



Nota de prezentare a documentului de discuție

Standard de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Documentul a fost elaborat ca urmare a prevederilor *Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 (Lege)*, cu modificările și completările ulterioare, și ale *Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 64/2014, cu modificările ulterioare și reprezintă o actualizare a *Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 118/2015, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 559/28.VII.2015.

Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, (Standard), reglementează calitatea activității de furnizare a energiei electrice stabilind:

- a) prevederi referitoare la calitatea activității de furnizare;
- b) indicatori de performanță ce caracterizează calitatea activității de furnizare;
- c) niveluri garantate ale indicatorilor de performanță garantați;
- d) compensațiile pe care furnizorii de ultimă instanță le plătesc clienților finali beneficiari ai serviciului universal, în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță garantați;
- e) modul de înregistrare și de raportare a indicatorilor de performanță aferenți activității de furnizare.

Principalele modificări ale documentului de discuție al *Standardului*, în raport cu varianta în vigoare sunt:

1. determinarea trimestrială de către furnizori a valorilor indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, pe categorii de clienți finali, respectiv casnici, noncasnici mici, noncasnici mari, conform anexei nr. 2 din *Standard*, față de determinarea lunară a indicatorilor de performanță, conform anexelor nr. 2 și 3, așa cum prevede standardul actual;
2. obligația furnizorilor care au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice cu clienții finali în decursul unui an calendaristic, de a transmite trimestrial la ANRE, până la data de 15 a lunii a doua după încheierea trimestrului pentru care se realizează raportarea, datele în format electronic, care să permită prelucrarea lor, și transmiterea anuală la ANRE, în format scris și electronic care să permită prelucrarea datelor, până la data de 15 februarie, datele centralizate aferente anului calendaristic anterior; la aceeași dată, furnizorul are obligația de a posta pe pagina proprie de internet datele centralizate anual și de a le păstra afișate timp de 3 ani calendaristici.

Standardul actual prevede obligația furnizorilor care au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice cu clienții finali în decursul unui an calendaristic, de a transmite lunar la ANRE, până la data de 15 a lunii următoare celei de raportare, datele în format electronic, care să permită prelucrarea lor; de asemenea trebuie să transmită la ANRE în format scris și electronic, semestrial, până la data de 15

august datele centralizate aferente semestrului I, și până la data de 15 februarie, datele centralizate aferente semestrului II și cele aferente anului calendaristic anterior;

3. s-a introdus obligația operatorilor economici care dețin licență de furnizare a energiei electrice dar care nu desfășoară activitate de furnizare pe piața cu amănuntul de energie electrică, de a publica pe paginile proprii de internet, la termenele prevăzute în standard pentru transmiterea la ANRE a raportărilor privind indicatorii de performanță, o informare prin care motivează faptul că nu au calculat și publicat indicatorii de performanță;
4. s-a introdus modelul de transmitere, de către clienții finali, a informațiilor necesare furnizorului, în vederea întocmirii unei oferte personalizate anexa nr. 1;
5. introducerea termenului de „*plângere*” ca fiind orice sesizare, reclamație, petiție, contestație sau orice altă formă, prin care clienții finali își exprimă insatisfacția față de activitatea furnizorului de energie electrică și/sau a OR;
6. având în vedere că toți indicatorii de performanță stabiliți prin standard trebuie să caracterizeze calitatea activității de furnizare, s-a revizuit încadrarea indicatorilor de performanță în cele două categorii: generali și statistici; astfel în documentul de discuție al *Standardului* indicatorii de performanță statistici, care sunt prevăzuți în standardul în vigoare, au fost incluși în categoria indicatorilor de performanță generali;
7. s-au eliminat indicatorii de performanță generali care se refereau la durate medii de emiteră a ofertelor de furnizare, de semnare a contractelor și de soluționare a contestațiilor, deoarece s-a considerat că pentru emiteră ofertelor de furnizare și pentru soluționarea contestațiilor există termene stricte și indicatori de performanță garantați, iar indicatorul durată medie de semnare a contractelor de furnizare nu oferă niciun indiciu al calității activității de furnizare deoarece termenul limită de semnare al contractului de furnizare este menționat în fiecare ofertă-tip;
8. *Legea*, precizează la art. 57 alin. (1) că:

„Furnizorul/operatorul de distribuție trebuie să informeze clienții finali, atât prin intermediul punctelor unice de contact și paginii de internet, conform reglementărilor ANRE, cât și prin intermediul facturii sau al documentelor anexate acesteia, precum și prin materiale promoționale,[...]”.

iar la alin. (1¹) că:

„Punctul unic de contact este constituit dintr-un punct central care coordonează punctele de informare regională/locală, ce sunt ușor accesibile și situate la distanță de maximum 50 km de locurile de consum ale clienților finali care beneficiază de serviciu universal, și oferă acestora informații în mod gratuit.”

Având în vedere faptul că:

- la art. 57 din *Lege* se prezintă obligațiile furnizorilor de energie electrică, la modul general, prevederile articolului neadresându-se strict furnizorilor de ultimă instanță;
- art. 57 alin. (1) are, de asemenea, o adresabilitate generală, precizând obligațiile furnizorilor/operatorilor de distribuție și nu doar a FUI;
- obligațiile furnizorilor de ultimă instanță sunt prevăzute concret la art. 53 din *Lege*,

în cadrul **Secțiunii – Organizarea Punctului unic de contact** s-a prevăzut obligația tuturor furnizorilor, și nu doar a furnizorilor de ultimă instanță, de a pune la dispoziția clienților finali „*puncte unice de contact*” care cuprind „*un punct central, care asigură o structură specializată în comunicarea cu CF și care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită,*

prevăzută cu registratură proprie, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea serviciilor prevăzute în licența de furnizare a energiei electrice acordată (contractare, facturare, încasare, informare, preluarea și soluționarea plângerilor de natura serviciilor prestate etc.) și care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală ale furnizorului, ce sunt ușor accesibile și situate la distanță de maximum 50 km de locurile de consum ale clienților finali care beneficiază de serviciu universal;”

9. pentru monitorizarea activității desfășurate în cadrul punctului unic de contact s-au introdus noi indicatori de performanță, care se referă la calitatea serviciului de telefonie, respectiv call-center, pus la dispoziția clienților finali de către furnizori:

- numărul apelurilor telefonice înregistrate prin centrul de telefonie;
- numărul apelurilor telefonice preluate prin centrul de telefonie;
- timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde).

Deoarece *Regulamentul* prevede că punctul unic de contact asigură funcționarea unui centru de telefonie cu număr de apel gratuit - minimum 12 ore în zile lucrătoare, s-a modificat indicatorul privind numărul de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 în numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare.

10. modificarea termenelor de transmitere a copiei facturii de energie electrică, astfel încât acestea să fie în concordanță cu prevederile *Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali*, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 16/2015; astfel la art. 6 se precizează că:

„Preluarea plângerilor de la clienții finali se face utilizând următoarele modalități:

- a) prin punctele unice de contact ale furnizorilor, la depunerea în scris;*
- b) prin intermediul unui centru de telefonie;*
- c) prin intermediul unei adrese de e-mail;*
- d) prin intermediul formularului on-line;*
- e) prin fax;*
- f) prin poștă.”*

iar la art. 13: *„Furnizorul transmite clientului final, imediat după înregistrare, dar nu mai târziu de a doua zi lucrătoare de la data primirii formularului, completat, numărul și data de înregistrare a plângerii.”*

În acest sens, în funcție de modul în care CF transmite solicitarea/plângerea s-au stabilit următoarele termene de transmite către CF a copiei facturii:

- a) 2 zile lucrătoare - dacă solicitarea a fost transmisă de CF prin poștă, fax sau poștă electronică copia facturii se transmite, de regulă, prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită, sau conform solicitării CF;
- b) imediat - dacă solicitarea se face prin prezentarea CF la sediul furnizorului/punctului unic de contact/punctele de informare regională/locală;

- c) dacă solicitarea se face printr-un centru de telefonie, iar CF are posibilitatea, copia facturii este pusă imediat la dispoziția acestuia, sau prin orice alt mijloc de comunicare prevăzut în standard, cu respectarea termenului prevăzut la lit. a).
11. modificarea termenului de răspuns la plângerile CF privind factura de energie electrică, de la 5 zile la 5 zile lucrătoare, pentru a fi în concordanță cu toate celelalte termene prevăzute în standard care sunt în funcție de numărul de zile lucrătoare;
 12. pentru a răspunde solicitărilor CEER (Council of European of Energy Regulators) de completare anuală a chestionarelor pentru energie electrică, aferente Rapoartelor Naționale (Annual Report on the Result of Monitoring the Internal Electricity Markets) în vederea înregistrării datelor pe pagina CEER, a rezultat necesitatea introducerii unor noi indicatori de performanță, respectiv:
 - numărul contractelor de furnizare încheiate în urma ofertelor de furnizare transmise CF;
 - numărul de contestații privind facturarea ce implică verificarea valorilor măsurate;
 - numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică;
 - numărul de plângeri justificate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică;
 - numărul de plângeri ale clienților casnici privind tariful la energia electrică;
 13. a fost introdus un nou indicator de performanță garantat, pentru care FUI are obligația de a plăti compensații clienților finali beneficiari ai serviciului universal în situația în care nu se respectă nivelul garantat al acestuia, respectiv *timpul de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii; acest termen nu trebuie să depășească 5 zile lucrătoare;*
 14. obligația FUI de a plăti compensații clienților casnici și în situația în care nu respectă termenele prevăzute în *Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, (Procedură),* în vigoare; în acest sens s-au introdus următorii indicatori de performanță:
 - numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR;
 - numărul de încălcări alte termenelor prevăzute în *Procedură;*
 - numărul de compensații plătite de către furnizori clienților casnici, în cazul nerespectării termenelor din *Procedură;*
 15. având în vedere că Legea nr. 127/2014 pentru modificarea și completarea Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012 și a Legii petrolului nr. 238/2004, prevede la art. 58 alin. (2) faptul că *„contractul de furnizare negociat și încheiat în baza prevederilor alin. (1) [...] trebuie să conțină cel puțin următoarele elemente:*
[...] e) eventualele compensații și modalitatea de rambursare aplicabilă în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prevăzute în contract, inclusiv în cazul facturării inexacte și realizate cu întârziere”, în cadrul **Capitolului III - Plata compensațiilor pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantați aferenți activității de furnizare a energiei electrice** s-a

introdus prevederea ca „în cazul contractelor de furnizare a energiei electrice negociate, în situația în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, furnizorii să achite eventuale compensații clienților finali, conform prevederilor contractuale”;

16. s-a prevăzut acordarea CF a compensațiilor ca urmare a nerespectării de către OR a termenelor prevăzute în *Standardul de performanță pentru serviciul de transport al energiei electrice* și în *Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice*, în vigoare.