



**SOCIETATEA PE ACȚIUNI MOLDO-RUSĂ
„MOLDOVAGAZ”**

RAPORT ANUAL
privind activitatea de furnizare a gazelor
naturale desfășurată în anul 2021

CUPRINS:

1.	Date generale.....	3
2.	Activitatea de furnizare a gazelor naturale în cifre	4
3.	Activitatea de furnizare de ultimă opțiune a gazelor naturale	5
4.	Volumele de gaze naturale furnizate consumatorilor finali	6
5.	Prețurile reglementate pentru furnizarea gazelor naturale	7

1. DATE GENERALE

Datele de identificare ale emitentului:

Data raportului: 29 aprilie 2022

Denumirea emitentului: SA „Moldovagaz”

Sediul: Republica Moldova, mun. Chișinău, str. A. Pușkin 64, MD-2005

Telefon: +373(22)578-002, +373(22)578-004

E-mail: office@moldovagaz.md

IDNO: 1003600005148

Raportul anual privind activitatea de furnizare a gazelor naturale pentru anul 2021 este elaborat de SA „Moldovagaz” întru îndeplinirea obligațiilor de raportare cuprinse în prevederile art. 15 alin. (1) lit. f), art. 86 alin. (10), art. 89 alin. (4) și art. 90 alin. (14) din Legea nr. 108 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale.

SA „Moldovagaz” este una dintre cele mai mari întreprinderi din sectorul energetic al Republicii Moldova, care furnizează gaze naturale la peste 770 mii de consumatori finali, în baza Licenței cu seria și numărul AC 001402 din 06.11.2018, valabilă până la 05.11.2043 eliberată de către Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE).

SA „Moldovagaz” îndeplinește obligația de serviciu public privind furnizarea gazelor naturale consumatorilor finali la parametri de calitate stabiliți, la prețuri reglementate, transparente, nediscriminatorii și ușor de comparat, în conformitate cu Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE nr. 487/2019 din 20.12.2019, precum și obligația de serviciu public de furnizare de ultimă opțiune a gazelor naturale, în conformitate cu Hotărârile Consiliului de administrație al ANRE nr. 272/2018 din 28.09.2018 și nr. 444 din 12.10.2021.

Societatea este axată pe prestarea serviciilor de înaltă calitate consumatorilor finali-persoane fizice și juridice din Republica Moldova prin implementarea permanentă a proiectelor și dezvoltarea instrumentelor existente îndreptate spre sporirea calității serviciilor oferite, precum:

- *serviciul „contact-center”*, disponibil pe întreg teritoriul republicii, permite soluționarea operativă și calitativă a subiectelor conexe activității de furnizare a gazelor naturale;

- *serviciul „factura online”* permite recepționarea la adresa de e-mail indicată facturii de plată pentru gazele naturale furnizate;

- *serviciul „achită factura”*, destinată exclusiv consumatorilor casnici, oferă posibilitatea achitării online a consumului de gaze naturale;

- *serviciul „cabinetul personal al consumatorului”* oferă acces deplin la date actualizate privind consumul de gaze naturale;

- *serviciul „transmite indicii contorului” și aplicația viber ChatBot* oferă posibilitatea transmiterii de către consumatorul final a indicațiilor echipamentului de măsurare în scopul facturării volumului de gaze naturale consumat;

- *sistemul electronic de gestionare a rândului electronic în Centrul relații cu consumatorii mun. Chișinău* funcționează conform tichetelor înregistrate la terminal și deservite conform numărului preluat. Sistemul respectiv administrează atât ghișeele Furnizorului, cât și ghișeele băncii comerciale;

-sistemul de gestiune a relației cu clienții (în continuare- CRM), aplicație software care are rolul de a contribui la managementul tuturor relațiilor și interacțiunilor cu consumatorii de sistem și/sau potențialii consumatori.

Activitatea SA „Moldovagaz” este reglementată de Legea nr. 174 din 21.09.2017 cu privire la energetică, Legea nr. 108 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale, Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE nr. 113/2019 din 19.04.2019, Regulamentul privind procedura de schimbare a furnizorului de gaze naturale, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE nr. 363 din 25.09.2020 și de alte acte normative de reglementare a activității în domeniul gazelor naturale.

2. ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE ÎN CIFRE

Obiectivul principal al activității SA „Moldovagaz” este furnizarea continuă și fiabilă a gazelor naturale, la parametri de calitate stabiliți în standardele de calitate aprobate.

În temeiul prevederilor art. 86 din Legea nr. 108 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale, Societatea își desfășoară activitatea de furnizare a gazelor naturale prin intermediul serviciilor furnizare gaze (Chișinău, Ialoveni, Bălți, Cahul, Florești, Orhei, Edineț, Taraclia, Comrat, Ștefan Vodă, Ungheni, Cimișlia), având puncte de deservire a consumatorilor finali în 36 localități, unde consumatorii pot primi informații privind încheierea / rezoluțiunea contractului de furnizare a gazelor naturale, prețurile reglementate pentru furnizarea gazelor naturale, facturarea consumului de gaze naturale, încasarea plăților pentru consumul de gaze naturale și modalitățile de achitare a facturilor, sistarea furnizării gazelor naturale, etc.

Tabelul 2.1. Indicatorii tehnico-economici privind activitatea furnizorului

Indicatorii de bază	Unitate de măsură	2020	2021	2020/2021
1. Volumul de gaze naturale facturat consumatorilor finali, total <i>inclusiv:</i>	mii m ³	986 969,6	1 151 279,4	↑ 16,6 %
- consumatori casnici	mii m ³	372 737,8	461 611,8	↑ 23,8 %
- consumatori noncasnici	mii m ³	614 231,8	689 667,6	↑ 12,3 %
2. Plățile pentru gaze naturale livrate, total <i>inclusiv:</i>	% din valoarea gazelor naturale furnizate	99,2%	99,3%	↑ 0,1 %
- consumatori casnici		98,4%	98,7%	↑ 0,3 %
- consumatori noncasnici		99,7%	99,8 %	↑ 0,1 %
3. Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei de referință, total <i>inclusiv:</i>	unit.	754 079	774 613	↑ 2,7 %
- consumatori casnici	unit.	739 579	759 571	↑ 2,7 %
- consumatori noncasnici	unit.	14 500	15 042	↑ 3,7 %
4. Numărul consumatorilor finali cu care au fost încheiate contracte de furnizare a gazelor naturale pe parcursul perioadei de referință, total <i>inclusiv:</i>	unit.	18 034	20 534	↑ 13,9 %
- consumatori casnici	unit.	17 690	19 992	↑ 13,0 %

- consumatori noncasnici	unit.	344	542	↓ 57,6 %
5. Numărul consumatorilor finali care au schimbat furnizorul de gaze naturale (în funcție de zona de deservire a operatorului sistemului de distribuție)	unit.	50	32	-
6. Apeluri telefonice la numărul unic 1304 (Contact-Center)	unit.	-	42 776	-
7. Numărul consumatorilor finali deserviți prin rând electronic (CRC mun.Chișinău)	unit.	-	85 825	-
8. Numărul consumatorilor finali deserviți prin CRM	unit.	-	6 291	-
9. Numărul consumatorilor finali deserviți prin Viber ChatBot	unit.	-	12 089	-

3. ACTIVITATEA DE FURNIZARE DE ULTIMĂ OPȚIUNE A GAZELOR NATURALE

În anul 2021 consumatorii finali din com. Negureni, r-nul Telenești și din localitățile Baimaclia, Ciobalaccia, Suhat, Căietu, Dimitrova din r-nul. Cantemir și din mun. Chișinău, str. Alba Iulia 75 și-au pierdut furnizorul de gaze naturale, ca urmare a retragerii de către ANRE a licențelor de furnizare a gazelor naturale.

Astfel, prin Hotărârile adoptate de către Consiliul de administrație al ANRE nr. 187 din 27.04.2021, nr. 188 din 27.04.2021 și nr. 568 din 26.11.2021, SA „Moldovagaz” i-a fost impusă, pe un termen de 4 luni, obligația de serviciu public de a asigura furnizarea de ultimă de opțiune consumatorilor finali deserviți de către SRL „Nord Uniongaz”, SRL „Cantgaz” și SRL „ProAlfa-Service”.

În context, SA „Moldovagaz” a furnizat gaze naturale, în condiții reglementate și la prețuri reglementate aprobate de către ANRE, consumatorilor finali din:

- com. Negureni, r-nul Telenești - începând cu data de 11.05.2021;
- localitățile Baimaclia, Ciobalaccia, Suhat, Căietu, Dimitrova din r-nul Cantemir - începând cu data de 18.05.2021;
- mun. Chișinău, str. Alba Iulia 75 - începând cu data de 06.12.2021.

Tabelul 3.1 Furnizarea de ultimă opțiune a gazelor naturale

Regiune	Categorია consumatorilor finali		Volum de gaze naturale furnizat, mii m ³
	Consumatori casnici	Consumatori noncasnici	
r-nul Telenești	283	3	109,8
r-nul Cantemir	784	13	33,8
mun. Chișinău (str. Alba Iulia 75)	0	36	74,8

4. VOLUMELE DE GAZE NATURALE FURNIZATE CONSUMATORILOR FINALI

Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul anului 2021 de către SA „Moldovagaz” a constituit 774 613 consumatori, ce reprezintă o creștere de 2,7 % a numărului consumatorilor față de anul precedent.

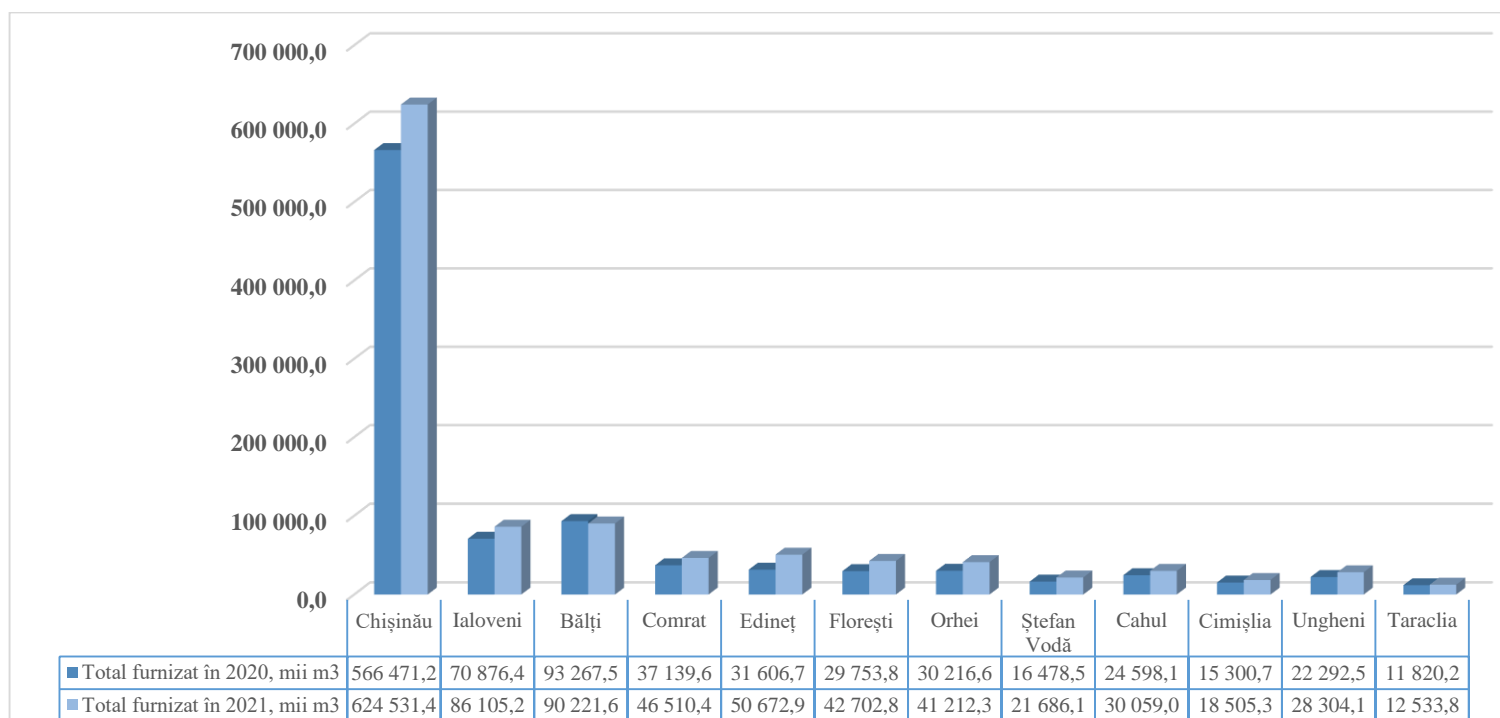
Ponderea consumatorilor casnici în anul de referință este de 98,1 % din numărul total de consumatori, aceștia consumând 461 611,8 mii m³, ceea ce reprezintă 40,1 % din volumul total de gaze naturale furnizat și facturat.

Ponderea consumatorilor noncasnici în anul 2021 este de 1,9 % din numărul total de consumatori, aceștia consumând 689 667,6 mii m³, ceea ce reprezintă 59,9 % din volumul total de gaze naturale furnizat și facturat.

Tabelul 4.1. Volumul de gaze naturale furnizat consumatorilor finali

Categorie consumatori	Unitate de măsură	2020	2021	2020/2021
Consumatori casnici	mii m ³	372 737,8	461 611,8	↑ 23,8 %
Consumatori noncasnici, total inclusiv:	mii m ³	614 231,8	689 667,6	↑ 12,3 %
SA „Termoelectrica”	mii m ³	323 914,9	340 616,8	↑ 5,2 %
Rețele Termice (Apă Canal)	mii m ³	6 297,2	6 443,7	↑ 2,3 %
Întreprinderi bugetare	mii m ³	41 521,7	51 539,5	↑ 24,1 %
Sectorul industrial	mii m ³	27 175,5	28 744,8	↑ 5,8 %
Sectorul agricol și industriei alimentare	mii m ³	28 915,2	46 614,1	↑ 61,2 %
Întreprinderi distribuție gaze	mii m ³	4 937,7	4 363,5	↓ 11,6 %
Consumatori angro	mii m ³	37 148,0	88 737,4	-
Alte organizații	mii m ³	103 109,9	122 607,8	↑ 18,9 %
Total realizat	mii m³	986 969,6	1 151 279,4	↑ 16,6 %

Figura 4.2. Volumul de gaze naturale furnizat pe regiuni



5. PREȚURILE REGLEMENTATE PENTRU FURNIZAREA GAZELOR NATURALE

În anul 2021 SA „Moldovagaz” a emis facturi de plată pentru gazele naturale consumate la prețurile reglementate, aprobate de către Consiliul de administrație al ANRE:

- Hotărârea nr. 396/2020 din 28.10.2020 (*perioada 01.01.2021-31.10.2021*);
- Hotărârea nr. 503 din 09.11.2021 (*perioada 01.11.2021-31.12.2021*).

Tabelul 4.1. Prețurile reglementate pentru furnizarea gazelor naturale

Denumirea	Hot. ANRE nr. 396/2020 din 28.10.2020, lei/1000 m ³ (fără TVA)	Hot. ANRE nr. 503 din 09.11.2021, lei/1000 m ³ (fără TVA)
Prețurile reglementate pentru furnizarea gazelor naturale de către SA „Moldovagaz”:		
- în punctele de intrare în rețelele de transport al gazelor naturale	2 613	7 834
- în punctele de ieșire din rețelele de transport al gazelor naturale	2 895	8 115
- în punctele de ieșire din rețelele de distribuție a gazelor naturale de înaltă presiune	3 910	8 331
- în punctele de ieșire din rețelele de distribuție a gazelor naturale de medie presiune	4 018	8 649
- în punctele de ieșire din rețelele de distribuție a gazelor naturale de joasă presiune	4 298	10 260