

Notă de prezentare și motivare
a proiectului de Ordin pentru aprobarea Standardului de performanță pentru
activitatea de furnizare a gazelor naturale

1. Cadrul național de reglementare

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

- la art. 143 alin. (1) lit. d) și n): *„Furnizorul de gaze naturale are, în principal, următoarele obligații: (...) d) să respecte standardele de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale; (...) n): să ofere clienților finali un standard ridicat de servicii și de soluționare a plângerilor”;*
- art. 145 alin. (4) lit. n): *„să solicite și să primească penalitățile suportate de către furnizorul/operatorul de sistem pentru neîndeplinirea obligațiilor, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță”.*

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. 8 lit. g) *„(...) În îndeplinirea atribuțiilor și competențelor sale, ANRE contribuie la realizarea următoarelor obiective generale: (...) g) protecția consumatorului, prin asigurarea unei piețe concurențiale eficiente, prin sprijinirea clienților vulnerabili, prin impunerea unor standarde de calitate a serviciilor publice din sectorul energiei electrice și gazelor naturale, prin facilitarea accesului clienților finali la datele proprii de consum necesare în procesul de schimbare a furnizorului de energie electrică sau gaze naturale, precum și prin informarea cât mai corectă și completă a consumatorilor”;*
- la art. 10 alin. (1) lit. q¹): *„ANRE are următoarele atribuții și competențe în sectorul gazelor naturale: (...) q¹) elaborează standardele de performanță pentru prestarea serviciilor de transport, distribuție, înmagazinare și furnizare a gazelor naturale”.*

2. Scopul reglementării

Standardul are ca scop reglementarea cerințelor minime de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale și a modalității de urmărire și evaluare a performanței activității furnizorilor de gaze naturale, stabilind:

- a) indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale și nivelurile garantate ale acestor indicatori;
- b) compensațiile pe care furnizorii sunt obligați să le plătească clienților finali, în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale;
- c) indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorilor de gaze naturale;
- d) modalitatea de raportare de către furnizor a informațiilor privind calitatea și performanța activității desfășurate de către acesta;
- e) modalitatea de evaluare a activității desfășurate de furnizorul de gaze naturale în relația cu clienții finali.

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 evaluată performanța calității activității de furnizare a gazelor naturale au fost introduși și definiți termenii „*indicator de calitate*” și „*nivel garantat al indicatorului de calitate*”, fiind redefinită noțiunea de „*indicator specific de performanță*” ca indicator care exprimă gradul de realizare a obiectivelor stabilite privind asigurarea calității activității de furnizare a gazelor naturale;
- b) au fost stabiliți 11 indicatori de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale:
 - IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare a gazelor naturale;
 - IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare a gazelor naturale;
 - IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a contractului de furnizare a gazelor naturale;
 - IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la factura de gaze naturale;
 - IC5 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării gazelor naturale la locul de consum pentru neplata contravalorii facturii de gaze naturale;

- IC6 - timpul de transmitere către OR a solicitării CF de reluare a furnizării gazelor naturale la locul de consum, întreruptă pentru neplata facturii de gaze naturale;
- IC7 - timpul de transmitere către OR a solicitării CF al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR, respectiv timpul de transmitere către CF a răspunsului primit de la OR;
- IC8 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului de gaze naturale;
- IC9 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a datelor privind istoricul de consum aferent locului de consum;
- IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale, alta decât cele prevăzute distinct în cadrul standardului;
- IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center).

c) 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 raporteze la ANRE;

d) pentru nerespectarea nivelului garantat al calității activității de furnizare a gazelor naturale, furnizorii de gaze naturale vor achita, automat, compensații tuturor clienților finali indiferent de categoria din care aceștia fac parte, inclusiv solicitanților cu care furnizorii nu au o relație contractuală;

e) valoarea compensației acordate s-a stabilit în funcție de salariul minim brut pe economie;

f) pentru evaluarea gradului de respectare de către furnizor a nivelului garantat aferent fiecărui indicator de calitate au fost introduși indicatori specifici de performanță;

g) a fost stabilită modalitatea de raportare și publicare de către furnizor a informațiilor aferente calității și performanței activității de furnizare a gazelor naturale;

h) a fost stabilită modalitatea de evaluare de către ANRE a activității desfășurate de furnizorul de gaze naturale în relația cu clienții finali, respectiv printr-un sistem de punctare stabilit în funcție de gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate. Astfel, pentru un grad de respectare cuprins între:

- 95% - 100% se acordă 5 puncte
- 85% - 94,99% - se acordă 4 puncte
- 75% - 84,99% - se acordă 3 puncte
- 50% - 74,99% - se acordă 2 puncte

- 0% - 49,99% - se acordă 1 punct.

În vederea informării clienților finali cu privire la nivelurile de calitate și de performanță ale activității de furnizare desfășurate de fiecare furnizor, ANRE publică/actualizează trimestrial în aplicația web interactivă denumită „*Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale*”, următoarele informații:

- gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate cuantificate prin indicatorii specifici de performanță și punctajele obținute de fiecare furnizor;
- calificativul obținut de fiecare furnizor, în funcție de rezultatele evaluării trimestriale;
- timpul mediu de răspuns la solicitările primite, pe fiecare indicator de calitate;
- evoluția gradului de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate, determinat ca raport între gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate aferent a două trimestre consecutive pentru care deține informații.

i) s-a introdus obligația furnizorilor de a desfășura activități de monitorizare anuală a gradului de satisfacție a clienților finali, în conformitate cu familia de standarde ISO 9001, cel puțin cu privire la următoarele criterii:

- calitatea activității de furnizare a gazelor naturale;
- atitudinea și competența personalului furnizorului cu care CF vine în contact;
- accesibilitatea informațiilor;
- promptitudinea în soluționarea solicitărilor;
- modul de soluționare a solicitărilor;
- satisfacerea cerințelor CF.

4. Alte informații

Nu este cazul.

5. Mențiuni privind impactul socio-economic preconizat al proiectului de reglementare

a) impactul asupra pieței de gaze naturale în ansamblul ei

Reglementarea contribuie la creșterea protecției clienților finali, precum și la garantarea unui nivel înalt al calității comerciale pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, promovând concurența pe piața de gaze naturale prin asigurarea unui criteriu suplimentar la selectarea furnizorului.

b) impactul asupra operatorilor economici

Furnizorii de gaze naturale au obligația de a asigura clienților finali un standard ridicat în activitatea de furnizare a gazelor naturale, în condiții clar definite, transparente, nediscriminatorii și ușor de verificat.

c) impactul asupra clienților finali

Reglementarea asigură clienților finali un nivel garantat de calitate pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, compensații plătite de furnizorii de gaze naturale în situația în care acesta nu este respectat, plata penalităților în cazul neîndeplinirii obligațiilor de plată de către furnizori, precum și informații privind performanța activității de furnizare asigurată de fiecare furnizor de gaze naturale, oferind astfel clienților finali posibilitatea selectării furnizorului de gaze naturale și în funcție de calitatea serviciilor oferite.