

REFERAT DE APROBARE

Secțiunea 1 - Titlul proiectului de reglementare

Ordin pentru aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale

Secțiunea a 2-a - Motivul emiterii reglementării

1. Contextul și cadrul european de reglementare (Descrierea situației actuale)	<i>Proiectul de ordin respectă prevederile Directivei (UE) 2019/944 a Parlamentului European și a Consiliului privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de modificare a Directivei 2012/27/UE, respectiv cele ale Directivei 2009/73/CE privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale și de abrogare a Directivei 2003/55/CE.</i>
2. Cadrul național de reglementare	<i>Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 (Lege), cu modificările și completările ulterioare prevede:</i> <ul style="list-style-type: none">- 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”;- la art. 62 alin. (1) lit. h⁶): „Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi:[...] 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;)”;*

- 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. 9 alin. (1) lit. h): *„ANRE este abilitată cu următoarele atribuții și competențe în sectorul energiei electrice și energiei termice produse în cogenerare: [...]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”;*
- la art. 10 alin. (1) lit. q¹): *„ANRE are următoarele atribuții și competențe în sectorul gazelor naturale: (...) q¹) elaborează standardele de performanță*

	<i>pentru prestarea serviciilor de transport, distribuție, înmagazinare și furnizare a gazelor naturale”.</i>
3. Scopul reglementării	<p>Pentru a duce la îndeplinire prevederile art. 5 alin. (1) lit. c), ale art. 8 lit. g), ale art. 9 alin. (1) lit. h) și ale art. 10 alin. (1) lit. q¹) din 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, precum și ale art. 3, 62, 143 și 145 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare, ANRE a elaborat proiectul de Ordin privind aprobarea <i>Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale</i>, denumit în continuare <i>Standard</i>.</p> <p><i>Standardul</i> propus are ca scop reglementarea cerințelor minime de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale și a modalității de urmărire și evaluare a performanței activității furnizorilor, stabilind:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale și nivelurile garantate ale acestor indicatori; b) compensațiile pe care furnizorii au obligația să le plătească, în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale; c) indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorilor; d) modalitatea de raportare de către furnizori a informațiilor privind calitatea și performanța activității desfășurate de către aceștia; e) modalitatea de evaluare a activității desfășurate de furnizori.
4. Schimbări preconizate/măsurile propuse prin prezenta reglementare	<p>Principalele modificări ale <i>Standardului</i>, în raport cu variantele în vigoare, sunt:</p> <ul style="list-style-type: none"> - pentru optimizarea modului în care este evaluată performanța calității activității de furnizare a gazelor naturale au fost introduși și definiți termenii „<i>indicator de calitate</i>” și „<i>nivel garantat al indicatorului de calitate</i>”, fiind redefinită noțiunea de „<i>indicator specific de performanță</i>” ca indicator care exprimă gradul de realizare a obiectivelor stabilite privind asigurarea calității activității de furnizare desfășurate de un furnizor; - au fost stabiliți 11 indicatori de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale:

- IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare;
- IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare;
- IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare;
- IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă;
- IC5 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă de furnizor;
- IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitarea fost dispusă de către furnizor;
- IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR;
- IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR;
- IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului;
- IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, alta decât cele prevăzute expres în cadrul prezentului *Standard*;
- IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (call center).

- 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;

- pentru nerespectarea nivelului garantat al calității activității de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, furnizorii 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;

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

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

- a fost stabilită modalitatea de raportare și publicare de către furnizor a informațiilor

aferente calității și performanței activității de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;

- a fost stabilită modalitatea de evaluare de către ANRE a activității desfășurate de furnizorul de energie electrică/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 aplicațiile web interactive denumite „*Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale*” și „*Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice*”, următoarele informații:

- gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate cuantificate prin indicatorii specifici de performanță și punctajele obținute de fiecare furnizor;
 - 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;
- 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;
 - atitudinea și competența personalului furnizorului cu care clientul final vine în contact;

	<ul style="list-style-type: none"> - accesibilitatea informațiilor; - promptitudinea în soluționarea solicitărilor; - modul de soluționare a solicitărilor; - satisfacerea cerințelor solicitanților.
5.Alte informații	<p>În data de 22.12.2020, la secțiunea Energie electrică/Legislație/Documente de discuție/Proceduri oper/Regl Comerciale, a fost supus consultării publice proiectul de Ordin pentru aprobarea <i>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</i>, cu termen de primire a propunerilor și observațiilor în data de 11.01.2021, inclusiv.</p> <p>În data de 29.12.2020, la secțiunea Gaze naturale/Legislație/Documente de discuție/Reguli piața de gaze, a fost supus consultării publice proiectul de Ordin pentru aprobarea <i>Standardului de performanță privind activitatea de furnizare a gazelor naturale</i>, cu termen de primire a propunerilor și observațiilor în data de 15.01.2021, inclusiv.</p> <p>În urma solicitărilor primite din partea participanților la piața de energie electrică/gaze naturale, de prelungire a termenelor de transmitere a propunerilor și observațiilor pe marginea acestor documente de discuție, prin adresa nr. 2273/08.01.2021 ANRE a aprobat prelungirea termenelor de transmitere a acestora până la data de 15 februarie 2021, inclusiv.</p> <p>În urma analizării propunerilor primite s-a constatat că majoritatea furnizorilor au solicitat elaborarea unui standard comun de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice și pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, astfel că DGPE a considerat oportună emiterea și aprobarea unui nou standard de performanță, comun celor două activități de furnizare, prin care să se asigure o mai bună protecție tuturor clienților finali, venind în sprijinul acestora pentru a obține o calitate sporită atât a serviciilor primite, cât și în relația cu furnizorul/furnizorii lor de energie electrică/gaze naturale.</p> <p>În acest context prezentul proiect de reglementare este supus consultării publice în procedură de urgență.</p>

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

<p>1. Impactul macroeconomic</p> <p>a) impactul asupra pieței de energie în ansamblul ei</p> <p>b) impactul asupra operatorilor economici</p> <p>c) impactul asupra consumatorilor/ clienților finali (variații de preț sau altele asemenea)</p>	<p>a) Reglementarea contribuie la creșterea gradului de protecție a clienților finali, precum și la garantarea unui nivel înalt al calității comerciale pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, promovând concurența pe piața de energie electrică/gaze naturale prin asigurarea unui criteriu suplimentar la selectarea furnizorului</p> <p>b) Furnizorii au obligația de a asigura clienților finali un standard ridicat în activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, în condiții clar definite, transparente, nediscriminatorii și ușor de verificat.</p> <p>c) Reglementarea asigură clienților finali un nivel garantat de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, compensații plătite de furnizori 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 energie electrică/gaze naturale, oferind astfel clienților finali posibilitatea selectării furnizorului și în funcție de calitatea serviciilor oferite.</p>
<p>2. Impactul asupra mediului concurențial și domeniului ajutoarelor de stat</p>	<p>Nu este cazul.</p>
<p>3. Impact asupra mediului de afaceri</p>	<p>Nu este cazul.</p>
<p>4. Implicații sociale</p>	<p>Nu este cazul.</p>
<p>5. Impact asupra mediului</p>	<p>Nu este cazul.</p>
<p>6. Alte informații</p>	<p>Nu este cazul.</p>

