

Notă de fundamentare și motivare

a proiectului de ordin pentru aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și pentru modificarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 235/2019, cu modificările și completările ulterioare

1. Cadrul național de reglementare

Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 (Lege), cu modificările și completările ulterioare prevede:

- la art. 3 pct. 79: „standard de performanță pentru serviciile de transport/distribuție/furnizare a energiei electrice - reglementarea emisă de autoritatea competentă pentru stabilirea indicatorilor de performanță în asigurarea serviciului de transport/distribuție/furnizare a energiei electrice”;
- art. 62 alin. (1) lit. h⁶): „să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. Clienții au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și de soluționare a plângerilor de către furnizorul și, după caz, operatorii licențiați care încheie contracte cu clienții finali de energie electrică. Soluționarea extrajudiciară a litigiilor prevede rezolvarea corectă și promptă a litigiilor în termen de 90 de zile și un sistem de rambursare și/sau compensare a sumelor reale datorate, în conformitate cu principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE a Comisiei din 30 martie 1998 privind principiile aplicabile organismelor responsabile pentru soluționarea extrajudiciară a diferendelor cu consumatorii; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE;*)”;

Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare, prevede:

- la art. 5 alin. (1) lit. c): „Ordinele, deciziile sau avizele ANRE cu privire la activitatea de reglementare se referă la: (...) c) aprobarea reglementărilor tehnice și comerciale pentru funcționarea sigură și eficientă a sectorului energiei electrice, termice și al gazelor naturale”;
- la art. 9 alin. (1) lit. h): „ANRE este abilitată cu următoarele atribuții și competențe în sectorul energiei electrice și energiei termice produse în cogenerare: (...) h) aprobă reglementări tehnice și comerciale pentru operatorii economici din sector, inclusiv standarde de performanță pentru serviciile de transport, distribuție, și furnizare a energiei electrice și termice”.

2. Scopul reglementării

Propunerea de modificare a Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali (Regulament de furnizare), are ca scop preluarea acelor prevederi care au fost eliminate din Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice (Standard).

Standardul are ca scop reglementarea calității activității de furnizare a energiei electrice stabilind:

- a) prevederi referitoare la calitatea activității de furnizare;
- b) indicatorii de performanță ce caracterizează calitatea activității de furnizare;
- c) nivelurile garantate ale indicatorilor de calitate garantați;
- d) compensațiile pe care furnizorii le plătesc clienților finali, în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate;

e) modul de raportare a indicatorilor de performanță aferenți activității de furnizare a energiei electrice.

3. Schimbări preconizate/măsurile propuse prin prezenta reglementare

Principalele modificări ale *Standardului*, în raport cu varianta în vigoare sunt:

a) pentru optimizarea modului în care este monitorizată calitatea activității de furnizare a energiei electrice au fost introduși și definiți termenii „*indicator de calitate*” și „*nivel garantat al indicatorului de calitate*” și a fost redefinită noțiunea de „*indicator de performanță*” ca fiind un indicator care exprimă gradul de realizare a obiectivelor stabilite privind asigurarea calității activității de furnizare a energiei electrice;

b) prevederile referitoare la activitatea prestată de furnizor pentru soluționarea plângerilor privind factura de energie electrică și pentru asigurarea intermedierei relației client final – operator de rețea au fost eliminate din *Standard* și introduse în *Regulamentul de furnizare*;

c) au fost stabiliți 9 indicatori de calitate ai activității de furnizare a energiei electrice:

- timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare a energiei electrice;
- timpul de încheiere a unui contract de furnizare a energiei electrice;
- timpul de răspuns la solicitările și plângerile privind schimbarea furnizorului de energie electrică;
- timpul de răspuns la plângerile privind facturarea consumului de energie electrică;
- timpul de răspuns la solicitările/plângerile referitoare la activitatea de furnizare;
- timpul de răspuns la plângerile privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii;
- timpul de transmitere către OR a solicitării de reconectare a locului de consum deconectat pentru neplata facturilor de energie electrică;
- timpul de transmitere către OR a unei solicitări/plângeri referitoare la activitatea de distribuție, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR;
- timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (callcenter).

d) pentru fiecare indicator de calitate ANRE a stabilit un nivel garantat pe care furnizorii au obligația de a-l respecta și de asemenea un set de date pe care furnizorii trebuie să le transmită la ANRE;

e) pentru nerespectarea nivelului garantat al calității activității de furnizare a energiei electrice furnizorii de energie electrică vor achita, din proprie inițiativă, compensații tuturor clienților finali indiferent de categoria din care aceștia fac parte;

f) s-a introdus obligația furnizorilor de a achita compensații pentru nerespectarea nivelului garantat al calității activității de furnizare a energiei electrice și solicitanților cu care furnizorii nu au o relație contractuală;

g) s-a introdus obligația furnizorilor care sunt desemnați furnizori de ultimă instanță, de a achita compensații clienților finali și în situația în care nu comunică acestora, oferta pentru serviciu universal, în conformitate cu prevederile contractelor-cadru de furnizare a energiei electrice la clienții casnici și noncasnici ai furnizorilor de ultimă instanță;

h) valoarea compensației acordată pentru fiecare zi de întârziere s-a stabilit în funcție de salariul minim brut pe economie;

i) s-a acordat furnizorilor posibilitatea de a stabili, prin contract, alte valori ale compensațiilor acordate și ale penalităților de întârziere datorate care, însă, nu pot fi mai mici decât cele stabilite prin prezentul *Standard*;

j) s-a acordat furnizorilor posibilitatea de a stabili niveluri garantate ale indicatorilor de calitate diferite cu condiția ca acestea să nu fie mai mari decât cele prevăzute de prezentul *Standard*;

k) s-a introdus posibilitatea soluționării disputelor legate de plata compensației prin intermediul Comisiei de soluționare a disputelor apărute pe piața de energie electrică;

l) pentru stabilirea nivelului de calitate oferit de fiecare furnizor au fost introduși următorii indicatori de performanță:

- gradul de respectare a nivelului garantat al indicatorilor de calitate,
- evoluția gradului de respectare a nivelului garantat al indicatorilor de calitate,
- evoluția indicatorilor de performanță aferenți fiecărui indicator de calitate,

- indicatori de performanță aferenți indicatorilor de calitate determinați ca medie a timpilor de răspuns la solicitările/plângerile clienților finali; acești indicatori sunt determinați de furnizori și transmiși la ANRE conform anexei nr. 3 la *Standard*,

precum și un sistem de punctare stabilit în funcție de gradul de respectare al nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate. Astfel, pentru un grad de respectare cuprins între:

- 85% - 100% se acordă 5 puncte
- 65% - 84,99% - se acordă 4 puncte
- 45% - 64,99% - se acordă 3 puncte
- 25% - 44,99% - se acordă 2 puncte
- 0% - 24,99% - se acordă 1 punct.

În vederea informării clienților finali cu privire la nivelul de calitate a activității de furnizare desfășurată de fiecare furnizor punctajele obținute și valorile indicatorilor de performanță vor fi publicate în comparatorul ofertelor tip de furnizare a energiei electrice.

m) datele aferente indicatorilor de calitate stabiliți prin *Standard* vor fi transmise de furnizorii care sunt desemnați furnizori de ultimă instanță, separat pentru clienții finali cărora le furnizează energie electrică în baza contractelor negociate și pentru clienții finali cărora le furnizează energie electrică în baza contractelor reglementate.

Alte informații

Nu este cazul.

Secțiunea a 3-a – Mențiuni privind impactul socio-economic preconizat al proiectului de reglementare

1. Impactul macroeconomic

a) impactul asupra pieței de energie în ansamblul ei

Reglementarea contribuie la creșterea protecției consumatorilor, asigurarea continuității alimentării cu energie electrică, precum și la garantarea unui nivel înalt al calității comerciale privind activitatea de furnizare a energiei electrice, promovând concurența pe piața de energie electrică prin asigurarea unui criteriu suplimentar la selectarea furnizorului.

b) impactul asupra operatorilor economici

Furnizorii de energie electrică au obligația de a asigura clienților finali un standard ridicat de furnizare a energiei electrice, în condiții clar definite, transparente, nediscriminatorii și ușor de verificat.

c) impactul asupra consumatorilor clienților finali

Reglementarea asigură clienților finali un nivel garantat al calității furnizării energiei electrice, compensații plătite de furnizorii de energie electrică în situația în care nu sunt respectate nivelurile garantate ale indicatorilor de calitate, precum și informații privind nivelul de calitate asigurat de fiecare furnizor.