

Corina Popescu (Electrica): Consumatorii de energie vor fi din ce în ce mai deștepti, iar furnizorii vor avea o viață grea

Consumatorii de energie din România vor fi din ce în ce mai informați și mai deștepti, odată cu liberalizarea pieței, și vor pune presiune pe furnizori, care vor fi nevoiți să vină cu oferte și servicii cât mai bune pentru a-și fideliza clienții, a declarat Corina Popescu, directorul general al Electrica, într-un interviu acordat AGERPRES.

Această înseamnă, de fapt, liberalizarea pieței: fiecare om să fie liber să aleagă ce fel de tarif consideră că este mai bun pentru el, iar între furnizori să existe concurența.

Corina Popescu îi sfătuiește pe consumatori să fie foarte atenți la eventuale clauze abuzive din contractele pe care le semnează și să anunțe autoritățile dacă găsesc paragrafe prin care sunt puși să plătească penalități în cazul în care doresc să renunțe la contract. Oricine își poate schimba oricând furnizorul, a subliniat ea.

De asemenea, sefă Electrica a arătat, în interviu, care au fost motivele pentru care oamenii nu s-au mutat până acum în piața liberă, deși aveau acest drept încă din 2007.

AGERPRES: Pentru început, spuneți-ne care este situația pe piața furnizării de energie?

Corina Popescu: Suntem într-un proces de liberalizare care a început cu mulți ani în urmă. Primul moment de liberalizare completă a pieței de energie electrică a fost anul 2007. De ce nu au migrat consumatorii din piața reglementată în cea nereglementată cred că ar trebui analizat. Dar ce se întâmplă acum este o trecere forțată. Ce nu s-a întâmplat natural se întâmplă acum forțat.

De ce nu s-a făcut o trecere etapizată?

S-a încercat acest lucru. Legislația prevedea, încă din 2007, ca fiecare consumator să poată să aleagă în care piață activează, apoi s-a încercat o trecere etapizată. Ani de zile am avut pe factura de acasă două tipuri de tarife pentru energie, o componentă reglementată și una de piață liberalizată. Acest proces trebuia să se finalizeze în 2018. O greșeală a fost făcută la data aceea: piața angro s-a liberalizat, dar ANRE continua să reglementeze prețul la consumatorul final. Esuata și a doua încercare de trecere etapizată...

Acum, de un an de zile, au apărut atât directiva europeană, cât și regulamentul european care nu mai permit reglementarea prețurilor și intervenția statului pe piețele de energie în a reglementa prețurile decât pe o durată limitată de timp. Așa că este momentul să se întâmple

Ce câștigă oamenii în urma liberalizării?

Oamenii câștigă ceva ce foarte puțini dintre cei care sunt puși astăzi să aleagă realizează: câștigă dreptul, pe care l-au avut și în trecut, de a schimba oricând furnizorul. Dacă nu mai este mulțumit de servicii, de preț, poate cu o simplă notificare de 21 de zile - iar, în viitor, conform reglementărilor europene, va putea să schimbe într-o perioadă mult mai scurtă, de 48 de ore - câștigă un drept de a schimba furnizorul de electricitate cu o simplă notificare de 21 de zile.

Consumatorii să fie foarte atenți când își aleg cu cine doresc să meargă mai departe, fie că este furnizorul de până acum, fie că este altul, să-și facă o analiză foarte atentă la contractul pe care îl semnează. Pentru că sunt contracte

care au mai multe clauze care sunt ascunse și care practic încearcă să blocheze acest drept pe care îl conferă directiva europeană de a-și schimba furnizorul atunci când doresc.

Evident, ca să faci o alegere corectă, trebuie să fii foarte bine informat și cred că acesta este lucrul care a lipsit: dorința unui consumator de a fi informat. Iar informarea trebuie să fie una corectă.

Ce trebuie să facă oamenii care observă clauze pe care le consideră abuzive?

În primul rând să nu semneze contractul și să caute să identifice furnizorul care îi oferă cea mai bună ofertă, din toate perspectivele. Al doilea lucru: dacă a apucat să semneze un asemenea contract, are dreptul de a notifica Autoritatea pentru Protecția Consumatorilor, cât și Autoritatea de Reglementare în Energie.

Dăți-ne un exemplu de clauze care ar putea fi considerate abuzive.

De exemplu, semnează un contract pe un an și, după șase luni, găsește o ofertă mai bună în piață și atunci vrea să-și schimbe furnizorul actual cu unul nou, care îi oferă poate chiar mai mult decât furnizarea de energie electrică, și alte servicii și primește un tip de serviciu care se pliază mai bine pentru el ca și consumator, iar, la rezilierea contractului, i se cer penalități să le plătească. Aceste penalități din contracte pot fi un tip de clauze abuzive. Oricând omul poate să renunțe la contract.

Aici este și marea provocare a furnizorilor tradiționali, obișnuiți să aibă un portofoliu de clienți care, deși aveau acest drept din 2007, nu au apelat la el, să știe să-și apropie și să-și fidelizeze clienții.

Sunt tot felul de practici, inclusiv de intimidare, de exemplu "Nu mai semna cu furnizorul X pentru că te-a furat ani de zile" și multe altele, iar aici sfatul meu pentru consumatori este să-și apere drepturile pe care le aduce această liberalizare.

Care sunt dezavantajele liberalizării pentru consumatori?

N-aș putea să le spun dezavantaje. Sectorul energiei este unul destul de abstract, toată lumea face confuzie între distribuția și furnizarea de energie electrică. Aș vrea să le transmit că nu veți rămâne niciodată fără curent electric. Distribuitorul este acela care va alimenta, iar furnizorul se ocupă de partea comercială a contractului și rolul lui este de plăti tot lanțul în spate.

Fiind un domeniu atât de abstract, clientul trebuie să facă un efort să se informeze corect, să nu poată fi manipulat. Am văzut zilele acestea tot felul de comparații între prețul de anul trecut, care era reglementat și prețurile de acum pe serviciu universal și piața liberă. Comparatia corectă este cea când compari două prețuri care au cumva condiții similare, cel puțin de achiziție.

Acesta este dezavantajul: trebuie să își rezerve din timpul lor și să reușească să se informeze corect.

Liberalizarea înseamnă prețuri mai mari sau mai mici la energie?

Liberalizarea nu aș putea să spun că înseamnă prețuri mai mari sau mai mici. Liberalizarea înseamnă a plăti un preț de piață, care astăzi poate să fie mai mare, mâine mai mic, el reflectă tendințele din pietele existente. De-asta spun că este periculos să faci comparații greșite ale prețurilor, pentru că nu reflectă realitatea existentă.

În acest moment, prețurile din piață sunt cele corecte?

Prețurile din piață anglo, reflectate în tarifele pentru consumatorii finali, având în vedere că se stabilesc pe

platforme transparente și nediscriminatorii, din perspectiva pieței de energie, sunt preturi corecte. Iar fiecare tip de tarif, în funcție de cum este particularizat, reflectă acele optimizări pe care furnizorul poate să le facă.

Și aici pot să menționez, pentru că am auzit foarte multe comentarii, de ce prețul de serviciul universal este mai mare decât cel din piața liberă? Pentru că la serviciul universal ai contract-cadru, ai obligația, ca furnizor, să emiți factura lunară, care este un cost, ai obligația să o trimiți către consumatori tipărită, cu confirmare de primire, ai obligația să ai centre de relații cu clienții la mai puțin de 50 de kilometri de toți clienții. Deci toate aceste aspecte induc un cost mai mare. Și este doar un pret pe kWh.

În piața liberalizată, am încercat să definim tarife pentru diverse tipologii de clienți. Unii nu mai doresc să primească factura tipărită, ci electronică, aceștia au un altfel de tarif, mai mic. Sunt clienți care au un profil de consum diferit, consumă mai mult în orele de noapte și week-end decât în orele de zi.

Aveți și tarife diferențiate pe ore?

Da, avem și acest gen de tarif, diferențiat pe ore și în week-end. Avem și tarife tip binom, cu abonament, pentru clienții cu un consum mai mare. Noi suntem interesați să vindem, suntem interesați să găsim cel mai bun tarif pentru fiecare dintre consumatori.

Este adevărat că este un moment critic acum, pentru că oamenilor li se induc idei gresite, că rămân fără curent, se sperie, nu au avut suficiente informații ca să poată lua o decizie. La centrele de relații cu clienții sunt oameni care vin, doresc să se informeze și când realizează că este economia pe care o fac la factură renunță și pleacă, nu mai doresc să semneze un contract nou pe piața liberă.

Despre asta este liberalizarea: fiecare om este liber să aleagă ceea ce consideră că este mai bun pentru el.

Cum apreciați ultimul ordin al ANRE, prin care furnizorii pot livra energie la cel mai mic tarif al lor?

N-am vrea să comentez ordinul ANRE. Aș putea spune că, tocmai pentru a veni în sprijinul consumatorilor noștri să ia decizia cea mai corectă, vom acorda un discount pentru o perioadă mai lungă decât cea prevăzută de autoritatea de reglementare (30 iunie - n.r.), adică până la 31 august. Suntem în plină pandemie, oamenii continuă să vină la centrele de relații cu clienții, deși au la dispoziție și alte instrumente la care pot face apel. Am pregătit și filmulete cu pași, pe care în curând le vom difuza.

Trebuie să relaxăm. S-a creat o tensiune, inclusiv la nivelul clienților. Trebuie să relaxăm cumva situația aceasta. Oamenii trebuie să înțeleagă procesul și să facă o alegere avizată.

De altfel, la noi, diferența dintre cele două tarife nu era foarte mare (serviciu universal și piața concurențială - n.r.) și este un efort suplimentar tocmai pentru a veni în sprijinul lor.

Încă o dată: îi sfătuiesc să se uite la contracte, să nu existe acele clauze de care vorbeam. Am relaxat și modul în care pot face această schimbare pentru consumatorii existenți, nu le-am mai solicitat să vină către noi cu toate acele documente necesare, cele impuse prin ordinul ANRE, să ne înțelegem, pentru consumatorii noi suntem obligați să cerem acele informații, pentru clienții existenți este suficient să vină doar cu buletinul.

Câți clienți casnici are Electrica?

La sfârșitul anului trecut aveam 3,2 milioane de clienți casnici în piața reglementată și 200.000 de clienți casnici în piața liberă.

Acesti clienti au avut tarife foarte bune în piata reglementata, care se bazau pe un cos de achizitie de energie foarte ieftina, lucruri care probabil nu au favorizat aceasta migrare a clientilor catre ofertele noastre din piata libera, dar diferenta de pret probabil ca si-a spus cuvântul.

Cum credeti ca va arata piata anul viitor în aceasta perioada?

O sa fie mult mai asezata. Ma astept sa mai existe niste disfunctionalitati, dar eu cred ca în aceasta perioada si cu aceste eforturi, cred ca vom avea niste clienti mai destepti, mai open-minded, care o sa puna challenge (provocare - n.r.) mai mare pe furnizare si cumva sunt benefice toate aceste actiuni de informare. Atentie mare la manipulari si comparatii gresite!

Dar cred ca asa va fi, este o piata care începe sa devina matura, oamenii, mai informati si este clar ca furnizorii vor avea o viata din ce în ce mai grea. Îmi este foarte clar, am vazut procesul acesta în rândul consumatorilor industriali. Unii dintre ei sunt câteodata mai bine informati decât reprezentantii furnizorului, iar partea de challenge este extraordinar de mare.

Ceea ce nu e rau, pentru ca, în fond, despre asta este vorba în ceea ce priveste liberalizarea.