

REFERAT DE APROBARE

Secțiunea 1 - Titlul proiectului de reglementare

Ordin privind modificarea Ordinului președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 83/2021 pentru aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale

Secțiunea a 2-a - Motivul emiterii reglementării

1. Contextul și cadrul european de reglementare (Descrierea situației actuale)	Nu este cazul
2. Cadrul național de reglementare	<p><i>Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 (Lege), cu modificările și completările ulterioare, prevede:</i></p> <ul style="list-style-type: none">- la art. 3 pct. 79: <i>„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”;</i>- la art. 62 alin. (1) lit. h⁶): <i>„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”;</i>- la art. 143 alin. (1) lit. d) și n): <i>„Furnizorul de gaze</i>

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”;

- la 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

	<p><i>standardele de performanță pentru prestarea serviciilor de transport, distribuție, înmagazinare și furnizare a gazelor naturale”.</i></p>
<p>3. Scopul reglementării</p>	<p><i>Proiectul de Ordin are drept scop modificarea datei de intrare în vigoare a prevederilor Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale, aprobat prin ordinul președintelui ANRE nr. 83/2021.</i></p> <p><i>Federația ACUE, prin adresa nr. 188/08.11.2021 înregistrată la ANRE cu nr. 133549/09.11.2021, a solicitat autorității „suspendarea/amânarea intrării în vigoare, pentru perioada 01.11.2021-31.07.2022, a obligațiilor furnizorilor de energie electrică/gaze naturale de a îndeplini nivelurile garantate ale indicatorilor de calitate și de a plăti compensații în caz de nerealizare a acestora, așa cum sunt prevăzute în Standardele de performanță în vigoare pentru activitățile de furnizare a energiei electrice și gazelor naturale (ex. Ordinele ANRE nr. 6/2017 și 37/2007), respectiv în Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale care se va aplica cu începere de la 1 ianuarie 2022 (ex. Ordinul ANRE nr. 83/2021). “</i></p> <p><i>Aceasta a motivat cererea având în vedere: „contextul modificărilor legislative aduse prin intrarea în vigoare a:</i></p> <ol style="list-style-type: none"> <i>1. Legii nr. 226/16.09.2021 privind stabilirea măsurilor de protecție socială pentru consumatorul vulnerabil de energie</i> <i>2. Normelor metodologice de aplicare a prevederilor Legii nr. 226/2021</i> <i>3. Legii nr. 259/21.11.2021 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 118/2021 privind stabilirea unei scheme de compensare pentru consumul de energie electrică și gaze naturale pentru sezonul rece 2021 – 2022, precum și pentru completarea Ordonanței Guvernului nr. 27/1996 privind acordarea de facilități persoanelor care domiciliază sau lucrează în unele localități din Munții Apuseni și în Rezervația Biosferei „Delta Dunării”</i> <i>4. Ordonanța de urgență nr. 84/2021 pentru abrogarea art. 72</i>

alin. (1) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 70/2020 privind reglementarea unor măsuri, începând cu data de 15 mai 2020, în contextul situației epidemiologice determinate de răspândirea coronavirusului SARS-CoV-2, pentru prelungirea unor termene, pentru modificarea și completarea Legii nr. 227/2015 privind Codul fiscal, a Legii educației naționale nr. 1/2011, precum și a altor acte normative , publicată în Monitorul Oficial în data de 6 august 2021;

- 5. Ordinul ANRE nr. 82/2021 pentru modificarea și completarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 235/2019, și de abrogare a Ordinului președintelui ANRE nr. 235/2015 pentru aprobarea Procedurii privind alimentarea cu energie electrică a locurilor de consum aparținând furnizorilor, producătorilor sau operatorilor de rețea, altele decât consumul propriu tehnologic al rețelelor electrice, publicat în Monitorul Oficial la data de 01 iulie 2021, care a introdus obligativitatea implementării și facturării potrivit convențiilor de consum agreeate între furnizorul de energie electrică, operatorul de rețea și clientul final începând cu data de 01 ianuarie 2022.”*

„Implementarea actelor normative menționate mai sus necesită un efort suplimentar, excepțional, dar și susținere operațională din partea furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, ce implică alocarea de resurse suplimentare considerabile dedicate acestor proiecte, inclusiv regândirea fluxurilor de lucru și implementarea lor în sistemele informatice;

Suplimentar, în contextul intrării în vigoare a noilor acte normative, ne așteptăm la creșterea semnificativă a solicitărilor de clarificare a anumitor clauze/drepturi din partea clienților, aspect care, de asemenea, va necesita măsuri adiționale de atenuare și soluționare;

Nu în ultimul rând, suprapunerea cu situația crizei sanitare și restricțiile dispuse/avute în vedere de autorități, în contextul în care România traversează valul 4 al pandemiei de Covid-19,

cazurile de infectare cu SARS-CoV-2 înmulțindu-se semnificativ în ultimele săptămâni - cu impact atât asupra activității companiilor, cât și asupra relațiilor acestora cu clienții.”

Având în vedere faptul că:

1. prevederile *Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 6/2017 și respectiv ale *Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 37/2007, **sunt deja implementate și funcționale.**

2. prin Ordinul președintelui ANRE nr. 83/2021, care are termen de intrare în vigoare data de 1 ianuarie 2022, s-au impus furnizorilor de energie electrică/gaze naturale obligații suplimentare, principalele fiind:

- plata automată a compensațiilor în caz de nerespectare a indicatorilor de calitate tuturor solicitanților, atât în cazul celor care sunt clienți finali ai furnizorului cât și în cazul celor care nu sunt clienți finali ai furnizorului,
- indicatori de calitate noi: timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare, timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie etc.),
- modificarea modului de raportare a indicatorilor de performanță;

3. intrarea în vigoare a Ordinul președintelui ANRE nr. 83/2021 necesită alocarea din partea furnizorilor a unor resurse pentru implementarea acestora, regândirea fluxurilor de lucru și modificarea majoră a sistemelor informatice, eforturi operaționale și financiare,

în contextul general precizat de către ACUE (modificări legislative necesar a fi implementate cu celeritate în perioada 01.11.2021 – 31.03.2022) se propune doar amânarea intrării în vigoare a Ordinului președintelui ANRE nr. 83/2021, considerând că actualele prevederi care reglementează calitatea activităților de furnizare a energiei electrice și gaze naturale (termenele de

	răspuns, acordarea compensațiilor etc.) asigură un standard minim de calitate pentru clienți, sunt aplicate și implementate deja și sunt absolut necesar a fi în vigoare în continuare pentru asigurarea protecției drepturilor clienților finali.
4. Schimbări preconizate/măsurile propuse prin prezenta reglementare	<i>Proiectul de Ordin</i> amână intrarea în vigoare a <i>Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gaze naturale</i> , aprobat prin ordinul președintelui ANRE nr. 83/2021, de la data de 01 ianuarie 2022 la data de 01 iulie 2022.
5. Alte informații	

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 b) impactul asupra operatorilor economici c) impactul asupra consumatorilor clienților finali (variații de preț sau altele asemenea)	<i>Proiectul de Ordin</i> asigură cadrul necesar dezvoltării adecvate a platformelor informatice ale furnizorilor astfel încât să nu existe impedimente în aplicarea prevederilor noului <i>Standard</i> .
2. Impactul asupra mediului concurențial și domeniului ajutoarelor de stat	Nu este cazul.
3. Impact asupra mediului de afaceri	Nu este cazul
4. Implicații sociale	Nu este cazul
5. Impact asupra mediului	Nu este cazul
6. Alte informații	Nu este cazul

Secțiunea a 4-a - Efectele proiectului de act normativ asupra legislației în vigoare

1. Măsurile normative necesare pentru aplicarea prevederilor proiectului de act normativ: a) acte normative ce vor fi modificate sau abrogate, ca urmare a intrării în vigoare a proiectului de act normativ; b) acte normative ce urmează a fi elaborate	Nu este cazul
---	---------------

în vederea implementării noilor dispoziții.	
2. Conformitatea proiectului de act normativ cu legislația comunitară în cazul proiectelor ce transpun prevederi comunitare	Nu este cazul
3. Alte acte normative și/sau documente internaționale din care decurg angajamente	Nu este cazul
4. Alte informații	Nu este cazul

Secțiunea a 5-a - Consultările efectuate în vederea elaborării proiectului de act normativ

1. Informații privind procesul de consultare cu organizații neguvernamentale de specialitate și operatori economici din domeniu	Nu este cazul
2. Consultările organizate cu autoritățile administrației publice locale, în situația în care proiectul de act normativ are ca obiect activități ale acestor autorități	Nu este cazul
3. Informații privind avizarea de către: a) Consiliul legislativ b) Consiliul Suprem de Apărare a Țării c) Consiliul Economic și Social d) Consiliul Concurenței e) Curtea de Conturi	Nu este cazul
4. Alte informații	Nu este cazul

Secțiunea a 6-a - Transparență decizională și consultare publică

1. Informarea societății civile cu privire la necesitatea elaborării proiectului de reglementare	Deoarece Ordinul președintelui ANRE nr. 83/2021 produce efecte de la 1 ianuarie 2022 este necesar ca intrarea în vigoare a proiectului de ordin să se realizeze anterior acestei date, prin urmare este necesar ca ordinul aprobat să fie publicat în Monitorul Oficial anterior datei de
---	---

	1 ianuarie 2022. Prin urmare, în acest context este necesară realizarea procesului de consultare publică și aprobarea proiectului de ordin în regim de urgență, astfel încât acesta să intre în vigoare până la data de 31 decembrie 2021.
<p>2. Situația observațiilor, recomandărilor și propunerilor primite, motivarea acceptării/neacceptării acestora (se completează detaliat în sinteza observațiilor care trebuie să fie obligatoriu anexată referatului de aprobare).</p>	Nu este cazul

Secțiunea a 7-a - Măsuri de implementare

Nu este cazul.

Secțiunea a 8-a - Tabel de informare a direcțiilor din cadrul ANRE cu privire la proiectul de act.

Nu este cazul