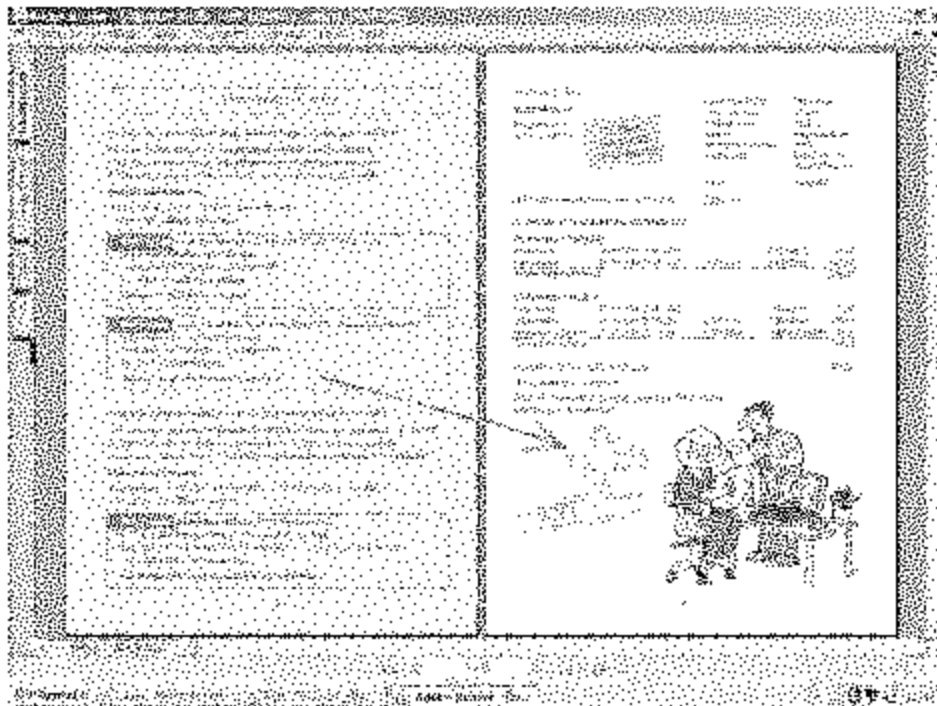
Ghidul include si un exemplu de factura de electricitate. Cele mai importante informatii sunt evidentiata prin culori si subliniere. Consumatorul este informat si asupra modului de aflare a cantitatii de electricitate consumata.

Una dintre cele mai relevante sectiuni a acestei publicatii se refera la cererea de propuneri si schimbarea furnizorului. Ghidul clarifica modalitatea de contactare a detailistilor si ce trebuie facut în privinta contractelor vechi si noi de electricitate

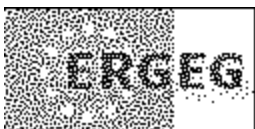


Aceste procese sunt clarificate cu ajutorul imaginilor pas cu pas.

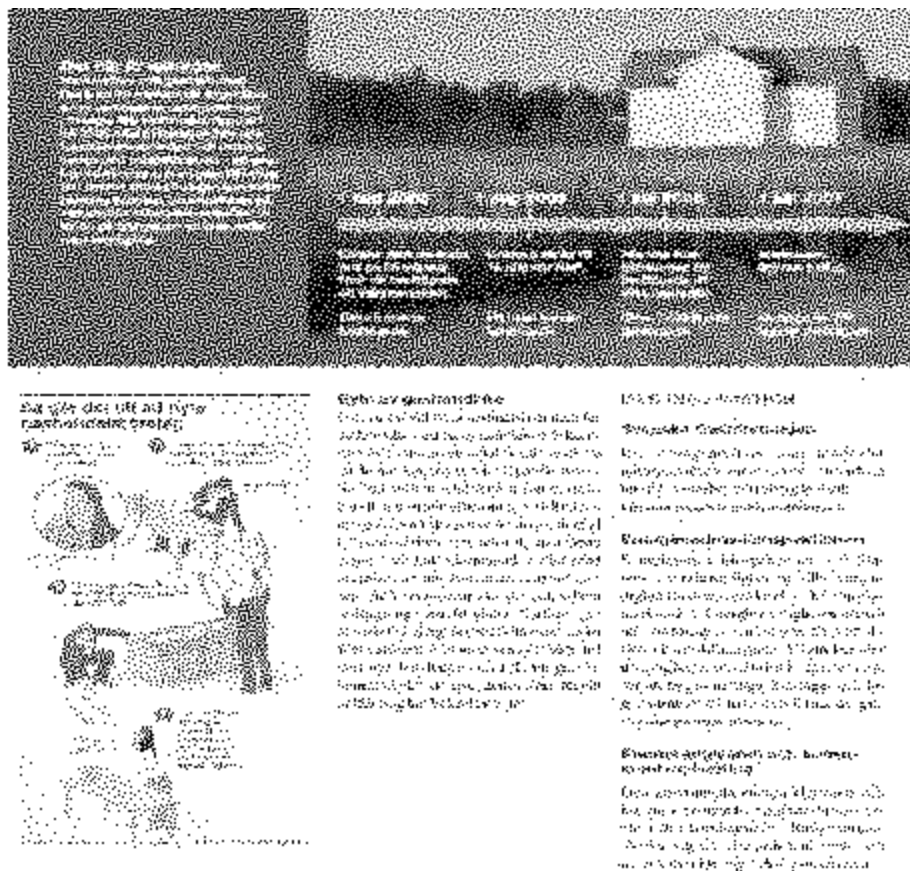
Graficul 6: Pagini dedicate unei explicatii a diverselor componente ale facturii din ghidul “Cum sa concurati cu detailistii din sectorul electricitatii?” de EMA



In Suedia, Inspectoratul Pietelor Energiei concepe si realizeaza fisele informative pentru consumatori. Fisele informative pot fi gasite pe pagina principala a Inspectoratului sau poate fi trimisa consumatorilor. Inspectoratul produce fise informative noi privind aspecte legate de consumator, cum ar fi “cum se realizeaza schimbarea unui furnizor de gaze/electricitate”, “bransare si comisiioane” si “tarife de retea”. Mai mult, pagina principala a Inspectoratului furnizeaza informatii generale privind piata electricitatii.

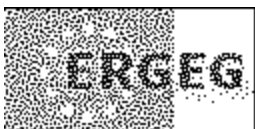


Graficul 7: Exemplu de fisa informativa a Inspectoratului Pietelor de Energie



In Regatul Unit, o organizatie de caritate care sprijina si îndruma persoanele de 60 de ani si peste (Age Concern) publica date reale specifice care se adreseaza celor în vârstă de peste 60 de ani si ofera îndrumari cu privire la eficientizarea energiei si economisirea banilor cu facturile la energie. Furnizeaza si o serie de detalii de contactare a altor organizatii care pot oferi îndrumari pentru schimbarea furnizorului, cum este Energywatch (serviciu public de mediere al consumatorilor din UK).

Datele reale includ indicatii privind eficienta energiei, subventii si scheme disponibile pentru consumatori peste 60 de ani prin guvern si furnizorii de energie, economisirea banilor prin schimbarea furnizorului si detalii privind contactarea altor organizatii pentru îndrumare privind schimbarea furnizorului.

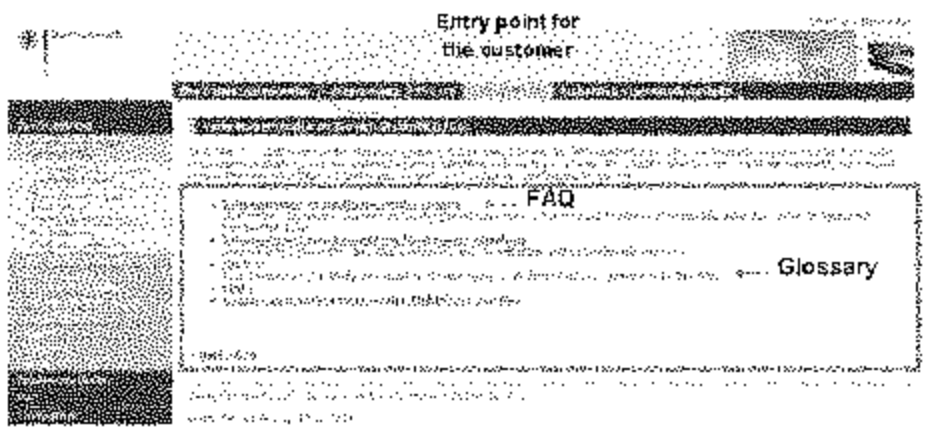


b) Întrebări Frecvent Adresate

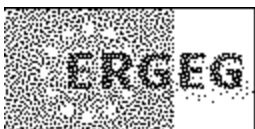
Majoritatea autoritatilor de reglementare ofera pe site o lista a celor mai frecvent adresate întrebări pentru a ajuta consumatorii să găsească informațiile relevante.

In Germania, BNetzA ofera o gama larga de FAQ pe urmatoarele teme: contracte de energie, optiuni de schimbare, componentele pretului, furnizorul universal.

Graficul 8: Lista FAQ de pe site-ul web al BnetzA

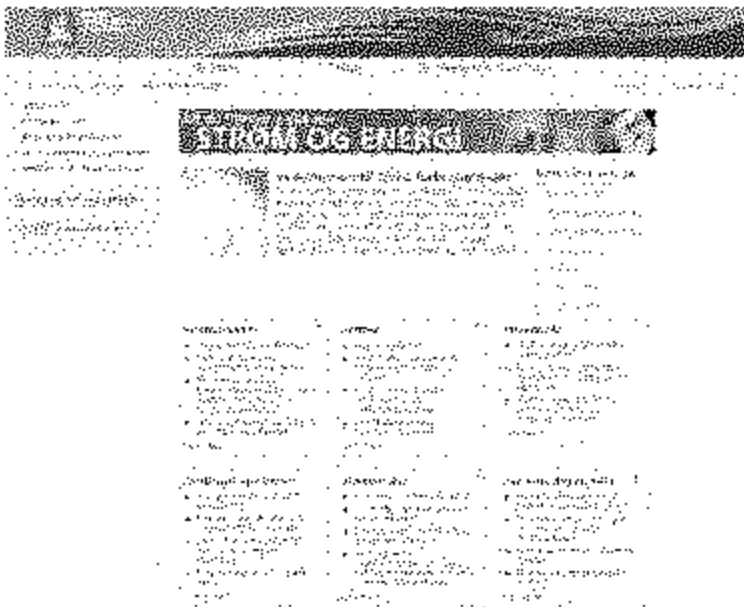


In Italia, AEEG publica o lista a FAQ cu privire la deschiderea pietei de gaze, procedurile de schimbare a furnizorului și drepturile și garanțiile consumatorilor.



In Norvegia, NVE ofera consumatorilor pe pagina web a autoritatii de reglementare din sectorul electricitatii o sectiune Întrebări & Raspunsuri.

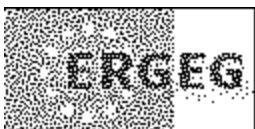
Graficul 9: Întrebări & Raspunsuri referitoare la proceduri (site web NVE)



c) Fluturasi care însoțesc facturile furnizorilor sau OSD

In unele state, autoritatile de reglementare au impus furnizorilor sau OSD impusi sa distribuie fluturasi cu informatii asupra deschiderii pietei si a dreptului consumatorului de a schimba furnizorul.

Spre exemplu, **in Spania**, furnizarii impusi au fost obligati de catre autoritatea de reglementare, CNE, la deschiderea pietelor de energie, sa distribuie un fluturas împreuna cu factura de energie. Prin acest canal de comunicare au fost emisi 26.000.000 de fluturasi. Aceste livrari postale s-au dovedit a fi cea mai ieftina, mai rapida si mai eficienta cale de Furnizare a informatiilor catre consumatori.



Graficul 10: fluturas cu informatii privind deschiderea pietei al CNE



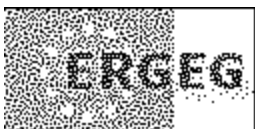
d) Campanii publicitare multi-canal ale autoritatilor de reglementare

pentru a atinge numarul maxim de utilizatori finali de cu eficienta optima, unele state din esantion au apelat la campaniile publicitare multi-canal.

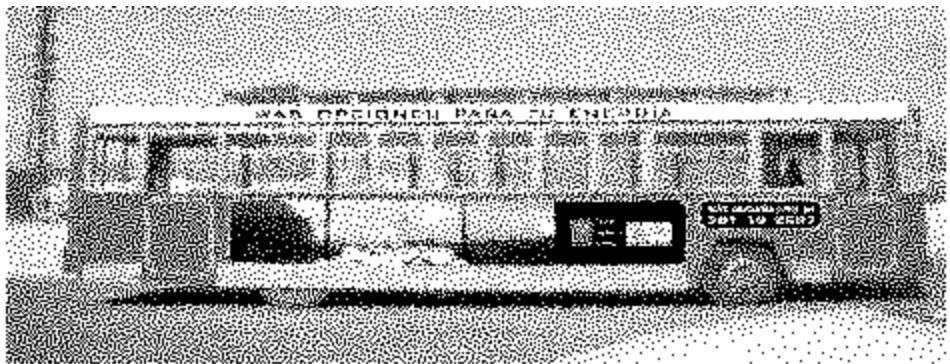
In Spania, CNE împreuna cu Ministerul Industriei, a lansat în 2003 o campanie publicitara la TV, radio, în presa si pe panouri pentru a informa consumatorii asupra optiunilor lor privind furnizarea energiei.

Graficul 11: Anunturi publicitare în presa scrisa realizate de CNE si Ministerul Spaniol al Industriei





Graficul 12: Publicitatea pe tramvaie realizata de CNE si Ministerul spaniol al Industriei



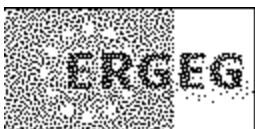
In Belgia (Flamanzi), agentia de reglementare VREG a realizat o campanie publicitara prin canale complementare: un spot TV cu informatii generale a fost difuzat pe canalele regionale flamande in Decembrie 2004 si 2005, iar în Iunie 2003 a fost difuzat un spot radio general despre liberalizarea consumatorilor casnici.

e) Note informative transmise de catre furnizori înainte de încheierea abonamentului

In Italia, o nota descrie in limbaj obisnuit drepturile consumatorilor si obligatiile furnizorilor definite in codul de conduita comerciala în sectorul gazelor emis de catre agentia de reglementare, AEEG.

Nota cuprinde reguli privind atitudinea vânzatorilor, informatii obligatorii si documente care trebuie furnizate consumatorilor înainte de încheierea unui nou contract, transparenta preturilor si conditiile de furnizare si perioadele de racire.

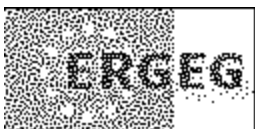
O lista a ultimei verificari ajuta consumatorii sa verifice corectitudinea activitatii de marketing a furnizorului. Furnizorii trebuie sa furnizeze potentialilor consumatori o copie a notei în momentul oferirii unui contract de furnizare pe piata libera împreuna cu o copie a contractului propus si alte materiale informative. AEEG a întocmit un text al notei, iar furnizorii pot include propriile grafice.



Graficul 12B: Nota informativa definita de by AEEG pe care furnizorii trebuie sa o dea consumatorilor finali înainte de încheierea unui nou contract de furnizare a gazelor (graficele furnizorilor sunt admise)

 <i>Autorità per l'energia elettrica e il gas</i>	Nota informativa per i clienti finali del gas
IL CODICE DI CONDOTTA COMMERCIALE PER LA VENDITA DI GAS NATURALE	
Dal 1 gennaio 2003 tutti i clienti del servizio gas sono liberi di scegliere la società di vendita di gas naturale e il contratto di fornitura che meglio risponde alle proprie esigenze. Per garantire che i clienti dispongano degli elementi necessari per poter scegliere l'offerta più conveniente sulla base di informazioni chiare, attendibili e confrontabili, l'Autorità per l'energia elettrica e il gas ha emanato un Codice di condotta commerciale che impone a tutte le società di vendita di gas naturale precise regole di comportamento.	
1. Trasparenza delle proposte contrattuali	
Chiunque entri in contatto con un cliente per proporgli un nuovo contratto <u>deve sempre:</u> ➤ identificarsi, specificare la società di vendita per cui opera e fornire i recapiti attraverso i quali può essere contattata ➤ offrire sempre al cliente la possibilità di sottoscrivere un contratto alle condizioni e al prezzo di riferimento stabilito dall'Autorità per l'energia elettrica e il gas ➤ fornire al cliente informazioni dettagliate sul contratto proposto ➤ specificare i tempi necessari e gli eventuali costi da sostenere per l'avvio del servizio ➤ indicare le condizioni che limitano la possibilità di aderire all'offerta contrattuale proposta Se il cliente viene contattato per telefono, il venditore deve indicare come ottenere le informazioni in forma scritta.	
2. Il contratto	
Il contratto deve indicare l'identità e l'indirizzo della società di vendita e <u>deve contenere almeno le seguenti clausole:</u> ➤ tutte le prestazioni che saranno fornite al cliente ➤ la data di avvio del servizio e la durata del contratto	

CONTINUE ->



4.2.2 Materiale IPC care dovedesc informatiile specifice privind furnizorii

Aceasta a doua categorie de materiale IPC vizeaza oferirea utilizatorilor finali de energie a informatiilor specifice privind furnizorii, pentru a facilita alegerea furnizorului.

a) Liste ale furnizorilor de energie

În majoritatea statelor din esantion (Belgia – Flamanzi, Danemarca, Finlanda, Olanda, Norvegia, Spania, Suedia), autoritatile de reglementare, serviciile de mediere a consumatorilor, asociatiile consumatorilor si organizatiile de sector ofera liste ale furnizorilor.

In Belgia (Flamanzi), website-ul VREG contine patru liste ale furnizorilor: una pentru consumatori rezidenti, una pentru autoritatile locale, una pentru micile societati si una pentru marile societati.

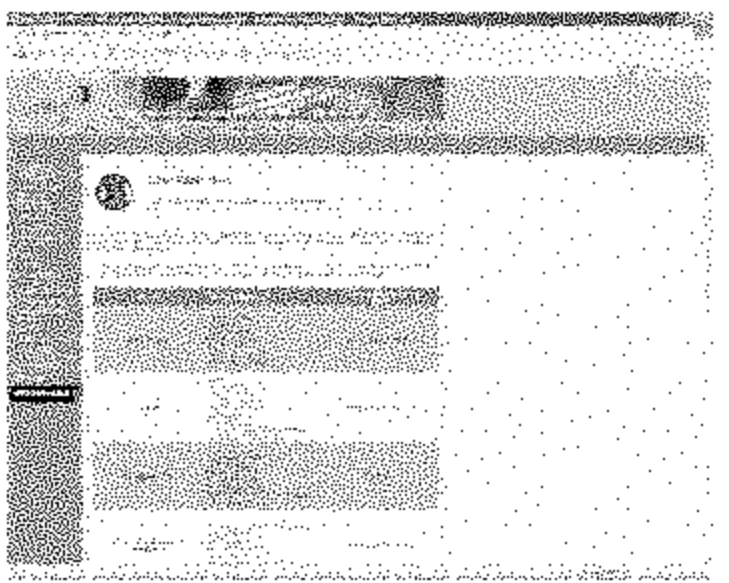
Toti furnizorii licentiatii trebuie sa informeze VREG asupra tipului de consumatori carora li se adreseaza.

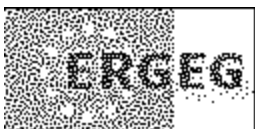
Informatiile furnizate despre furnizori includ:

- numele furnizorului (ordine alfabetica)
- adresa de contact (adresa postala, telefon, fax, e-mail, persoana/unitate de contact) si adresa website-ului
- tipul de energie furnizat (electricitate, gaze sau ambele).

Lista se regaseste pe website-ul VREG. Poate fi obtinuta si trimitând scrisoare, fax sau sunând la VREG. In acest caz, este un document cu un sumar listat al furnizorilor.

Graficul 13: lista VREG a furnizorilor pentru consumatorii casnici





In Danemarca, Asociatia Societatilor Daneze de Energie ofera o lista a furnizorilor prezenti din tara.

b) Comparatori de pret

Aceste servicii, disponibile în majoritatea statelor, ofera un serviciu gratuit de comparare a preturilor.

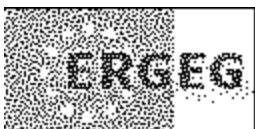
Acestea sunt oferite de autoritatea de reglementare si, in unele state (Belgia (Flamanzi), Danemarca, Germania, Norvegia, Suedia, si UK) de catre organizatiile /agentiile consumatorilor, autoritatile de concurenta sau website-uri private. Unii comparatori se concentreaza asupra aspectului pretului, altele includ si criterii ca durata contractului, variabilitatea preturilor, caracterul ecologic al electricitatii si asa mai departe.

Principalul canal care ofera acces la acest serviciu este Internetul. **In Austria, Belgia si UK** serviciul de comparare a preturilor poate fi obtinut si apelând la autoritatea de reglementare.

In Austria, E-Control ofera un calculator al tarifului pe propriul website. Calculatorul tarifului calculeaza cele mai bune preturi pentru consumul individual per zona individuala (cod postal) si prezinta o lista a tuturor furnizorilor care alimenteaza consumatorii din acea zona.

Graficul 14: Calculatorul tarifului E-Control

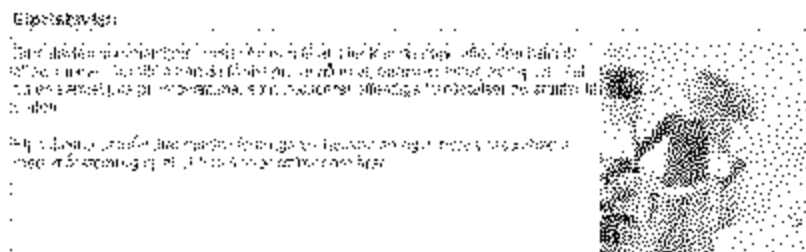




In Belgia (Flamanzi), website-ul VREG ofera un serviciu de comparare a preturilor, pe baza utilizarii energiei si a altor informatii specifice (consumul de electricitate si gaze din anul anterior). Preturile sunt oferite de furnizori catre VREG si sunt actualizate lunar. Serviciul de comparare este cea mai vizitata pagina a website-ului VREG. Poate fi obtinut si trimittând scrisoare, fax sau telefonând la VREG.

In Danemarca, DERA, agentia daneza de reglementare, subliniaza importanta informatiilor disponibile asupra pretului si a posibilitatii compararii preturilor înainte de alegerea unui nou furnizor. DERA a stabilit reguli, care impun ca societatile de electricitate si gaze sa isi publice preturile si termenele pe website-uri si ca societatile sa raporteze preturile calculatoarelor de pret pentru consumatori selectate. Exista doua calculatoare ale preturilor pentru consumatori: unul pentru gaze naturale, operat de catre operatorul de sistem, si unul pentru electricitate, operat de catre Asociatia Societatilor Daneze de Energie.

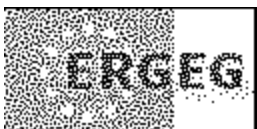
Graficul 15: Pagina principala a calculatorului pretului electricitatii a Asociatiei Societatilor Daneze de Energie



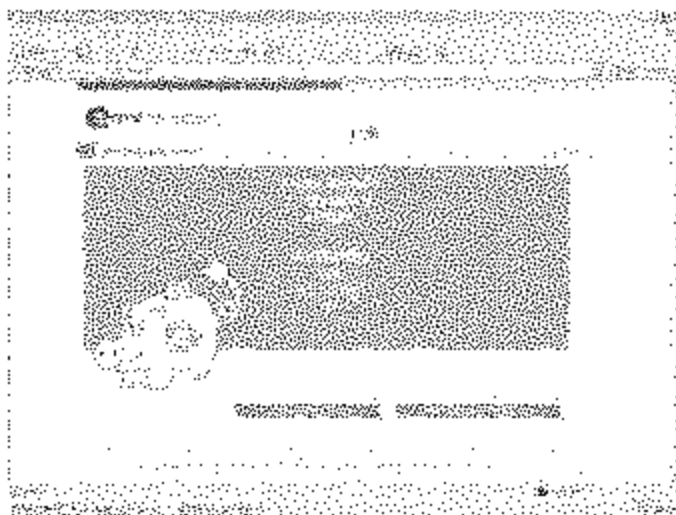
In Finlanda, serviciul de comparare a preturilor pentru utilizatorii finali de electricitate este disponibil pe website-ul Autoritatii Finlandeze a Pietei Energiei. Autoritatea Finlandeza a Pietei Energiei administreaza serviciul, iar datele despre pret si informatiile despre produsul serviciului sunt oferite de catre detailistii de electricitate. Serviciul online a fost lansat la data de 3 Februarie 2006. Acest serviciu ofera consumatorilor oportunitatea de a compara în timp real preturile detailistilor de electricitate din zona selectata de utilizatorul final. Utilizatorul final poate alege între diferite servicii de furnizare si contorizare a electricitatii (produse). De asemenea utilizatorul final poate alege între diferite tipuri de contracte cum ar fi contracte fixe sau nedeterminate.

Ulterior selectiilor mai sus mentionate, consumatorul poate începe cautarea, iar pe website va fi afisata o lista a detailistilor. Lista ofera informatii specifice despre fiecare serviciu al detailistilor. Aceste informatii includ numele detailistului, numele produsului de electricitate, Pretul anual (€ / an), pretul mediu (cent / kWh) si originea electricitatii produse. In plus, serviciul de comparare a preturilor include informatii general asupra cotateiilor si a consumului de electricitate. Alegând icoana selectata informatiile vor fi prezentate pe website.

În timpul celor cinci luni de operare, utilizatorii au efectuat 450.000 cautari comparative în serviciu (Finlanda are aproximativ 3 milioane de utilizatori finali de electricitate).



Graficul 16: Pagina principala a serviciului de comparare a preturilor al EMA

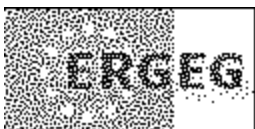


Mai mult, **in Finlanda**, un serviciu on-line de piata este oferit de catre Vaihtovirta.fi, un furnizor de servicii independent ale carui servicii sunt disponibile tuturor utilizatorilor de electricitate. Detailistii pot face oferte prin intermediul serviciului si consumatorii pot delega Vaihtovirta.fi sa încheie contractul de electricitate cu detailistul ales. Beneficiul acestui serviciu pentru consumatori este acela ca ei pot solicita oferte comerciale de la mai multi detailisti în acelasi loc.

Website-ul include informatii detaliate privind datele pe care consumatorii trebuie sa le cunoasca înainte de a încheia un nou contract de electricitate. Aceste date sunt:

- numele prezentului detailist,
- numele OSD,
- tipul produsului serviciului de electricitate,
- consumul anual de electricitate.

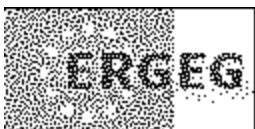
Ofera, de asemenea, si informatii generale pe care consumatorii trebuie sa le cunoasca în legatura cu procesul de schimbare a furnizorului. În final, serviciul de pe website include o legatura privata cu serviciile bancare online ale consumatorilor. Acest lucru garanteaza protectia intimitatii consumatorilor si securitatea datelor. Serviciul de contractare este disponibil numai pentru consumatorii care au un cod personal PIN si o parola pentru propriile servicii bancare.



Graficul 17: Piata on-line a Vaihtovirta



In Germania, a website privat denumit "Verivox" ofera o baza de date pe web, care permite Fiecarui consumator sa identifice cei mai economici furnizori pentru regiunea sa si nivelul sau de consum. Baza de date este foarte usor de utilizat. Consumatorul trebuie doar sa completeze consumul mediu anual in kWh per an si codul postal. Baza de date întocmeste o lista a furnizorilor disponibili pentru regiunea aleasa cu informatii privind costurile anuale, denumirea tarifului, pretul de circulatie în cent per kWh si pretul de baza in EUR per an. De obicei poate fi descarcat direct un formular de aplicare pentru un nou contract de furnizare a energiei. Calculatorul de pret este oferit gratuit.

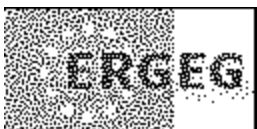


Graficul 18: Calculatorul de pret al Verivox

In Suedia, Agentia Suedeza a Consumatorilor raspunde de calculatorul de tarif care este disponibil pe pagina principala a agentiei. Consumatorii pot afla cu acest calculator care furnizor de electricitate are cel mai mic pret în acel moment. Când utilizeaza Calculatorul de tarif, consumatorii pot indica propriul consum pentru a vedea câti bani se vor economisi daca trec la furnizorul cu cel mai mic pret. Publicarea preturilor în calculator de catre furnizori este voluntar. Cu toate acestea, majoritatea furnizorilor își publica preturile pentru a fi consultati de catre consumatori.

Graficul 19: calculatorul de tarif al Agentiei Suedeze a Consumatorilor





c) Date statistice privind reclamatii primite si calitatea serviciilor furnizate

În unele state din esantion, autoritatea de reglementare sau serviciul de mediere al consumatorilor publica indicatori si rate ale numarului de reclamatii primite de la utilizatorii finali de energie. Aceste date se refera la furnizorii de servicii sau prezinta indicatori privind calitatea serviciilor furnizorilor.

In Olanda, a fost conceputa si implementata o Fisa de punctaj într-o perioada în care Autoritatea de reglementare (DTe) si societatile de energie au aflat ca exista o problema reala în derularea proceselor administrative (de durata, completitudine). Acest lucru s-a petrecut la un an de la liberalizarea pietei cu amanuntul.

Fisa de punctaj ofera o imagine a performantei furnizorilor si OSD în efectuarea proceselor administrative de facturare (durata de schimbare, mutarea colaborare cu furnizorii (si OSD). Fiecare furnizor (si OSD) cu un numar semnificativ de contracte cu consumatori (/bransari) are obligatia de a depune lunar informatii privind performanta lor.

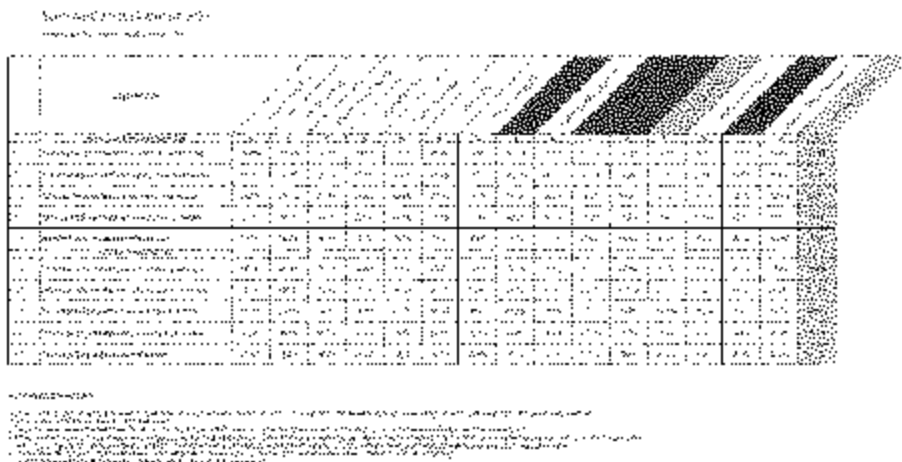
Fisa de punctaj este publicata pe website-ul autoritatii de reglementare (DTe) trimestrial si vizeaza oferirea consumatorilor de informatii în vederea evaluarii furnizorilor lor de servicii si a concurentilor.

Desi nu multi consumatori pot accesa direct website-ul autoritatii de reglementare, exista comunicare "spin off" (conferinte de presa, etc.) care ajung la consumatori. Un efect secundar este acela ca "numirea si defaimarea" atinge mândria societatilor si stimuleaza furnizorii de servicii sa încerce sa depaseasca performantele concurentilor, sau cel puțin sa nu aiba performante sub nivelul acestora. Furnizorii de servicii au parcurs un drum lung pentru a-si îmbunatatii performantele administrative ca rezultat al Fisei de punctaj. Timpul de realizare a proceselor s-a îmbunatatit si lista problemelor s-a diminuat.

Viitoarele îmbunatatiri posibile includ alegerea unor canale de comunicare mai eficiente (ex. website-uri cunoscute în rândul consumatorilor) si inclusiv mai multe aspecte privind performanta (solutionarea reclamatiiilor consumatorilor, performanta centrelor de apelare, etc.). acest lucru va oferi consumatorilor o imagine mai clara asupra performantei furnizorilor.

Revizuirea proceselor administrative ale furnizorilor de servicii si compararea si publicarea rezultatelor constituie o parte a strategiei existente a Autoritatii Olandeze a Concurentei (NMa) de a spori transparenta de pe piata energiei, care este importanta si pentru încrederea consumatorilor în piata energiei.

Graficul 20: Exemplu de fisa de punctaj publicata de DTe



Pe de alta parte, **in Olanda**, de la liberalizarea pietei olandeze a electricitatii pentru consumatori, DTe a primit numeroase reclamatii privind calitatea procesului de solutionare a reclamatiiilor (CSP) al furnizorilor de servicii.

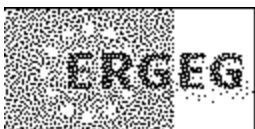
Calitatea scazuta a CSP poate avea un efect negativ asupra încrederii consumatorilor în beneficiile pietei libere. Consumatorii sunt determinati sa își schimbe furnizorul de energie daca nu au încredere în furnizorii de energie pentru a rezolva problemele legate de procesul de schimbare (ex. facturare incorecta si întârziata) în mod rapid si corect. Mai mult, CSP constituie un aspect important al calitatii serviciului, calitatea serviciului putând constitui un aspect important în alegerea furnizorilor de catre consumatori.

În acest scop, DTe investigheaza calitatea CSP a celor mai mari zece furnizori de energie reprezentând 95% din piata. Peste 2.000 consumatori, care au depus reclamatii împotriva furnizorilor de energie, au fost rugati într-un interviu telefonic sa aproximeze o rata a urmatoarelor aspecte privind CSP:

- Durata CSP
- Serviciul furnizat în timpul CSP
- Acuratetea furnizata în timpul CSP
- Satisfactia generala privind CSP

DTe a publicat rezultatele pe website. Consumatorii pot verifica diferentele de calitate a CSP a celor mai mari zece furnizori. In 2006, DTe va repeta investigarea, calitatea CSP a tuturor acestor furnizori fiind insuficienta.

Revizuirea proceselor administrative ale furnizorilor de servicii si OSD si compararea si publicarea rezultatelor constituie o parte a strategiei existente a Autoritatii Olandeze a Concurentei (NMa) de a spori transparenta de pe piata energiei, care este importanta si pentru încrederea consumatorilor în piata energiei.



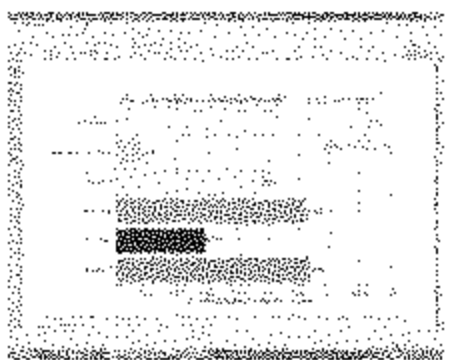
Graficul 21: Rezultatele studiului asupra CSP publicat de Dte

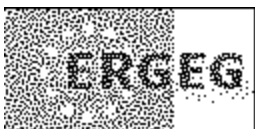


In Regatul Unit, Energywatch (gardianul consumatorilor) publica pe website date statistice care ofera o imagine asupra tuturor reclamatilor si întrebărilor primite. Datele statistice privind reclamatile ofera consumatorilor un indiciu asupra calitatii serviciului furnizorului. Acest lucru permite consumatorilor sa ia o decizie informata când fac o schimbare pe baza calitatii serviciului pe care o pot astepta, în loc sa-si bazeze decizia numai pe pret.

Datele statistice privind reclamatile indica numarul de reclamatii pe care Energywatch le-a primit pentru fiecare furnizor per 1,000 consumatori. Energywatch publica datele statistice dupa categoria de reclamație, cele trei categorii principale fiind vânzarea directa, transferuri si cont si facturare. Exemplul de mai jos prezinta reclamatii privind contul si facturarea:

Graficul 22: Date statistice asupra reclamatilor privind contul si facturarea publicate de Energywatch





4.2.3 Alte initiative interesante de promovare a IPC

a) Servicii necomerciale de informare a consumatorilor

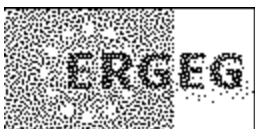
În afara informatiilor de la furnizorii de servicii, majoritatea statelor din esantion ofera un serviciu necomercial de informare a consumatorilor, administrat de autoritatea de reglementare sau de rezultatul unei uniuni a initiativelor autoritatilor de reglementare, a serviciilor de mediere a consumatorilor si a asociatiilor consumatorilor. Aceste servicii de informare a consumatorilor pot fi contactate telefonic, prin e-mail, posta sau fax. Toate acestea ofera informatii precontractuale pe website-uri. Toate serviciile de informare a consumatorilor sunt organizatii non-profit.

In Spania (CNE), centrul de apelare poate fi contactat la un numar de telefon gratuit.

Graficul 23: Pagina de Web a CNE dedicata informarii consumatorilor

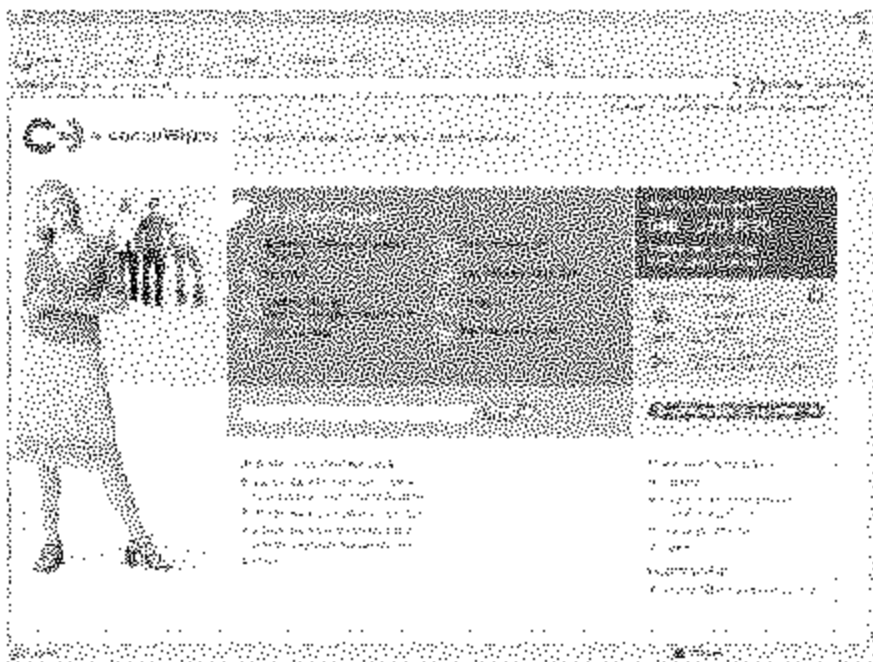


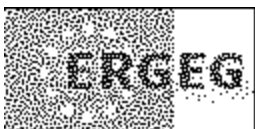
In câteva state, serviciile de mediere a consumatorilor au fost create pentru a soluționa cererile consumatorilor de energie.



In Olanda, ConsuWijzer constituie o initiativa comuna a Autoritatii Olandeze a Concurentei (inclusiv autoritatea de reglementare a energiei, DTe), a Autoritatii Independente de Posta si Telecomunicatii (OPTA) si a Autoritatii Consumatorilor. Aceasta furnizeaza consumatorilor raspunsurile la întrebările frecvent adresate, sfaturi, exemple si adrese ale organizatiilor relevante cum ar fi consiliile pentru conciliere si arbitraj. Acest serviciu este disponibil prin telefon sau pe site-ul web al ConsuWijze. A fost înfiintat în Iulie 2006, iar în curând va urma o campanie media de promovare a serviciului.

Graficul 25: Pagina principala a site-ului web al ConsuWijzer



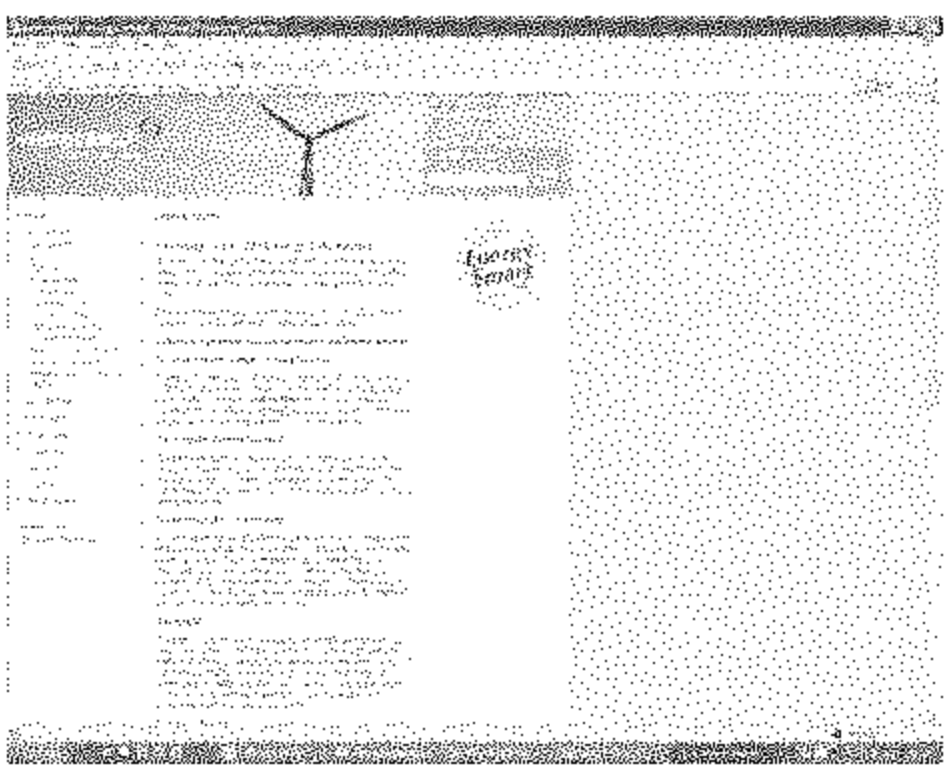


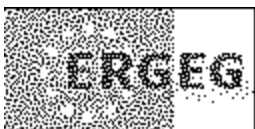
In UK, Energywatch este paznicul independent din sectorul gazelor si electricitatii pentru Anglia, Tara Galilor si Scotia (exclusiv Irlanda de Nord). A fost înfiintata in Noiembrie 2000 prin Actul Utilitatii pentru promovarea si protejarea intereselor tuturor consumatorilor de gaze si electricitate.

Energywatch ofera gratuit, informatii impartiale si consiliere si adreseaza reclamatii în numele consumatorilor care întâmpina dificultati in rezolvarea problemelor direct cu societatile de energie. Serviciile sunt furnizate în parteneriat cu o serie de organizatii si institutii de consiliere.

Campania "Energy Smart" mentioneaza în numeroase materiale un numar de telefon gratuit la care consumatorii pot primi ajutor gratuit si consiliere pentru a fi eficienti în ceea ce priveste energia. Mai este disponibil si un numar de telefon la care consumatorii sunt informati asupra modului în care sa economiseasca bani din facturile la gaze si electricitate.

Graficul 26: Pagina web a Energywatch pentru Campania "Energy Smart"



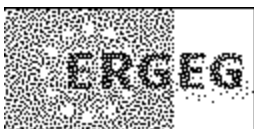


In unele state din esantion, asociatiile consumatorilor ofera si centre de apelare pentru rezolvarea solicitarilor de la utilizatorii finali de energie.

In Austria, informarea consumatorilor este asigurata si prin intermediul unei retele a asociatiei de informare a consumatorilor, "Verein für Konsumenteninformation" (VKI – nespecializata in energie). Informatiile sunt furnizate telefonic, prin posta si e-mail.

Graficul 27: Pagina Web a VKI dedicata sectorului energetic



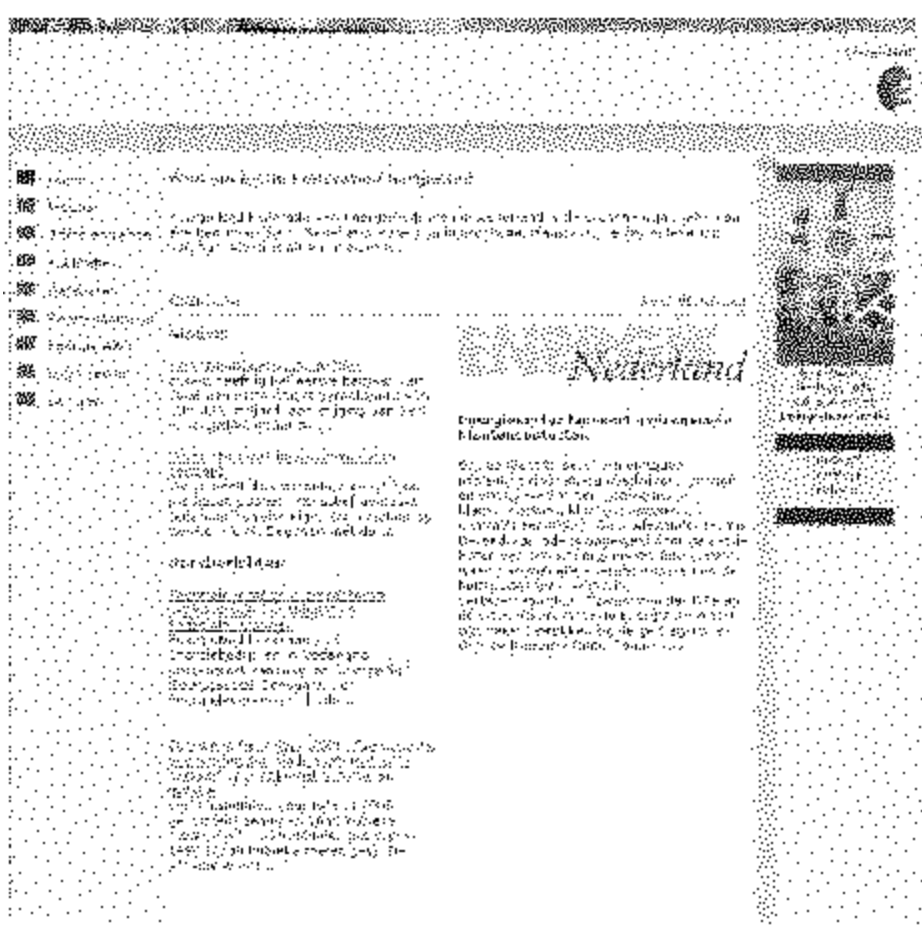


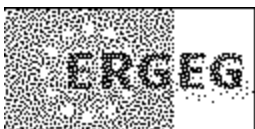
b) Coduri de procedura

În unele state din esantion, cei care își asumă riscurile în sectorul energetic întocmesc coduri de procedura pentru o mai bună reglementare a achiziționării și reținerii consumatorilor și de prevenire a practicilor incorecte. În alte state din esantion, aceste angajamente constituie condiții standard ale licențelor furnizorilor de energie.

În Olanda, sectorul energetic a răspuns pozitiv la solicitarea publicată recent de către Autoritatea Olandeză a Concurenței (NMa) privind întocmirea unui cod de procedura pentru achiziționarea și reținerea consumatorilor. În perioadele următoare, NMa va monitoriza îndeaproape contribuția codului de procedura la asigurarea ca pe viitor consumatorii să nu mai fie victime ale achiziționării înșelătoare și necinstite.

Graficul 28: Codul de bună practică sponsorizat de către NMa





4.3 Aspecte cantitative si canale de comunicare

4.3.1 Numarul de contacte înregistrate de serviciile de informare a consumatorilor

În afara informatiilor de la furnizorii de servicii, majoritatea statelor din esantion ofera un serviciu necomercial de informare a consumatorilor, administrat de autoritatea de reglementare sau de rezultatul unei uniuni a initiativelor autoritatilor de reglementare, a serviciilor de mediere a consumatorilor, a asociatiilor consumatorilor si asa mai departe. Aceste servicii de informare a consumatorilor pot fi contactate telefonic, prin e-mail, posta sau fax. Toate acestea ofera informatii precontractuale pe website-uri. Toate serviciile de informare a consumatorilor sunt organizatii non-profit.

Datele colectate prin chestionarele cantitative au permis realizarea mai multor rate Care ofera informatii cu privire la modul în care statele din esantion realizeaza informarea si rezolva solicitarile utilizatorilor finali de energie.

Ratele sunt urmatoarele:

- numarul de angajati ai serviciilor necomerciale de informare a consumatorilor per milion de utilizatori finali de energie
- numarul anual de apeluri telefonice primite de la utilizatori finali de energie per milion de utilizatori finali de energie
- numarul anual de e-mail-uri primite de la utilizatori finali de energie per milion de utilizatori finali de energie
- numarul anual de scrisori primite de la utilizatori finali de energie per milion de utilizatori finali de energie.

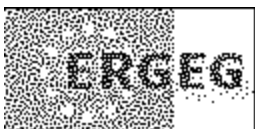
Rata mai jos prezentata ajuta la modelarea viitoare a serviciului de informare a consumatorilor. acestea demonstreaza faptul ca toate autoritatile de reglementare își dedica resursele informarii consumatorilor.

Ele mai arata si varietatea situatiilor din statele din esantion: scopul misiunilor autoritatilor de reglementare, alte organizatii implicate în informarea consumatorilor. Datele privind Energywatch in UK prezinta resursele devotate acestei autoritati a consumatorilor si înaltul nivel al activitatii în consecinta.

Rezultatele dupa statele din esantion:

Graficul 29: lista principalelor organizatii care au depus chestionarul cantitativ

Stat	Numele organizatiei	Tipul organizatiei
Austria	Energie-Control GmbH	Regulator
Belgia (Flamanzi)	VREG	Regulator (regional)
Danemarca	Autoritatea Daneza de Reglementare a Energiei	Regulator
Finlanda	Autoritatea Pietei Energiei (EMA)	Regulator
Germania	BNetzA	Regulator
Irlanda	Comisia pentru Reglementare a Energiei	Regulator
Italia	AEEG	Regulator



Stat	Numele organizatiei	Tipul organizatiei
Olanda	Autoritatea Olandeza a Concurentei (NMa) / Biroul de Reglementare a Energiei (DTe)	Autoritatea Concurentei / Regulator (inclus în NMa)
Norvegia	NVE	Regulator
Spania	CNE	Regulator
Suedia	Biroul de Consiliere a Consumatorilor de Electricitate	Cooperare între regulator / agentia consumatorilor / asociatia comerciala
UK	Energywatch	Autoritatea consumatorilor

Graficul 30: numarul utilizatorilor finali si ai angajatilor serviciilor de informare a consumatorilor ale Organizatiilor care au depus chestionarele cantitative (echivalent al posturilor cu norma întreaga, în cazul angajatilor care dedica o parte a timpului acestei sarcini).

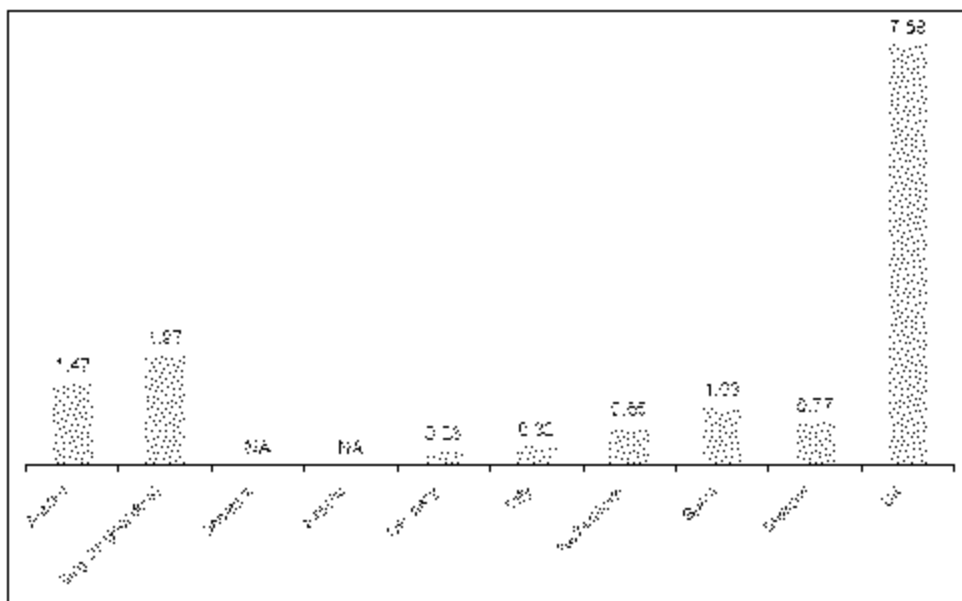
Stat	Numarul utilizatorilor finali de electricitate	Numarul utilizatorilor finali de gaze	Numarul aproximativ de angajati (receptie si birouri)
Austria	5,122,000	1,310,500	7.5
Belgia (Flamanzi)	3,043,000	1,607,000	6
Danemarca	3,100,000	352,500	NA*
Finlanda	3,050,000	36,000	NA*
Germania	52,000,000	14,000,000	12
Irlanda	2,000,000	544,000	2
Italia	(1)	18,720,000	6
Olanda	7,544,000	6,685,000	5
Norvegia	2,600,000	NA (very few)	NA*
Spania	23,437,000	6,038,000	24
Suedia	5,200,000	NA	4
UK	28,500,000	21,600,000	216

(1) piata electricitatii înca nedeschisa consumatorilor rezidenti

(*) NA: date indisponibile; consultati comentariile din pagina urmatoare

Ratele calculate in urmatoarele grafice utilizeaza numarul utilizatorilor finali de electricitate ca numarul utilizatorilor finali de energie din toate statele, exceptând Italia, unde s-a utilizat numarul utilizatorilor finali de gaze.

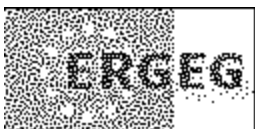
Graficul 31: numarul angajatilor serviciilor de informare a consumatorilor per milion de consumatori de energie



In Danemarca, DERA nu are un serviciu dedicat de informare a consumatorilor. Sectiunea pietelor de gaze si electricitate se ocupa cu contactele din partea consumatorilor privind reclamatii cu privire la legislatia din sectorul energiei, regulamentul economic al societatiilor de gaze si electricitate ca si întrebările referitoare la piata. DERA este si secretariatul Consiliului privat de Reclamatii privind Furnizarea Energiei, care se ocupa de reclamatiiile utilizatorilor finali referitoare la întrebările legale privind contractul general. Exista 17.5 angajati pe aceste domenii. Trebuie mentionat faptul ca OST de electricitate si gaze au avut un rol important in IPC generala si specifica în momentul initierii liberalizării pietei, iar furnizori de energie au avut si ei un rol in IPC a consumatorilor.

In Finlanda, EMA nu are un serviciu dedicat de informare a consumatorilor sau angajati nominalizati pentru serviciul clienti. Toti cei 30 de angajati desfasoara activitati de serviciu clienti (consiliere telefonica sau prin email, actualizarea informatiilor pe paginile web, planificarea înștiințării consumatorilor etc.) ca parte a sarcinilor obisnuite. Este imposibila masurarea timpului pe care îl dedica acestia sarcinilor serviciului pentru consumatori.

In Germania, serviciul de informare a consumatorilor ofera consumatorilor numai informatii de baza, ocupându-se în special de aspecte precontractuale generale si de rolul si competentele Autoritatii de Reglementare. Solicitarile mai complexe ale consumatorilor sunt solutionate în cadrul departamentului de energie si sunt distribuite tuturor angajatilor în functie de domeniul de referinta.



In Irlanda, CER opereaza în prezent un serviciu consumatori care va avea personal dedicat.

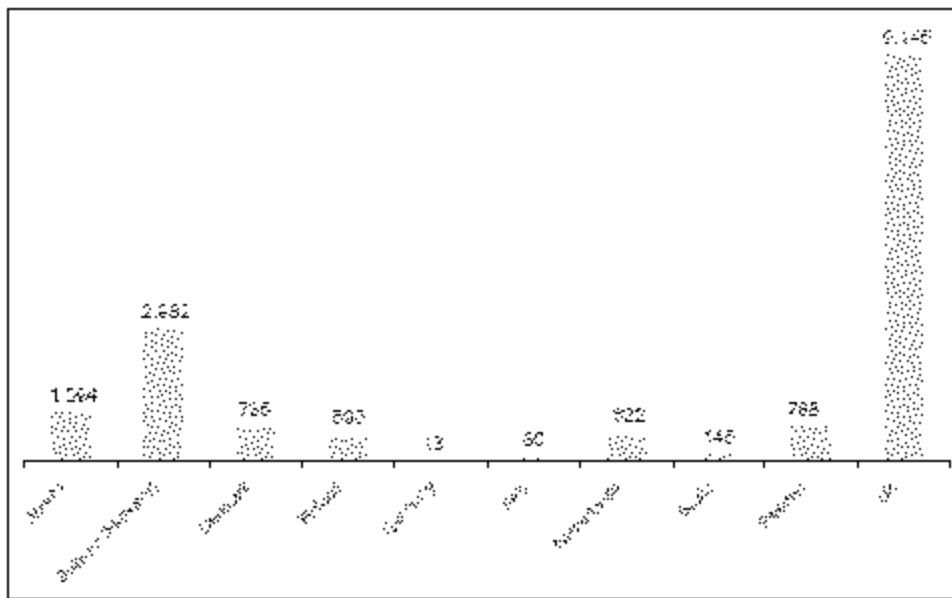
In Norvegia, Nve nu are un serviciu al consumatorilor. Sectiunea pietelor de electricitate se ocupa cu contactele cu utilizatorii finali. Aceasta sectiune are 10 angajati.

In Spania, conform legislatiei, majoritatea responsabilitatilor de protejare a consumatorilor revine autoritatilor regionale. In acest sens, fiecare autoritate regionala își dedica special resurse protectiei consumatorilor si au înfiintat unitati speciale în acest scop. In paralel, CNE se ocupa de aceasta problema si prin intermediul Departamentului de Relatii Externe. Datele din acest grafic se bazeaza numai pe propriile resurse ale CNE, si nu le includ pe cele dedicate ale autoritatilor regionale.

In Suedia, în afara de Biroul de Consiliere a Consumatorilor de Electricitate, autoritatea de reglementare (Inspectoratul Pietelor de Energie) joaca si ea un rol in IPC. Autoritatea de reglementare se ocupa cu contactele cu consumatorii. Inspectoratul are 60 de angajati.

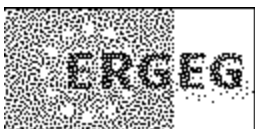
a) Contacte înregistrate din afara

Graficul 32: numarul anual de apeluri telefonice primite de la utilizatori finali de energie per milion de utilizatori finali de energie



Autoritatea de reglementare spaniola a raportat oferirea unui numar de telefon gratuit.

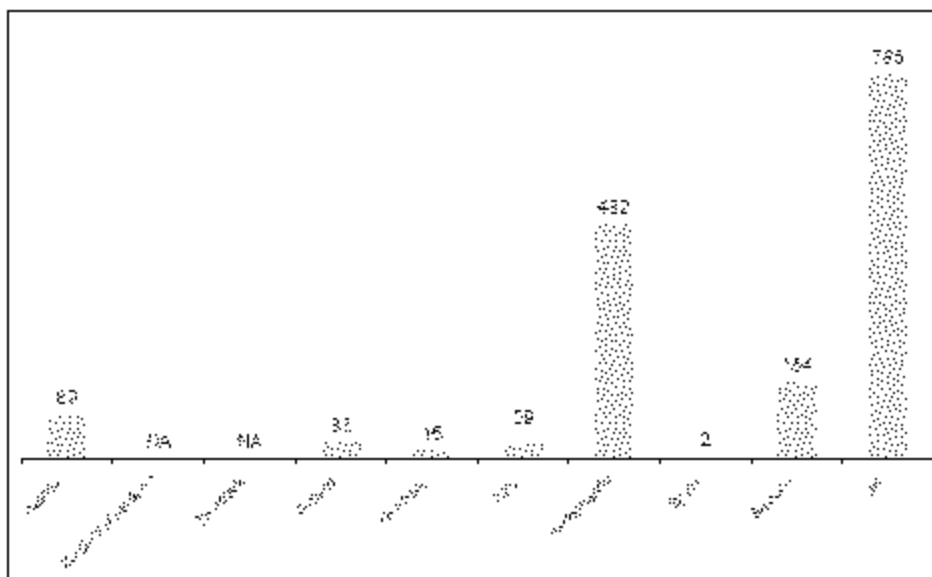
In Danemarca, DERA nu are un serviciu al consumatorilor, dar datele statistice contin apelurile utilizatorilor finali referitoare la functia DERA de secretariat al Consiliului privat pentru Reclamatii privind Furnizorii de Energie.



Societatile/furnizori din reseaua regionala au adesea servicii pentru consumatori (centre de apelare) si pastreaza date statistice pe zone.

In Finlanda, numarul apelurilor se estimeaza pe baza unei perioade de testare de doua saptamani din Mai 2006.

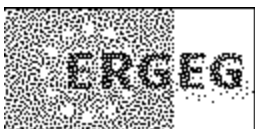
Graficul 33: numarul anual de e-mail-uri primite de la utilizatori finali de energie per milion de utilizatori finali de energie



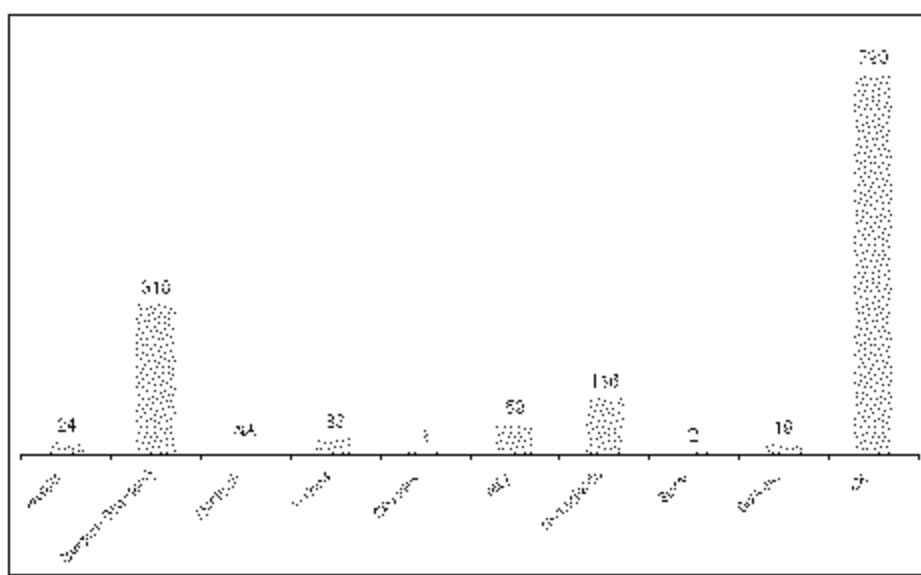
In Belgia (Flamanzi), VREG primește numeroase e-mail-uri de la utilizatorii finali de energie (circa 130 e-mail-uri pe luna), dar nu are date mai detaliate.

In Danemarca, DERA nu are un serviciu special al consumatorilor, si nu exista date separate data privind e-mail-urile de la utilizatorii finali catre secretariatul Consiliului pentru Reclamatii privind Furnizorii de Energie.

In Finlanda, datele furnizate sunt estimate incluzând numarul total agregat al scrisorilor (e-mail si posta). În graficul de mai sus, numarul total agregat a fost înjumatatit.



Graficul 34: numarul anual de scrisori primite de la utilizatorii finali de energie la un milion de utilizatori finali de energie



In Belgia (Flamanzi), datele includ posta scrisa (posta electronica si posta) referitoare la reclamatii, si nu la întrebări privind informatiile generale.

In Danemarca, DERA nu detine o unitate speciala a consumatorilor, si nu este posibila izolarea scrisorilor catre Consiliul pentru Reclamatii privind Furnizorii de Energie pe utilizatori finali, Consiliul putând primi scrisori de la un utilizator final de mai multe ori în timpul solutionarii unei dispute.

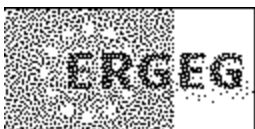
In Finlanda, datele furnizate sunt estimate incluzând numarul total agregat al scrisorilor (posta electronica si posta). În graficul de mai sus, numarul total agregat a fost înjumatatit.

b) Contacte înregistrate din interior

contactele din interior nu sunt înregistrate sistematic ca date de către statele din esantion:

Date statistice privind **apelurile telefonice** anuale **spre exterior** au fost raportate doar de 3 state: **Olanda, Spania si UK**.

Date statistice privind **e-mail-urile** anuale **spre exterior** au fost raportate doar de 5 state: **Austria, Italia, Spania, Olanda, UK**.



Date statistice privind **scrisorile anuale spre exterior** au fost raportate doar de 4 state:
Austria, Italia, Spania, Olanda.

Numai trei state (**Austria, UK si Belgia - Flamanzi**) au raportat faptul ca distribuie brosure/fluturasi în cantitati mari (peste 1,000 per milion de utilizatori finali).

o **In Belgia (Flamanzi)**, VREG distribuie:

o brosură generală privind liberalizarea pieței flamande de energie și rolul pe care VREG îl joacă în informarea consumatorilor;

o brosură privind ceea ce trebuie făcut în momentul mutării “Nu uitați să vă mutați energia”. VREG a primit numeroase întrebări și reclamații de la consumatori la mutarea de la o adresă la alta și cu privire la ce este de făcut cu furnizorii de energie. Această brosură oferă informații practice și FAQ și are 2 formulare care trebuie completate (unul pentru noua adresă, unul pentru adresă anterioară).

Numai 3 state (**Austria, Spania și UK**) au raportat desfășurarea prezentărilor de stradă.

4.3.2 Publicitate și conferințe de presă

Acest grafic indică scopul canalelor/instrumentelor utilizate de către statele din eșantion în ultimele 12 luni.

Graficul 35: canale/instrumente utilizate de către statele din eșantion

Autorități /Stat	Campanii publicitare				Relații cu presa	Anunțuri	Facturi energie
	Presa scrisă.	TV	Radio	Cinema	X		
Austria	X	X	X		X		
Belgia (Flamanzi)	X				X		
Danemarca							