

RAPORT ANUAL
privind activitatea de furnizare a energiei electrice
pentru anul 2025

CUPRINS

Introducere.....	3
1. Informații generale despre societate.....	4
2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre.....	6
3. Structura procurărilor de energie electrică.....	7
4. Scheme de suport pentru consumatori.....	9
5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali	12
6. Furnizarea de ultimă opțiune.....	13
7. Prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice	15
8. Investiții efectuate.....	18
9. Calitatea serviciilor de furnizare.....	19

Introducere

ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitate de furnizor al serviciului universal și furnizor de ultima opțiune, are obligația legală de a întocmi și prezenta în adresa Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică raportul privind activitatea desfășurată în anul precedent. Raportul respectiv se publică pe pagina electronică a furnizorului.

Astfel, începând cu anul 2017, anual se elaborează asemenea rapoarte și se publică pe pagina web a întreprinderii. Raportul privind activitatea din anul 2025 este la a 9-a ediție.

1. Informații generale despre societate

ÎCS „Premier Energy” SRL este cel mai mare furnizor de energie electrică din Republica Moldova. Întreprinderea are obligația de serviciu public pentru furnizarea energiei electrice la serviciul universal și de ultima opțiune atribuită prin Hotărârea consiliului de administrație al ANRE privind îndeplinirea obligațiilor de serviciu public, nr.11/2018 din 16 ianuarie 2018.

Întreprinderea deservește circa 855 mii de consumatori cu peste 963 mii de locuri de consum situate în centrul și sudul țării, precum și în mun.Chișinău.

Obiectul principal de activitate al ÎCS „Premier Energy” SRL este furnizarea energiei conform Licenței cu seria și numărul AC 001427 din 16.01.2018, valabilă până la 16.01.2028.

Activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL este reglementată în principal de Legea cu privire la energetică (nr.174 din 21.09.2017), Legea cu privire la energia electrică (nr.164 din 26.06.20125, în vigoare din 19.08.2025), precum și de regulamentele și deciziile Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (ANRE).

Datele de identificare ale emitentului:

Denumirea emitentului: ÎCS „Premier Energy” SRL

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

Telefon: 022-43-11-22

Fax: 022-43-16-76

E-mail: servicii_client@premierenergy.md

IDNO: 1014600043319

Cod TVA: 0608675

Data emiterii prezentului raport: 30 aprilie 2026

În anul 2025 ÎCS „Premier Energy” SRL a prestat servicii pe o arie de 70% din teritoriul țării, în 21 de raioane (din cele 37) și municipiul Chișinău.

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

Tabelul 1.1. Lista oficiilor teritoriale de deservire a consumatorilor

Filiala	Adresa	No telefon
Chișinău	str.A.Doga, 4	0-22-43-11-22
Hîncești	str.Industrială, 14	0-269-20-079
Căușeni	str.Alba Iulia, 69	0-243-20-460
Orhei	str.C.Negruzzi, 76	0-235-34-611
Comrat	str.Lenin, 203A	0-298-20-460
Cahul	str.Alexei Mateevici, 25	0-299-31-459

Lista serviciilor de care pot beneficia consumatorii de energie electrică în oficiile comerciale:

- încheierea și reperfectarea contractelor;
- modificarea datelor din contract (în baza documentelor prezentate);
- modificarea conturilor (în baza documentelor prezentate);

- recalcularea facturilor;
- înregistrarea cererilor, petițiilor și reclamațiilor;
- achitarea facturilor pentru energia electrică;
- eliberarea duplicatelor facturilor;
- încheierea acordurilor de achitare în rate;
- procesarea solicitărilor de reconectare la rețeaua de energie electrică după deconectare;
- prezentarea actelor de verificare pentru consumatorii noncasnici;
- achitarea plăților pentru locurile de consum deconectate;
- achitarea plăților pentru serviciile suplimentare;
- rezilierea contractelor.

Consumatorii pot solicita aceste servicii în orice oficiu comercial teritorial al întreprinderii, indiferent de locul de trai sau activitatea acestora.

Totodată, suntem la dispoziția consumatorilor prin intermediul oficiului telefonic 022-43-11-22 de luni până vineri, între orele 07:00-20:00, sau prin intermediul paginii electronice www.premierenergy.md pentru a identifica și oferi soluții personalizate oricărei solicitări parvenite în adresa noastră.

2. Activitatea de furnizare a energiei electrice în cifre

Lista informațiilor de ordin tehnico-economic aferent activității de furnizare a energiei electrice se plasează trimestrial, în termen de cel mult o lună după finalizarea trimestrului și, respectiv, anual pe pagina web a ÎCS „Premier Energy” SRL, în conformitate cu Hotărârea ANRE cu privire la stabilirea informațiilor de ordin economic și tehnic referitoare la funcționarea sistemului electroenergetic, nr.478 din 05.07.2012. Evoluția indicatorilor incluși în raport pentru anii 2024-2025 poate fi consultată în Tabelul 2.1.

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

Indicatori	2025	2024	2025/2024
Cantitatea de energie procurată, mil. kWh	3 124	3 077	1.53%
Cantitatea de energie furnizată consumatorilor finali, mil. kWh	3 145	3 096	1.58%
Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei	855 419	849 835	0.66%
Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică facturată, %	95.72%	96.44%	-0.72%
Numărul consumatorilor finali noi, cu care au fost încheiate contracte de furnizare a energiei electrice	12 584	11 086	13.51%
Cantitatea medie de energie electrică furnizată unui consumator final, kWh	3 676	3 643	0.91%
Numărul petițiilor din partea consumatorilor	27 326	21 666	26.12%

Conform datelor din Tabelul 2.1, în anul 2025, fiind raportat la anul 2024, a fost înregistrată o creștere a consumului de energie electrică cu circa 1,58%, acest aspect fiind argumentat prin creșterea numărului de consumatori (cu 0.66%), micșorarea prețului reglementat achitat de consumatorii finali pentru energia electrică consumată și, nu în ultimul rând, de acordarea compensațiilor din partea autorităților publice centrale pentru consumatori.

Numărul de consumatori finali ce au încheiat contracte noi de furnizare a energiei electrice este în creștere cu 13,51%. Procentul de încasare a plăților din partea consumatorilor finali pentru energia electrică furnizată a fost în scădere cu circa 0,72%. Adicional, este de menționat că pe parcursul anului de referință a fost înregistrată o creștere a numărului de petiții din partea consumatorilor.

3. Structura procurărilor de energie electrică

ÎCS „Premier Energy” SRL, în calitate de furnizor al serviciului universal și furnizor de ultima opțiune, aplică principiul eficienței maxime la costuri minime, procurând energia electrică la cele mai mici costuri posibile, în condiții transparente și egale, asigurând totodată îndeplinirea cerințelor de securitate energetică, precum și de fiabilitate a furnizării energiei electrice către consumatorii finali cu care se află în relații contractuale. În acest sens, conform prevederilor Hotărârii de Guvern nr.1059/2023 din 21.12.2023 și a modificărilor acesteia, prin care SA „Energocom” i-a fost impusă obligația de serviciu public în vederea asigurării securității aprovizionării cu energie electrică a furnizorilor serviciului universal, de ultimă opțiune și operatorilor de sistem, termenul contractului de procurare a energiei electrice semnat anterior de către SA „Energocom” și ÎCS „Premier Energy” SRL pentru perioada 01.01.2024 – 31.12.2024 a fost prelungit până la data de 31.12.2025.

Totodată, pentru a ține cont de statutul prioritar al energiei electrice produse de centralele electrice de termoficare urbane și centralele electrice eligibile, care produc din surse regenerabile de energie, ÎCS „Premier Energy” SRL a procurat energie electrică de la furnizorul central în condiții reglementate de preț și de cantitate.

De asemenea, pe parcursul anului 2025 au fost negociate și semnate alte contracte bilaterale cu un șir de producători de energie din surse regenerabile, care nu dețin statutul de producători eligibili.

În Tabelul 3.1 este prezentată structura procurărilor de energie electrică pentru anii 2024-2025 de la furnizori și producători.

Tabelul 3.1. Structura procurărilor de energie electrică în anii 2024-2025, mii kWh

Perioada și sursa de procurare a energiei electrice	2025	2024	2025/2024
S.A. Energocom (furnizor central)	714 598	637 242	12.14%
Alte surse regenerabile la prețuri negociate	88 963	48 999	81.56%
Contorizare netă	11 333	6 639	70.70%
Facturare netă	27 621	8 033	243.85%
S.A. Energocom (furnizor serviciu public)	2 281 266	2 376 168	-3.99%
Dezechilibrele nete	7 972	7 748	2.89%
Total	3 131 753	3 084 829	1.52%

Astfel, analizând datele din Tabelul 3.1. se constată că pe parcursul anului 2025 ÎCS „Premier Energy” SRL a procurat energie electrică cu 1,52% în creștere față de anul precedent.

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

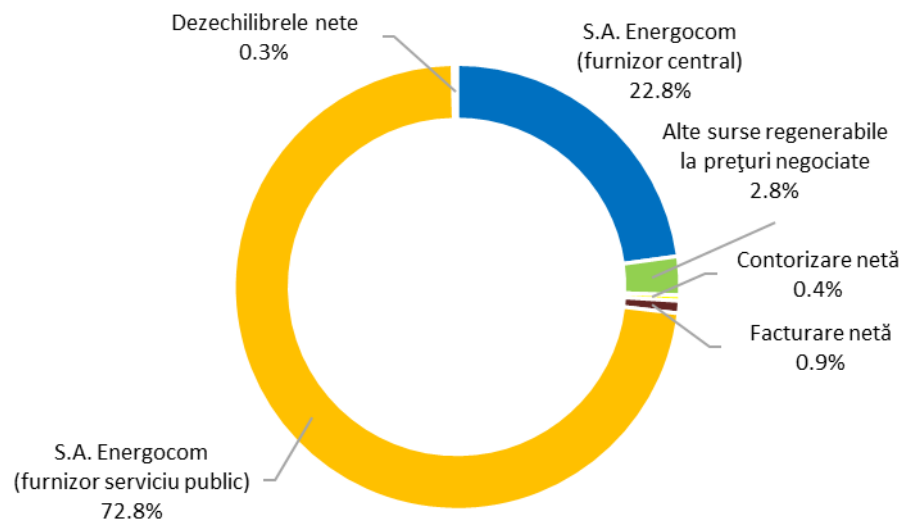


Figura 3.1. Structura achizițiilor de energie corespunzătoare anului 2025.

Conform celor prezentate în Tabelul 3.1 și Figura 3.1, majoritatea cantităților de energie electrică au fost asigurate în baza contractului încheiat cu SA „Energocom, în calitate sa de furnizor al serviciului public. Totodată, din surse autohtone au fost asigurate cca.27% din necesitățile de energie ale consumatorilor finali deserviți de către ÎCS „Premier Energy” SRL.

4. Scheme de suport pentru consumatori

Aspecte generale

Consumatorii care au instalat sau intenționează instalarea centralelor de generare a energiei electrice din surse regenerabile pentru acoperirea consumului propriu au putut beneficia pe parcursul anului 2025 de una din schemele de sprijin acordate de stat în conformitate cu *Legea nr.10, din 26.02.2016, privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile* (în continuare *Legea nr.10/2016*), și anume – Contorizare netă (pentru consumatorii care au dat în exploatare centrale electrice până la 01 ianuarie 2024) și – Facturare netă (pentru consumatorii care au dat în exploatare centrale electrice începând cu 01 ianuarie 2024).

În acest context este de menționat faptul că prin Hotărârea de Guvern nr. 599, din 17.09.2025 au fost aprobate plafoanele de capacitate individuală noi ce urmează a fi aplicate pentru implementarea mecanismului de facturare netă până la data de 31 decembrie 2030, fiind calculate în baza *Anexei nr.2* la Hotărârea de Guvern menționată, prezentată în Tabelul 4.1.

Tabelul 4.1. Plafoanele de capacitate individuală ce urmează a fi aplicate pentru implementarea mecanismului de facturare netă până la data de 31 decembrie 2030

Categoria de consumatori	Plafoanele de capacitate individuale, kW
Pentru centrale electrice fotovoltaice, centrale electrice eoliene și pentru centralele electrice pe biogaz montate de către consumatorii casnici:	Consumatorii casnici pot alege între: - un plafon de capacitate individuală care este mai mic sau egal cu 10 kW; sau - un plafon de capacitate individuală determinat conform formulei: $PC = \frac{CMA_{max3}}{GA}$ unde: <i>PC</i> – plafonul de capacitate individuală calculat pentru consumatorul casnic respectiv; <i>CMA_{max3}</i> – valoarea maximă a consumului anual din ultimii 3 ani calendaristici al consumatorului casnic de energie electrică; <i>GA</i> – coeficientul ce exprimă energia electrică generată pe parcursul unui an calendaristic de o centrală electrică pentru producerea energiei electrice din surse regenerabile de energie cu puterea instalată de 1 kW, care pentru: o centrală electrică fotovoltaică este egală cu 1200 kWh/kW, pentru o centrală electrică eoliană este egală cu 1600 kWh/kW, iar pentru o centrală electrică pe biogaz este egală cu 6100 kWh/kW.
Pentru centralele electrice fotovoltaice, pentru centralele	Se determină individual pentru fiecare consumator final de energie electrică, conform formulei:

electrice eoliene și pentru centralele electrice pe biogaz montate de către consumatorii noncasnici (instituțiile bugetare finanțate din bugetul de stat sau din bugetele locale, precum și alți consumatori finali cu excepția consumatorilor casnici):	$PC = \frac{CMA_{max3}}{GA}$ unde: PC – plafonul de capacitate individuală calculat pentru consumatorul noncasnic respectiv; CMA_{max3} – cea mai mare valoare dintre: – valoarea maximă a consumului anual din ultimii 3 ani calendaristici al consumatorului noncasnic de energie electrică; și – produsul dintre puterea contractată a locului de consum și consumul mediu anual pentru 1 kW al consumatorilor din categoria din care face parte consumatorul noncasnic de energie electrică pentru care se calculează plafonul de capacitate individuală (determinat pentru zona de activitate a operatorului sistemului de distribuție la care este/urmează a fi racordată centrala electrică a consumatorului noncasnic respectiv; GA – coeficientul ce exprimă energia electrică generată pe parcursul unui an calendaristic de o centrală electrică pentru producerea energiei electrice din surse regenerabile de energie cu puterea instalată de 1 kW, care pentru: o centrală electrică fotovoltaică este egală cu 1200 kWh/kW, pentru o centrală electrică eoliană este egală cu 1600 kWh/kW, iar pentru o centrală electrică pe biogaz este egală cu 6100 kWh/kW.
Recalcularea plafonului de capacitate individuală pentru fiecare consumator final de energie electrică se realizează conform formulei: $PC_r = \frac{CA_{t-1} - WA_{t-1}}{GA} + PC,$ unde: PC_r – plafonul de capacitate individuală recalculat pentru consumatorul respectiv; CA_{t-1} – consumul anual de energie electrică înregistrat de contorul de energie electrică, în anul <i>t-1</i>; WA_{t-1} – energia electrică injectată în rețea, înregistrată de contorul de energie electrică, în anul <i>t-1</i>; <i>t</i> – anul în care se solicită recalcularea plafonului de capacitate individuală; GA – coeficientul ce exprimă energia electrică generată pe parcursul unui an calendaristic de o centrală electrică pentru producerea energiei electrice din surse regenerabile de energie cu puterea instalată de 1 kW, care pentru: o centrală electrică fotovoltaică este egală cu 1200 kWh/kW, pentru o centrală electrică eoliană este egală cu 1600 kWh/kW, iar pentru o centrală electrică pe biogaz este egală cu 6100 kWh/kW; PC – plafonul de capacitate individuală valabil.	

Beneficiarii finali ai mecanismelor de suport de stat în anul 2025

În anul 2025, pentru aplicarea mecanismului de facturare netă au fost încheiate 854 contracte noi cu puterea instalată a centralelor electrice de 16,96 MW. Mai multe detalii cu privire la implementarea mecanismului de facturare netă în rândul consumatorilor ÎCS „Premier Energy” SRL, dar și datele referitor la aplicarea mecanismului de contorizare netă pot fi consultate în Tabelul 4.2.

Tabelul 4.2. Facturarea/Contorizarea netă în cifre

Descriere	u.m.	Contorizare netă			Facturare netă		
		2025	2024	2025 / 2024	2025	2024	2025 /2024
Numărul total de consumatori finali, deținători de instalații fotovoltaice, care au beneficiat de mecanism	nr.	3 975	3 992	-0.43%	1 838	984	86.79%
Puterea instalată a instalațiilor fotovoltaice	kW	87 603	87 910	-0.35%	42 584	25 619	66.22%
Plafoanele de capacitate sumare, kW	kW	-	-	-	39 956	23 197	72.25%
Cantitatea de energie electrică livrată în rețea	kWh	72 233 925	73 942 106	-2.31%	31 734 545	9 464 023	235.32%
Cantitatea de energie electrică consumată din rețea	kWh	132 020 891	114 263 957	15.54%	67 144 960	20 938 327	220.68%
Cantitatea de energie electrică procurată la prețuri reglementate prin aplicarea mecanismului	kWh	11 294 792	11 200 428	0.60%	27 950 052	8 294 277	236.98%

5. Energie electrică furnizată consumatorilor finali

Către sfârșitul anului 2025 numărul consumatorilor finali deserviți de ÎCS „Premier Energy” SRL a fost de 855 419 consumatori, cu 5 584 consumatori mai mult față de aceeași perioadă a anului 2024 (Tabelul 5.1).

Tabelul 5.1. Numărul consumatorilor finali deserviți la sfârșitul perioadei.

Categorie consumatori	2025	2024	2025/2024
Consumatori casnici	822 821	817 895	0.60%
Consumatori noncasnici	32 598	31 940	2.06%
<i>Total consumatori</i>	<i>855 419</i>	<i>849 835</i>	<i>0.66%</i>

Ponderea consumatorilor casnici/ noncasnici la finele anului 2025 a constituit 96,19% / 3,81% din numărul total de consumatori.

Totodată, pentru anul 2025 se atestă o creștere 1,57% a cantităților de energie electrică furnizată consumatorilor, astfel încât către consumatorii casnici a fost furnizată o cantitate de 1 343 mil. kWh, ceea ce a constituit 42,70% din energia electrică furnizată în total, iar către consumatorii noncasnici - 1 802 mil. kWh, ceea ce a constituit 57,30% din cantitatea totală de energie electrică furnizată. Majorarea cantităților furnizate se explică prin creșterea numărului de consumatori.

Tabelul 5.2. Cantitatea de energie electrică furnizată consumatorilor finali.

Categorie consumatori	2025		2024		2025/2024
	mil. kWh	%	mil. kWh	%	%
Consumatori casnici	1 343	42.70%	1 297	41.91%	3.50%
Consumatori noncasnici	1 802	57.30%	1 798	58.09%	0.19%
conectați la ieșire din rețeaua de transport	37	1.17%	39	1.27%	-6.34%
conectați la 110-35 kV	51	1.62%	54	1.74%	-5.93%
conectați la 6-10kV	879	27.97%	885	28.59%	-0.62%
conectați la 0,4 kV	835	26.54%	820	26.48%	1.81%
<i>Total</i>	<i>3 145</i>	<i>100.00%</i>	<i>3 096</i>	<i>100.00%</i>	<i>1.57%</i>

6. Furnizarea de ultimă opțiune

În conformitate cu art. 115 din *Legea nr.164/2025 cu privire la energia electrică* consumatorii finali ce și-au pierdut furnizorul în anumite circumstanțe (furnizorul își încetează activitatea, inclusiv în cazul în care i-a fost suspendată sau retrasă licența ori în alte cazuri în care acesta se află în imposibilitatea de a furniza energie electrică) au dreptul la furnizarea energiei electrice de către furnizorul de ultimă opțiune, conform parametrilor de calitate stabiliți și la prețuri determinate conform articolului menționat, ușor comparabile, transparente și nediscriminatorii. Furnizorul de ultimă opțiune asigură continuitatea furnizării fără întrerupere a energiei electrice către consumatorii finali respectivi pentru perioada necesară încheierii contractelor de furnizare a energiei electrice cu furnizorii noi. Consumatorii finali sunt în drept să beneficieze de furnizare de ultimă opțiune pentru o perioadă de cel puțin 6 luni.

Prin Hotărârile ANRE nr. 11/2018 din 16.01.2018 și nr. 17/2020 din 31.01.2020, furnizorilor ÎCS „Premier Energy” SRL și SA „Furnizare Energie Electrică Nord” le-au fost desemnate teritoriile unde aceștia vor îndeplini obligațiile de ultimă opțiune.

În conformitate cu prevederile legale, furnizorul care își încetează activitatea de furnizare sau este în imposibilitate de a furniza energie electrică este obligat să notifice, cu cel puțin 30 de zile lucrătoare înainte, operatorul de sistem la rețelele căruia sunt racordați consumatorii săi finali cu privire la data încetării furnizării energiei electrice, precum și despre trecerea acestora la furnizorul de ultimă opțiune desemnat de Agenție. În acest caz furnizorul de ultimă opțiune furnizează energie electrică consumatorilor finali pentru o perioadă de cel mult 90 de zile calendaristice. Până la expirarea acestei perioade, consumatorii finali ai furnizorului de ultimă opțiune sunt obligați să încheie un alt contract de furnizare a energiei electrice la prețuri negociate sau un contract de furnizare a energiei electrice cu furnizorul serviciului universal în condițiile stabilite de lege. În cazul în care un consumator final nu îndeplinește această cerință, operatorul de sistem este obligat să deconecteze, la cererea furnizorului de ultimă opțiune, instalațiile electrice ale consumatorului final în cauză după notificarea prealabilă a consumatorului final cu 15 zile calendaristice înainte.

În tabelul 6.1. sunt prezentate prețurile reglementate aprobate de ANRE și care ar urma a fi aplicate în anul 2025 pentru prestarea serviciului de ultimă opțiune de către ÎCS „Premier Energy” SRL.

Tabelul 6.1. Prețurile reglementate pentru furnizarea de ultimă opțiune, aprobate și aplicate în anul 2025.

Hotărârea ANRE	nr.170 din 19.03.2024	nr.12 din 03.01.2025			nr.459 din 29.07.2025		
Punctele de delimitare / locurile de consum	Preț (bani/kWh)	Preț (bani/kWh)	Preț diferențiat în funcție de orele de consum (bani/kWh)		Preț (bani/kWh)	Preț diferențiat în funcție de orele de consum (bani/kWh)	
			Orele	Orele		Orele	Orele
			7:00	23:00		7:00	23:00
			–	–		–	–
			23:00	7:00		23:00	7:00
- la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	176	362	388	268	299	335	266
- la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	199	391	418	296	330	366	297
- instalații electrice racordate la rețelele electrice de distribuție de întă tensiune (35; 110 kV)	202	395	421	300	333	369	300
- instalații electrice racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	224	421	446	326	359	395	326
- instalații electrice racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	281	492	518	397	431	467	398

De menționat este faptul că în perioada 01.01-31.12.2025, ÎCS „Premier Energy” SRL nu a înregistrat activități de furnizare a energiei electrice în calitate de furnizor de ultimă opțiune.

7. Prețuri reglementate de furnizare a energiei electrice

Prețurile reglementate pentru furnizarea energiei electrice consumatorilor finali sunt calculate în conformitate cu „Metodologia de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea energiei electrice de către furnizorul de ultimă opțiune și furnizorul serviciului universal”, aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 65/2018 din 22.02.2018.

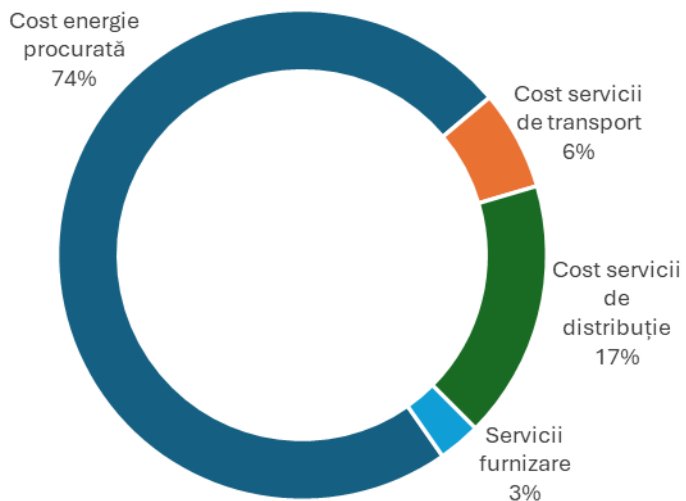
Anul 2025 poate fi divizat în 3 perioade în funcție de prețurile reglementate de furnizare a energiei electrice aplicate în raport cu consumatorii, înregistrându-se 2 modificări de prețuri (Tabelul 7.1).

Tabelul. 7.1. Prețurile aprobate la energia electrică furnizată de către Î.C.S. "Premier Energy" S.R.L. în contextul obligației de serviciu public privind prestarea serviciului universal, în funcție de rețeaua electrică și nivelul de tensiune al rețelei electrice, anul 2025.

Perioada	01.01.2025 – 09.01.2025	10.01.2025 – 31.07.2025		01.08.2025-31.12.2025			
Punctele de delimitare / locurile de consum	Preț (bani/kWh)	Preț (bani/kWh)	Preț diferențiat în funcție de orele de consum (bani/kWh)		Preț (bani/kWh)	Preț diferențiat în funcție de orele de consum (bani/kWh)	
			Orele	Orele		Orele	Orele
			7:00 – 23:00	23:00 – 7:00		7:00 – 23:00	23:00 – 7:00
- la punctele de intrare în rețelele electrice de transport	147	302	323	223	249	280	222
- la punctele de ieșire din rețelele electrice de transport	166	326	348	247	275	305	247
- instalații electrice racordate la rețelele electrice de distribuție de înaltă tensiune (35; 110 kV)	168	329	351	250	278	308	250
- instalații electrice racordate la rețelele electrice de distribuție de medie tensiune (6; 10 kV)	187	351	372	272	299	329	272
- instalații electrice racordate la rețelele electrice de distribuție de joasă tensiune (0,4 kV)	234	410	432	331	359	389	331

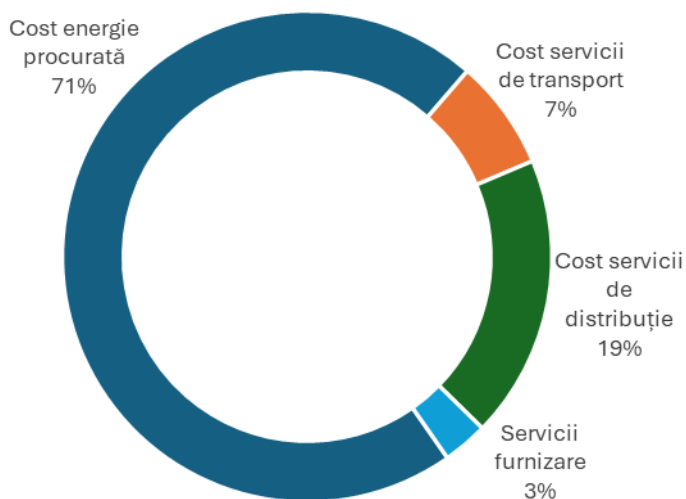
În continuare este prezentată structura prețului mediu de furnizare a energiei electrice utilizată de către ANRE la calcularea prețurilor reglementate pentru ICS „Premier Energy” SRL aprobate pe parcursul anului 2025:

1. Hotărârea ANRE nr.12 din 03.01.2025



- Cost energie procurată 74 %
- Cost servicii de distribuție 17 %
- Cost servicii de transport 6 %
- Cost servicii de furnizare 3 %

2. Hotărârea ANRE nr.459 din 29.07.2025



- Cost energie procurată 71 %
- Cost servicii de distribuție 19 %
- Cost servicii de transport 7 %
- Cost servicii de furnizare 3 %

Conform celor reflectate în figurile de mai sus se observă o creștere ușoară a costurilor pentru serviciile de sistem și o scădere a costurilor pentru energia electrică procurată de către furnizor pentru acoperirea necesității consumatorilor săi în anul 2025.

8. Investiții efectuate

Valoarea investițiilor transferate în exploatare pe parcursul anului 2025 a constituit 2 612,4 mii lei, cu valoarea amortizării de 961,3 mii lei.

Structura investițiilor raportate se prezintă:

- Categoria F. Investiții în tehnica de calcul - 1 223,1 mii lei (46,82%);
- Categoria G. Investiții în imobilizări necorporale – 1 376,7 mii lei (52,70%);
- Categoria H. Alte investiții legate de activitatea licențiată – 12,6 mii lei (0,48%).

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

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

Astfel, s-a achiziționat tehnică de calcul în valoare de 1 223,1 mii lei.

Această investiție a fost realizată cu scopul de a spori eficiența serviciului prestat de personalul întreprinderii, prin dotarea acestora cu echipamente necesare activității de bază.

Categoria G. Investiții în imobilizări necorporale în valoare de 1 376,7 mii lei, cu scopul de a alinia activitățile de furnizare la cadrul legal după cum urmează:

- Respectarea cerintelor legale cu privire la modificarea Legii nr. 10/2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile;
- Respectarea cerintelor legale ce se impun odată cu proiectul Hotărârii ANRE cu privire la aprobarea coeficienților tarifari ce urmează a fi aplicați pentru determinarea prețurilor pentru furnizarea energiei electrice consumatorilor finali implicați în proiecte demonstrative modificarea Legii nr. 10/2016 privind promovarea utilizării energiei din surse regenerabile din data de 22.05.2024;
- Respectarea Hotărârilor de Guvern 103, 168 si 218 din 2025 cu privire la aprobarea compensației la energia electrică din Fondul de reducere a vulnerabilității energetice pentru lunile Februarie, Martie și perioada Aprilie - August 2025.

Categoria H. Alte investiții legate de activitatea licențiată în valoare de 12,6 mii lei, cu scopul de a asigura condiții de muncă pentru angajați.

9. Calitatea serviciilor de furnizare

Clientul este în centrul activităților ÎCS „Premier Energy SRL.

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

Accesarea online a serviciilor Premier Energy

ÎCS „Premier Energy” SRL tinde mereu spre o comunicare coerentă și eficientă cu consumatorii săi, iar interacțiunea online reduce din distanțe, aducându-le mai aproape serviciile furnizorului de energie.

Pentru comoditate și economisirea timpului consumatorilor, toate serviciile ÎCS „Premier Energy” SRL sunt disponibile online pe site-ul www.premierenergy.md, rubrica Asistență → Cereri online.

Astfel, consumatorii pot solicita oricare serviciu prestat de furnizorul de energie:

- Contractare: încheierea, prelungirea sau rezilierea contractului, contorizarea netă, perfectarea contractelor pentru clienții blocurilor locative, contracte pentru producătorii de energie electrică;
- Facturare: recepționarea facturii prin email, dezacordul privind calculul indicat în factură, prelungirea termenului de achitare, schimbarea adresei de destinație a facturii;
- Plăți: achitarea facturilor, confirmarea plăților, restituirea încasărilor eronate, transferul încasărilor eronate, compensarea reconectării întârziată;
- Programarea online a vizitei la oficiul comercial;
- etc.

Informarea clientului

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

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

Completarea bazei de date a furnizorului de energie pentru o comunicare eficientă

Pentru o mai bună interacțiune cu consumatorii existenți, întreprinderea a derulat o campanie amplă de informare a consumatorilor săi privind posibilitatea recepționării prin email a facturilor pentru energia electrică, notificări prin email și/sau sms privind expirarea termenului de achitare a facturii, eventuale datorii, precum și alte informații utile.

Astfel au fost realizate următoarele acțiuni:

- includerea unui mesaj informativ pe facturile de plată ale consumatorilor casnici și non casnici;

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

Astfel, la 31 decembrie 2025 baza de date a companiei a fost completată cu 46 958 date de contact cu clienții și cuprinde 215 847 de adrese de email și 644 409 de numere de telefon mobil.

Oficiul telefonic – suport pentru siguranță și comoditate

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

În 2025 oficiul telefonic al ÎCS „Premier Energy” SRL a înregistrat până la 2000 de apeluri zilnice sau până la 41 400 de apeluri pe lună, numărul apelurilor înregistrate fiind cu 1.2 % mai mic în comparație cu de anul precedent.

În rezultatul evaluării automate a opiniilor consumatorilor la finalul convorbirilor telefonice, precum și din răspunsurile completate în sondajul de satisfacție de pe pagina web a companiei cu privire la calitatea deservirii de către operatorii oficiului telefonic, nivelul de satisfacție pentru anul 2025 a fost de 91.78 %, indicatorul fiind în creștere cu 1,95 puncte față de anul 2024.

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

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

A continuat promovarea și utilizarea activă a semnăturilor electronice la semnarea contractelor pentru furnizarea energiei electrice și a altor documente.

Semnătura electronică oferă securitate, economie de timp, confort și eficiență.

Clienții au acum posibilitatea de a semna electronic contracte atât de la distanță, cât și în toate oficiile comerciale folosind dispozitivul LCD Signature PAD. În anul 2025, în Oficiile comerciale ale companiei au fost instalate încă 8 dispozitive LCD Signature PAD, ceea ce a extins semnificativ capacitățile pentru clienți și a făcut posibilă triplarea numărului de contracte semnate prin această metodă (de la 2.797 contracte la 8.541).

Semnătura electronică a contractelor permite reducerea cantității de hârtie utilizată, deoarece permite arhivarea imediată a contractelor în format digital. În 2025, au fost semnate 2.519 contracte folosind semnături electronice digitale, ceea ce reprezintă dublul numărului de contracte din 2024.

Modalități de plată

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL au posibilitatea să-și achite facturile de plată în mod obișnuit în oficiile comerciale ale întreprinderii, la filialele oricărei bănci comerciale, în oficiile poștale sau la terminale.

În același timp, ei pot opta pentru achitarea facturilor la distanță, alegând cea mai comodă opțiune pentru ei:

- prin internet sau mobile banking la banca la care se deservesc;
- prin intermediul serviciului de plăți programate;
- online pe platforma pay.premierenergy.md

Cabinetul personal

Consumatorii ÎCS „Premier Energy” SRL pot opta pentru serviciul „cabinetul personal” în regim on-line, acesta fiind disponibil pentru toți consumatorii care dețin un contract semnat cu furnizorul de energie electrică. Pentru aceasta este necesar să acceseze pagina www.premierenergy.md și să se înregistreze gratuit.

Odată înregistrat, clientul poate consulta pe profilul personal informații diverse privind condițiile contractului de furnizare a energiei electrice, starea contului, existența sau absența datoriilor pentru energia consumată, statistica individuală a consumului de energie, procesul de examinare a solicitărilor și reclamațiilor, verificarea indicatorilor contorului, transmiterea automată clientului despre perioada corespunzătoare de transmitere a datelor contorului .

Consultarea datoriei

Clienții pot consulta datoria la energia electrică prin următoarele modalități:

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

Înregistrarea solicitărilor și reclamațiilor

În 2025 la fiecare 100 000 de clienți au fost înregistrate în medie 555 de reclamații.

Din cele circa 10 490 de petiții recepționate lunar, 6,64 % au fost recepționate prin poștă, 25,10 % au fost prezentate personal, 5,61 % primite prin e-mail, 62,64 % prin completarea formularelor online pe site și 0,01 % prin alte modalități identificate.

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

Rezultatele studiului privind satisfacția consumatorilor

Calitatea serviciilor oferite de Î.C.S. „Premier Energy” S.R.L. a fost întotdeauna percepută drept factor cheie în determinarea satisfacției clienților. Sondajele conturează așteptările clienților, aprecierile lor și nivelul de loialitate.

Pentru sfârșitul anului 2025, în conformitate cu rezultatele studiului, consumatorii au apreciat activitatea ÎCS „Premier Energy” SRL ca fiind una satisfăcătoare în proporție de 94,30 %, ceea ce a indicat o îmbunătățire cu 1,08 % față de anul 2024.

Tabelul. 9.1. Gradul de satisfacție pentru serviciile prestate, %

Serviciu	2025	2024
Comunicarea cu oficiul telefonic	91,78	90,02
Deservirea în oficiile comerciale	99,38	99,44
Încheierea contractelor în oficiile comerciale	95,11	95,78
Examinarea reclamațiilor	90,39	89,55

Promovarea eficienței energetice

ÎCS „Premier Energy” SRL acordă o atenție deosebită utilizării eficiente a energiei electrice, având în vizor atât asigurarea cererii energetice, cât și protecția mediului înconjurător. Compania promovează acest obiectiv nu doar în cadrul activității sale proprii, dar și în relațiile cu furnizorii săi. În anul 2025 ÎCS „Premier Energy” SRL a desfășurat multiple acțiuni de sensibilizare și promovare activă a consumului responsabil de energie și a eficienței energetice, în scopul de a încuraja utilizarea rațională a resurselor și de a contribui la protejarea mediului. Aceste inițiative au fost parte din angajamentul constant al companiei de a sprijini sustenabilitatea și de a educa publicul privind importanța unui consum responsabil de energie.

Gestionarea eficientă a consumului de resurse energetice

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