

REFERAT DE APROBARE

Secțiunea 1 - Titlul proiectului de reglementare

Ordin pentru aprobarea Procedurii – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali

Secțiunea a 2-a - Motivul emiterii reglementării

<p>1. Contextul și cadrul european de reglementare (Descrierea situației actuale)</p>	<p>Procedura – cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali are ca obiectiv consolidarea protecției consumatorilor și creșterea transparenței în piața de energie.</p> <p>În contextul unei piețe cu amănuntul concurențiale de energie, numărul de reclamații formulate de clienții finali este în creștere, astfel că se impune dezvoltarea unor mecanisme care să permită evaluarea comparativă a performanței furnizorilor în relația cu consumatorii. În acest sens, proiectul introduce un indice de satisfacție a clienților finali și un sistem de clasificare pe culori al furnizorilor, în funcție de numărul plângerilor și de modul de soluționare a acestora. Măsurile propuse sunt în concordanță cu prevederile Directivei (UE) 2019/944 Parlamentului European și a Consiliului din 5 iunie 2019 privind normele comune pentru piața internă de energie electrică și de modificare a Directivei 2012/27/UE și ale Directivei (UE) 2024/1788 a Parlamentului European și a Consiliului din 13 iunie 2024 privind normele comune pentru piețele interne în sectorul gazelor din surse regenerabile, al gazelor naturale și al hidrogenului, de modificare a Directivei (UE) 2023/1791 și de abrogare a Directivei 2009/73/CE, care prevăd obligația statelor membre de a asigura un nivel ridicat de protecție a consumatorilor, accesul la informații clare și transparente, precum și existența unor mecanisme eficiente de soluționare a plângerilor.</p> <p>Directiva 2019/944:</p> <p>Preambulul (48): <i>„Facturile de energie sunt mijloace importante de informare a clienților finali. Pe lângă datele referitoare la consum și costuri, ele pot cuprinde și alte informații care îi ajută pe consumatori să își compare avantajele contractului actual cu alte oferte. Cu toate acestea, disensiunile legate de facturi sunt o cauză obișnuită a plângerilor consumatorilor, un factor care contribuie la înregistrarea</i></p>
--	---

constantă a unor niveluri scăzute ale satisfacției consumatorilor și ale implicării în sectorul energiei electrice”.

Preambulul (84): ”Autorităților de reglementare ar trebui să li se confere, de asemenea, competența de a decide, independent de aplicarea normelor în materie de concurență, cu privire la măsurile corespunzătoare care să garanteze beneficii clienților **prin intermediul promovării unei concurențe efective**, necesare unei funcționări corespunzătoare a pieței interne de energie electrică.”

Art. 10 alin. (9): ”Clienții finali au dreptul să beneficieze de servicii de calitate și de o bună gestionare a plângerilor de către furnizorii lor. Furnizorii gestionează plângerile într-un mod simplu, echitabil și prompt.”

Directiva 1788/2024:

Preambulul (45): ”Facturile și informațiile de facturare reprezintă un mijloc important de informare și de autonomizare a clienților finali. Facturile la energie rămân cea mai frecventă preocupare și **sursă a plângerilor consumatorilor, un factor care contribuie la menținerea nivelurilor scăzute de satisfacție a consumatorilor și de implicare a acestora în sectorul gazelor naturale**”.

Preambulul (57): ”Clienții au dreptul de a utiliza procedurile gestionate de furnizorii lor pentru depunerea plângerilor, precum și procedurile de soluționare extrajudiciară a litigiilor, pentru ca drepturile lor să fie respectate în mod efectiv și să nu fie dezavantajați în caz de dezacord cu furnizorii, în special în ceea ce privește facturile sau suma datorată. În cazul în care clienții utilizează aceste proceduri, furnizorii nu ar trebui să rezilieze contractele pe baza unor fapte care fac încă obiectul litigiului. Atât furnizorii, cât și clienții ar trebui să își îndeplinească în continuare drepturile și obligațiile contractuale, în special cele de a furniza gaze naturale și de a plăti pentru gazele naturale respective, iar procedurile de depunere a plângerilor nu ar trebui să devină motivul unor abuzuri care să le permită clienților să nu își onoreze obligațiile contractuale, inclusiv să nu își plătească facturile. Statele membre ar trebui să instituie măsuri adecvate pentru a evita utilizarea într-un mod denaturat a acestor proceduri de depunere a plângerilor sau de soluționare a litigiilor.”

Art. 11 alin. (9): ”Clienții finali au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și de gestionare a plângerilor de către furnizori. Furnizorii gestionează plângerile într-un mod simplu, echitabil și prompt”.

<p>2. Cadrul național de reglementare</p>	<p>Cadrul național de reglementare în domeniul soluționării plângerilor clienților finali este stabilit prin Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare (<i>Lege</i>), care conferă Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei atribuții privind protecția consumatorilor și monitorizarea respectării obligațiilor furnizorilor de energie electrică și gaze naturale. Potrivit art. 62 alin. (1) lit. h⁶ din Legea nr. 123/2012, furnizorii de energie electrică au obligația de a soluționa plângerile clienților finali în conformitate cu reglementările emise de ANRE, respectiv: ”(1) <i>Clienții finali de energie electrică au următoarele drepturi: [...]</i> <i>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;*) ”</i></p> <p>Similar, conform prevederilor art. 145 alin. (4) lit. j) din Lege, clienții finali de gaze naturale au dreptul ”[...]j) <i>să beneficieze de proceduri transparente, simple și la cele mai mici costuri de soluționare a plângerilor. Toți clienții finali au dreptul la un standard ridicat de servicii și de soluționare a plângerilor de către furnizorul lor de gaze naturale. Astfel de proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor trebuie să permită soluționarea corectă și promptă a acestora, în termen de maximum 90 de zile, și să prevadă, în toate cazurile justificate, un sistem de rambursare și/sau de compensare; aceste proceduri ar trebui să respecte, atunci când este posibil, principiile enunțate în Recomandarea 98/257/CE; aceste proceduri se elaborează cu respectarea unei proceduri-cadru emise de ANRE”.</i></p> <p>În același timp, în conformitate cu cele prevăzute la art. 7¹ alin. (10) din Lege ”ANRE asigură creșterea gradului de informare și conștientizare a drepturilor clienților finali de energie electrică în relația cu operatorii economici participanți la piața de energie</p>
--	---

electrică și întreprinde toate măsurile necesare pentru punerea la dispoziția acestora de informații practice”.

Totodată, conform celor stipulate la art. 57 alin. (1) din Lege: *”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, cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații”.* În același timp, potrivit prevederilor art. 57 alin. (1[^]) din Lege: *„Furnizorul este obligat să înființeze puncte unice de contact, fizice sau virtuale, care să asigure clienților finali modalități adecvate de informare cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare, la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații. **Punctele unice de contact pot face parte din punctele de informare generală a clienților finali și oferă clienților finali informații în mod gratuit**”.*

De asemenea, în conformitate cu cele precizate la art. 102[^]1 alin. (8) *”ANRE asigură creșterea gradului de informare, educare și conștientizare a drepturilor clienților finali de gaze naturale în relația cu operatorii economici participanți la piața de gaze naturale și întreprinde toate măsurile necesare pentru punerea la dispoziția acestora de informații practice.”*

Obligații similare revin furnizorilor de gaze naturale. Art. 143 alin. (1) lit. f) din Lege prevede: *“(1) Furnizorul de gaze naturale are, în principal, următoarele obligații:*
[...]

*f) să înființeze puncte unice de contact pentru informarea clienților finali cu privire la drepturile acestora, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații. Punctul unic de contact este constituit dintr-un punct central care coordonează punctele de informare regională/locală, după caz, formând o rețea care oferă în mod gratuit clienților finali toate informațiile necesare cu privire la drepturile lor, **la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor** de care dispun în cazul unui dezacord, asigurând accesul imediat la informație pentru toți solicitanții”.*

	<p>În aplicarea acestor dispoziții legale, ANRE a elaborat <i>Procedura-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali</i>, care stabilește un mecanism unitar privind preluarea, înregistrarea, analizarea și soluționarea plângerilor formulate de clienții finali, și care permite evaluarea comparativă a performanței furnizorilor în relația cu consumatorii. Procedura are ca scop asigurarea unui cadru transparent și a unui standard ridicat de soluționare a reclamațiilor. Necesitatea actualizării cadrului de reglementare rezultă din necesitatea actualizării termenilor utilizați precum și dezvoltarea unor instrumente suplimentare de informare a clienților privind activitatea de furnizare. În acest context, proiectul introduce și indicele de satisfacție a clienților finali și clasificarea furnizorilor pe culori, în funcție de numărul plângerilor și de modul de soluționare a acestora, informații care vor fi publicate de ANRE și integrate în aplicațiile web interactive de comparare a ofertelor: <i>Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice și Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale</i>.</p>
<p>3. Scopul reglementării</p>	<p>În baza prevederilor art. 62 alin. (1) lit. h⁶) și ale art. 145 alin. (4) lit. j) din Lege, potrivit căroră clienții finali de energie electrică, respectiv de gaze naturale, au dreptul să beneficieze de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor, precum și la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și de soluționare a plângerilor, a fost emis Ordinul ANRE nr. 16/18.03.2015 pentru aprobarea <i>Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali</i>, denumită în continuare <i>Procedură-cadru</i>, care potrivit art. 1 alin. (1) și (2), “are scopul de a asigura un cadru unitar, simplu și transparent și un standard ridicat de soluționare a plângerilor” și care “stabilește etapele privind preluarea, înregistrarea, analizarea, stabilirea măsurilor și soluționarea plângerilor referitoare la activitatea de furnizare din domeniul energiei electrice și gazelor naturale”.</p> <p>Procedura - cadru se aplică furnizorilor de energie electrică și gaze naturale, în vederea soluționării plângerilor primite de la clienții finali, pentru următoarele activități:</p> <ul style="list-style-type: none"> a) contractarea energiei; b) facturarea contravalorii energiei furnizate;

- c) oferte – tip de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;
- d) procedura, etapele și documentele necesare privind schimbarea furnizorului;
- e) informarea clienților finali în conformitate cu reglementările în vigoare;
- f) rezolvarea plângerilor la adresa furnizorului, formulate de către clienții finali cu privire la nerespectarea reglementărilor în vigoare;
- g) rezolvarea altor plângeri ale clienților finali.

Totodată, Procedura-cadru stabilește obligația furnizorilor de a publica pe pagina de internet și de a transmite la ANRE, semestrial, respectiv anual, rapoarte privind activitatea de soluționare a plângerilor formulate de clienții finali, cu precizarea numărului plângerilor primite (total și defalcat după modalitățile de preluare a acestora de către furnizor), numărul plângerilor rezolvate în termenul legal, numărul plângerilor întemeiate respectiv neîntemeiate sau tipului clientului final (casnic/noncasnic), precum și încadrarea acestora în categoriile prevăzute la art. 2 din Procedura-cadru.

Proiectul de ordin supus consultării publice urmărește alinierea prevederilor Procedurii-cadru, în vigoare la momentul de față, la legislația din domeniul energiei, în sensul eliminării categoriilor de plângeri care nu privesc activitatea ce intră în atribuțiile furnizorului de energie electrică/gaze naturale (continuitatea în alimentarea cu energie, asigurarea calității energiei furnizate și funcționarea grupurilor de măsurare), cu actualizarea terminologiei utilizate în cadrul actului normativ, păstrând obligațiile furnizorilor cu privire la raportarea plângerilor.

Suplimentar față de modificările și completările menționate anterior, prezentul proiect de act normativ propune instituirea unui mecanism de clasificare a furnizorilor de energie electrică/gaze naturale care să țină cont de numărul plângerilor formulate de clienți la adresa furnizorilor, în aplicarea prevederilor art. 62 alin. (1) lit. h⁶) și ale art. 145 alin. (4) lit. j) din Lege, conform cărora *”toți clienții finali au dreptul la un standard ridicat de servicii și de soluționare a plângerilor de către furnizorul lor”*. Astfel, acest mecanism va reflecta nivelul în activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale, ținând cont de numărul reclamațiilor formulate de clienții finali la ANRE cu privire la activitatea furnizorului, numărul plângerilor întemeiate adresate furnizorului de către clienții finali și numărul plângerilor întemeiate și nerezolvate la termen de către furnizor.

Stabilirea cât mai fidelă a nivelului de activitate prestată de către furnizori, prin raportare la plângerile formulate, se va realiza prin intermediul unui **indice de satisfacție a clienților**, denumit în continuare *ISC*, care se va determina pentru fiecare furnizor în parte, în funcție de **numărul total al clienților** acestuia și a căror valori vor fi influențate de:

- **reclamațiile primite de ANRE** de la clienții finali pentru fiecare furnizor în parte, în pondere de 50%;
- **plângerile întemeiate adresate furnizorului** de către clienții finali, în pondere de 30%;
- **plângerile nerezolvate în termenul legal** din totalul plângerilor întemeiate, în pondere de 20%.

De asemenea, la determinarea *ISC* se va ține cont de **Percentila 95** aferentă fiecărei categorii, care reprezintă valoarea sub care se regăsesc 95% dintre reclamații/plângeri și este utilizată în cadrul mecanismului *ISC* pentru a defini un prag de referință robust, eliminând influența valorilor extreme și asigurând o comparație echitabilă între furnizorii de energie (de exemplu, dacă $R(95\%) = 100$ reclamații, înseamnă că 95% dintre furnizori au ≤ 100 reclamații și doar 5% au rezultate mai slabe).

Valoarea *ISC* poate fi de maximum 100, ceea ce denotă faptul că nu au fost formulate plângeri la ANRE la adresa furnizorului și acesta nu a primit nicio plângere întemeiată din partea clienților.

ISC va reflecta nivelul de satisfacție al clientului față de modul în care acesta a răspuns la plângerile/reclamațiile clientului referitor la activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale prestată de acesta, întrucât un nivel ridicat al satisfacției implică un număr redus de reclamații/plângeri, iar un nivel scăzut al satisfacției clientului final în furnizarea energiei se reflectă printr-un număr mare de plângeri formulate către furnizor sau reclamații către ANRE.

În funcție de nivelul *ISC* se va realiza clasificarea furnizorilor, iar în acest sens fiecăruia i se va atribui o culoare, după cum urmează:

- pentru $ISC < 50$ – culoarea roșu (rezultate slabe);
- pentru $50 \leq ISC < 75\%$ - culoarea galben (rezultate medii);
- pentru $ISC \geq 75\%$ - culoarea verde (rezultate bune).

	Culorile aferente fiecărui furnizor de energie electrică/gaze naturale se vor afișa în aplicațiile web interactive “ <i>Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice</i> ”, respectiv “ <i>Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale</i> ”. Ca măsură tranzitorie, până la dezvoltarea funcționalităților acestor aplicații web, ANRE va publica, pe pagina proprie de internet, valorile ISC pentru fiecare furnizor.
4. Schimbări preconizate/măsurile propuse prin prezenta reglementare	<p>Proiectul de ordin supus consultării publice introduce, în principal, prevederi cu privire la:</p> <ul style="list-style-type: none"> • etapele procesului, respectiv condițiile prelabile pentru soluționarea și înregistrarea plângerilor primite de la clienții finali; • soluționarea și informarea clienților finali privind modul de rezolvare a plângerilor primite de la aceștia; • posibilitatea raportării on-line a plângerilor primite de la clienții finali, printr-o platformă pusă la dispoziție pe pagina de internet a ANRE, urmărindu-se astfel digitalizarea și automatizarea acestui proces; până la dezvoltarea acestei platforme, furnizorii vor transmite raportarea plângerilor la ANRE prin e-mail; • un mecanism de clasificare a furnizorilor de energie electrică/gaze naturale în funcție de nivelul reclamațiilor clienților finali adresate ANRE, respectiv a plângerilor adresate furnizorilor, care prevede determinarea indicelui de satisfacție a clienților pentru fiecare furnizor în parte și atribuirea unei culori în funcție de valoarea acestuia, ceea ce va duce la o mai bună informare a clienților și va spori concurența pe piața cu amănuntul de energie, întrucât clienții vor fi stimulați să migreze către furnizorii cu grad ridicat al ISC.
5. Alte informații	Nu este cazul.

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>Nu vor fi înregistrate distorsiuni în derularea procesului de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale.</p>
---	---

c) impactul asupra consumatorilor/ clienților finali (variații de preț sau altele asemenea)	
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 – Mențiuni privind impactul financiar preconizat asupra bugetului ANRE

Nu este cazul

Secțiunea a 5-a - Efectele proiectului de act normativ asupra legislației în vigoare

1. Măsuri 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 în vederea implementării noilor dispoziții.	a) Ordinul președintelui ANRE nr. 16/2015 pentru aprobarea Procedurii-cadru privind obligația furnizorilor de energie electrică și gaze naturale de soluționare a plângerilor clienților finali b) Nu este cazul.
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	Proiectul de act normativ nu se referă la acest subiect.
4. Alte informații	Nu este cazul