



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

RAPORT ANUAL

privind activitatea de furnizare a gazelor naturale
pentru anul 2017

Cuprins

1. Prezentarea Societății.....	3
2. Activitatea de furnizare a gazelor naturale în cifre.....	4
3. Volumele de gaze naturale furnizate consumatorilor finali.....	5
4. Tarifele la gazele naturale furnizate.....	6
5. Calitatea serviciilor de furnizare.....	8

DATELE DE IDENTIFICARE ALE RAPORTULUI ȘI EMITENTULUI:

DATA RAPORTULUI: 30 APRILIE 2018.

DENUMIREA EMITENTULUI: SA „MOLDOVAGAZ”

SEDIUL: REPUBLICA MOLDOVA, MUN. CHIȘINĂU, STR. ALBIȘOARA 38, MD 2005

TELEFON: +373(22)578-002, +373(22)578-002

E-MAIL: OFFICE@MOLDOVAGAZ.MD

IDNO: 1003600005148

COD IBAN: MD11VI000022516031065MDL

COD TVA: 0603042

1. PREZENTAREA SOCIETĂȚII

„Moldovagaz” este o Societate pe acțiuni moldo-rusă, creată în anul 1999, prin fuzionarea Concernului de Stat „Moldova-Gaz” SA și a întreprinderii mixte moldo-rusă „Aprogaztranzit” SA.

Societatea este înregistrată la 25 mai 1999 în registrul Camerei Înregistrării de Stat cu numărul de înregistrare 1003600005148.

Capitalul social al SA „Moldovagaz”, în anul 2017, constituie 1 333 mil. lei.

Începând cu 01 ianuarie 2013 și finalizând cu 01 ianuarie 2016, urmare a divizării activităților licențiate, SA „Moldovagaz” a preluat legal și funcțional activitatea de furnizare a gazelor naturale, de la titularii de licență/întreprinderi afiliate ale SA „Moldovagaz”.

Obiectul principal de activitate al Societății este: furnizarea gazelor naturale conform Licenței cu seria și numărul AA 064736 din 19.08.2011, valabilă până la 19.08.2036.

Activitatea Societății este reglementată de Legea cu privire la gazele naturale nr. 108 din 27.05.2016, Regulamentul pentru furnizarea și utilizarea gazelor naturale nr. 415 din 25.05.2011, inclusiv alte acte normative de reglementare a activității în domeniul gazelor naturale.

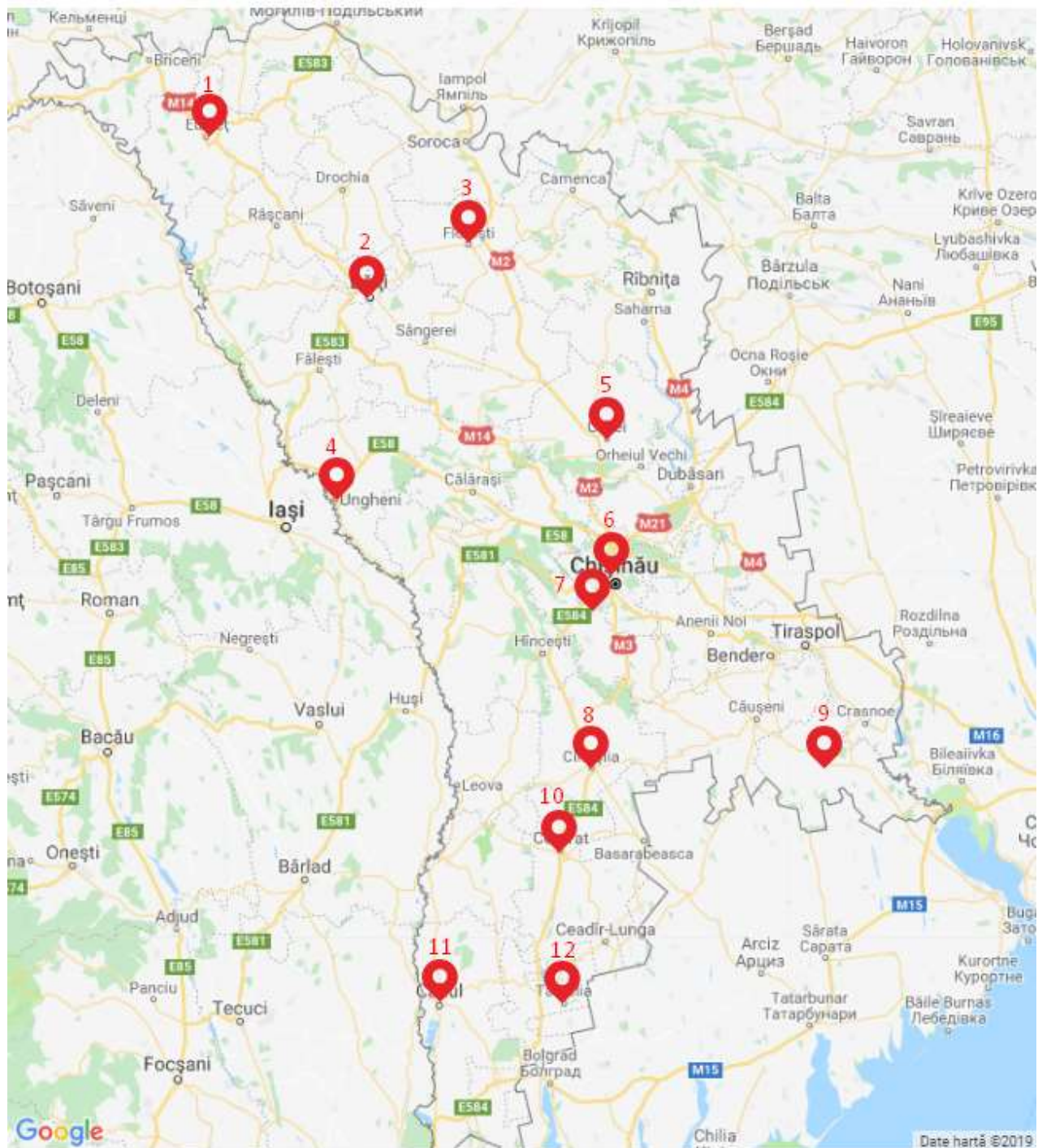


Figura 1. Harta unităților administrativ-teritoriale în care își desfășoară activitatea Secțiile furnizare gaze teritoriale din cadrul SA „Moldovagaz”:

- | | |
|--|---|
| 1 – Secția furnizare gaze or. Edineț | 7 – Secția furnizare gaze or. Ialoveni |
| 2 – Secția furnizare gaze or. Bălți | 8 – Secția furnizare gaze or. Cimișlia |
| 3 – Secția furnizare gaze or. Florești | 9 – Secția furnizare gaze or. Ștefan-Vodă |
| 4 – Secția furnizare gaze or. Ungheni | 10 – Secția furnizare gaze or. Comrat |
| 5 – Secția furnizare gaze or. Orhei | 11 – Secția furnizare gaze or. Cahul |
| 6 – Secțiile relații persoane fizice și juridice mun. Chișinău | 12 – Secția furnizare gaze or. Taraclia |

2. ACTIVITATEA DE FURNIZARE A GAZELOR NATURALE

Tabelul 2.1. Indicatorii cheie

Indicatori	2017
Volumul de gaze naturale importat (mil. m ³)	1 033.9
Volumul de gaze naturale furnizat consumatorilor finali (mil. m ³)	938.4
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei (consumatori)	708 199
Achitarea consumatorilor finali pentru gazele naturale facturate (% din gazele naturale facturate)	90.3
Numărul consumatorilor finali noi cu care au fost încheiate contracte de furnizare a gazelor naturale (consumatori)	19 057
Volumul mediu de gaze naturale furnizat unui consumator final (m ³)	1 325.1
Petiții consumatori	133

3. VOLUMELE DE GAZE NATURALE FURNIZATE CONSUMATORILOR FINALI

Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul anului 2017 de către SA „Moldovagaz” a reprezentat 708 199 consumatori, ceea ce reprezintă cu 19 057 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului precedent.

Ponderea consumatorilor casnici în anul 2017 este de 98.1% din numărul total de consumatori, aceștia consumând 302.8 mil. m³, ceea ce reprezintă 32.3% din gazele naturale furnizate.

Ponderea consumatorilor noncasnici în anul 2017 este de 1.9% din numărul total de consumatori, aceștia consumând 635.6 mil. m³, ceea ce reprezintă 67.7% din gazele naturale furnizate.

Tabelul 3.1. Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei

Categorie consumatori	2016	2017	Nivel de creștere (%)
Numărul consumatorilor casnici deserviți la sfârșitul perioadei	676 647	694 714	2.67
Numărul consumatorilor noncasnici deserviți la sfârșitul perioadei	12 495	13 485	7.92
Total consumatori	689 142	708 199	2.77

Tabelul 3.2. Volumele de gaze naturale furnizate consumatorilor finali

Categorie consumatori	2017	
	mil. m ³	%
Consumatori casnici	302.8	32.3
SA „Termoelectrica”	341.4	36.4
SA „CET-Nord”	34.5	3.7
Rețele termice	8.1	0.9
Întreprinderi bugetare	45.4	4.8
Sectorul industrial	37.0	3.9
Sectorul agricol și industriei alimentare	60.0	6.4
Întreprinderi de distribuție a gazelor	4.8	0.5
Alte organizații	104.4	11,1
Total realizat	938.4	100

4. TARIFELE LA GAZELE NATURALE FURNIZATE

Reieșind din modificarea legislației în vigoare și din condițiile de activitate a întreprinderilor din componența SA „Moldovagaz” pentru anul 2016, la data de 26 ianuarie 2016 Consiliul de Administrație al Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică a aprobat, prin Hotărârea nr. 19/2016, noi tarife reglementate la gazele naturale, aplicabile pe parcursul anului 2017.

Tabelul 4.1. Tarifele reglementate la gazele naturale

Denumirea	Tarif fără TVA (lei/1000 m ³)
1. Tariful pentru serviciul de transport al gazelor naturale prestat de S.R.L. „Moldovatransgaz”	32.76
2. Tarifele pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale, prestat de întreprinderile S.A. „Moldovagaz”, în mediu inclusiv prin rețelele de distribuție a gazelor naturale de*:	1 030.99
- înaltă presiune	152.29
- medie presiune	492.23
- joasă presiune	2 012.35
3. Tariful pentru serviciul de furnizare a gazelor naturale consumatorilor finali în punctele de ieșire din rețelele de distribuție	70.74
4. Tarifele la gazele naturale furnizate de furnizorul de gaze naturale la tarife reglementate S.A. „Moldovagaz” din rețelele de distribuție, întreprinderilor care nu intră în sistemul	

S.A. „Moldovagaz” pentru furnizarea lor ulterioară consumatorilor finali și a căror rețele de distribuție sunt:	
- conectate la rețelele de înaltă presiune	4 661
- conectate la rețelele de medie presiune	5 000
5. Tarifele finale la gazele naturale furnizate de furnizorul de gaze naturale la tarife reglementate S.A. „Moldovagaz” în punctele**:	
- de intrare în rețelele de transport al gazelor naturale	4 311
- de ieșire din rețelele de transport al gazelor naturale	4 438
- de ieșire din rețelele de distribuție a gazelor naturale de înaltă presiune	5 426
- de ieșire din rețelele de distribuție a gazelor naturale de medie presiune	5 822
- de ieșire din rețelele de distribuție a gazelor naturale de joasă presiune	6 138
6. Tarifele finale la gazele naturale furnizate centralelor electrice cu termoficare (CET), centralelor termice pentru producerea și aprovizionarea cu energie termică a consumatorilor de tip urban prin sistemele de alimentare centralizată	5 000
7. Tarifele finale la gazele naturale furnizate consumatorilor casnici pentru volumul până la 30 m ³ (inclusiv) lunar la un apartament (casă)***	5 892
8. Tarifele finale la gazele naturale furnizate consumatorilor casnici pentru volumul ce depășește 30 m ³ lunar la un apartament (casă)	6 138

* Conform normativului NCM G. 05.01–2014, rețelele de distribuție a gazelor naturale după presiune se clasifică în modul următor: presiune înaltă de categoria I și II - peste 0,3 MPa până la 1,2 MPa inclusiv; presiune medie - peste 0,005 MPa până la 0,3 MPa inclusiv; presiune joasă - până la 0,005 MPa inclusiv.

** Se aplică pentru consumatorii finali, inclusiv centralele termice pentru producerea și aprovizionarea cu energie termică a consumatorilor prin sisteme de alimentare locale, stațiile de alimentare a automobilelor cu gaze comprimate.

*** Volumul de gaze naturale neutilizat în luna respectivă de facturare nu se transferă în perioadele ulterioare.

Notă:

1. Tarifele finale la gazele naturale furnizate de furnizorul de gaze naturale la tarife reglementate S.A. „Moldovagaz” în punctele de ieșire din rețelele de transport al gazelor naturale, tarifele pentru serviciul de distribuție și de furnizare a gazelor naturale sunt medii și pot fi diferențiate pentru întreprinderile înrudite prin decizia S.A. „Moldovagaz”.

2. Tarifele finale la gazele naturale furnizate consumatorilor finali sunt obligatorii și pentru întreprinderile care nu intră în sistemul S.A. „Moldovagaz”, cu excepția cazurilor în care prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE pentru acestea se stabilesc alte tarife.

5. CALITATEA SERVICIILOR DE FURNIZARE

Pe parcursul anului 2017, SA „Moldovagaz” a început și, în mare parte, a finalizat o gamă largă de proiecte de eficientizare a sistemelor și proceselor interne având ca scop final creșterea gradului de competitivitate al Societății. Pentru a răspunde prezenței tot mai consistente în mediul online, oferim clienților noștri posibilitatea de a plăti facturile online, un serviciu care se adaugă celorlalte modalități de plată. De asemenea, începând cu anul 2017, clienții pot opta pentru recepționarea facturii în format electronic, un demers orientat către sustenabilitate și protecția mediului.

De menționat faptul, că indicatorii de performanță aferenți anului 2017 reflectă eforturile Societății de îmbunătățire a serviciilor și orientarea către nevoile clientului. A fost anul în care ne-am propus și am reușit, dincolo de rezultatele financiare și operaționale, să realizăm și un salt important de modernizare și îmbunătățire permanentă a interacțiunii cu clienții. Important este însă că ne aflăm pe un drum corect, iar în toate deciziile majore ne ghidăm după obiectivul principal - de a oferi servicii excelente clienților noștri. Rezultatele reformelor implementate sau în curs de implementare au început să se vadă. Totodată, lucrăm zi de zi la construirea unei noi culturi SA „Moldovagaz”, centrate pe etică și integritate, pentru că vrem să punem accent pe dezvoltarea și implicarea oamenilor. În același timp, sunt de necontestat măsurile concrete de creștere a calității serviciilor oferite, de eficientizare operațională, dar și de adoptare a celor mai bune practici de guvernare corporativă. În plus, realizăm o fundație solidă care să ne permită să fim capabili să facem față cu succes mediului actual de piață și provocărilor viitoare, indiferent că acestea țin de modificările, uneori bruște, ale cadrului de reglementare, de dezvoltările tehnologice sau, pur și simplu, de schimbările nevoilor clienților. Previziunile sunt că, în perioada următoare, consumul de gaze naturale va crește, așa că luăm în calcul, desigur în termeni moderați, și o creștere a volumelor consumate. Predictibilitatea presupune continuitate și viziune pe care să o respectăm, dacă dorim să ne atingem obiectivele și să construim o companie și un business sustenabil.

Începând cu 01.01.2017, Centrele relații cu consumatorii și-au modificat programul de lucru, astfel, cel puțin o zi pe săptămână acestea sunt deschise până la ora 20⁰⁰:

1) Cahul, Ialoveni, Ștefan Vodă, Cimișlia, Edineț, Comrat, Ungheni, Taraclia, Orhei, Cahul, Florești – luni, marți, joi, vineri – de la ora 8⁰⁰ până la ora 17⁰⁰, miercuri – de la ora 8⁰⁰ până la ora 20⁰⁰,

2) Bălți – luni, marți, joi, vineri – de la ora 8⁰⁰ până la ora 17⁰⁰, miercuri – de la ora 08⁰⁰ până la ora 20⁰⁰, sâmbătă – de la ora 08⁰⁰ până la ora 12⁰⁰,

3) mun. Chișinău - luni, marți, joi, vineri – de la ora 08⁰⁰ până la ora 19⁰⁰, miercuri – de la ora 08⁰⁰ până la ora 20⁰⁰, sâmbătă – de la ora 08⁰⁰ până la ora 13⁰⁰.

În Centru, consumatorii pot primi consultanță cu privire la:

- încheierea contractelor de furnizare a gazelor naturale,
- istoricul consumului de gaze naturale, inclusiv contravaloarea acestuia,
- tarifele la gazele naturale,
- volumele de gaze naturale determinate pe perioada verificării metrologice a echipamentelor de măsurare,
- ordinele de încasare a numeralului,
- modalitățile de achitare a contravalorii volumului de gaze naturale consumat (operator poștal/bancar, terminalele, internet banking, facturile electronice, ș.a.),

- aplicarea condițiilor plății preventive,
- recalcularea sumei expuse spre plată.

Întru îmbunătățirea activității serviciului de preluare și soluționare a apelurilor telefonice din cadrul SA „Moldovagaz”, din luna septembrie 2017 (de luni până vineri, în intervalul orelor 08⁰⁰-17⁰⁰) activează serviciul Call-centru.

Astfel, pentru soluționarea întrebărilor de ordin comercial, aferente furnizării gazelor naturale, consumatorii finali pot apela numărul unic -14701.