



## MATERIAL INFORMATIV

COMISIA DE DIALOG SOCIAL IAȘI – 22 februarie 2019

## I. GAZE NATURALE

- Referitor la problemele identificate de către domnul **Neculai Vițelaru, Cons. Naț. al Întreprinderilor Private Mici și Mijlocii, din România, CNIPMMR-PJIMM Iași** ce vizează **preturile la gaze naturale**
1. Prețul producției interne este reglementat potrivit art. 61 pct. 12 alin. (11) din O.U.G. nr. 114/2018 privind instituirea unor măsuri în domeniul investițiilor publice și a unor măsuri fiscal-bugetare, modificarea și completarea unor acte normative și prorogarea unor termene, în perioada 1 aprilie 2019 – 28 februarie 2022. *„Producătorii au obligația să vândă cu prețul de 68 lei/MWh cantitățile de gaze naturale rezultate din activitatea de producție internă curentă către furnizori și clienții eligibili”.*
  2. Începând cu data de 1 ianuarie 2015, în conformitate cu prevederile legale în vigoare, doar clienții casnici mai au dreptul să beneficieze de furnizarea în regim reglementat a gazelor naturale și, în consecință, ANRE elaborează metodologii de stabilire a prețului final reglementat pentru această categorie (clienții care nu au semnat cu furnizorul un contract aferent furnizării în regim concurențial).
  3. Potrivit prevederilor art. 178, alin (1), lit. b), ***sistemul de prețuri și tarife pentru gazele naturale este conceput astfel încât să asigure recuperarea costurilor efectuate într-o manieră prudentă, pentru desfășurarea activităților reglementate, asigurarea unei rate rezonabile a rentabilității pentru capitalul investit în activitățile reglementate, stimularea dezvoltării capacităților de producție, transport, înmagazinare, distribuție a gazelor naturale și a terminalului GNL, atât pe termen scurt, cât și pe termen lung;***
  4. În conformitate cu prevederilor art. 177 alin. (1) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, ***„Pe piața concurențială, tranzacțiile comerciale cu gaze naturale se fac angro sau cu amănuntul, cu respectarea reglementărilor ANRE, iar prețurile se formează pe baza cererii și a ofertei, ca rezultat al mecanismelor concurențiale.”***, iar potrivit dispozițiilor art. 177 alin. (3) din același act normativ ***„Pe piața concurențială cu amănuntul, furnizorii vând gaze naturale clienților finali prin contracte la prețuri negociate sau oferte-tip.”***
  5. Furnizorii de gaze naturale au obligația de a elabora oferte-tip pentru categoriile de clienți finali aflați în portofoliul propriu, care se încadrează în categoriile A1-A2 și B1-B4 în conformitate cu prevederile art. 4 alin. (2) din *Ordinul președintelui ANRE nr. 106/2014 privind modalitățile de informare a clienților finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.*

6. Totodată, potrivit prevederilor art. 5 alin. (5) din acest act normativ, „În cazul în care furnizorii lansează o nouă ofertă-tip sau o modifică pe cea existentă, aceștia au obligația de a le introduce în formă electronică în baza de date a aplicației „Comparatorul de oferte-tip de furnizare a gazelor naturale,, în termen de 5 zile lucrătoare de la data lansării sau modificării ofertei-tip. Furnizorii sunt obligați să precizeze perioada de valabilitate și orice condiții care afectează ofertele-tip, cu respectarea formatului stabilit de ANRE.”

➤ Referitor la problemele identificate de către domnul **senator Vasile Toma**, ce vizează „**necunoașterea drepturilor clienților finali și obligațiile furnizorului de gaze naturale**”

– **Drepturile clienților finali de gaze naturale** sunt stabilite prin prevederile art. 60 din „Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali”, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 29/2016 cu modificările și completările ulterioare.

**Clientul final de gaze naturale are, în principal, următoarele drepturi:**

a) să își aleagă furnizorul și să accepte o ofertă-tip publicată de către acesta sau să solicite o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii directe cu acesta, după caz, ori să recurgă la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică;

b) să încheie cu furnizorul ales contract/contracte de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea cerințelor minime contractuale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

c) să își schimbe tipul de contract, prin trecere de la furnizarea gazelor naturale în regim reglementat/în regim de ultimă instanță la furnizarea gazelor naturale în regim concurențial;

d) să i se pună la dispoziție, în mod gratuit, în formă tipărită sau, dacă solicită astfel, în formă electronică, o copie a contractului de furnizare a gazelor naturale înainte de încheierea sau confirmarea încheierii acestuia, inclusiv în situația în care contractul este încheiat prin intermediari;

e) să i se pună la dispoziție, la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact al furnizorului și ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum;

f) să opteze pentru nivelul necesar de încărcare a cartelei, în situația în care are instalat la locul de consum un echipament de măsurare cu sistem de preplată cu cartelă;

g) să denunțe, în mod gratuit, contractul de furnizare a gazelor naturale în situația în care nu acceptă modificările și/sau completările condițiilor/clauzelor contractuale, precum și majorarea prețului/tarifului, notificate de furnizor;

h) să solicite furnizorului întreruperea/limitarea/reluarea furnizării gazelor naturale la locul de consum, respectiv prestarea de către operator a activității de întrerupere/limitare a parametrilor tehnici/reluare a alimentării cu gaze naturale, în conformitate cu prevederile legale în vigoare;

i) să înainteze o plângere furnizorului propriu referitoare la activitatea de furnizare a gazelor naturale desfășurată de către acesta la locul de consum și să beneficieze de un standard ridicat de soluționare a plângerilor, conform procedurii-cadru aprobate de ANRE; în cazul în care clientul final nu este mulțumit de soluția dată plângerii sale sau în cazul în care un eventual litigiu nu este soluționat pe cale amiabilă, acesta are posibilitatea de a se adresa ANRE, de a apela la alte

*proceduri extrajudiciare de soluționare a plângerilor/litigiilor, precum și de a se adresa instanței competente;*

*j) să primească penalitățile/compensațiile suportate de către furnizor/operator pentru nerespectarea nivelurilor minime de calitate, în conformitate cu prevederile standardelor de performanță aprobate de ANRE;*

*k) să denunțe unilateral contractul de furnizare a gazelor naturale, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, și să își schimbe efectiv furnizorul, în termen de cel mult 21 de zile calendaristice de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE;*

*l) să primească de la furnizor decontul final de lichidare, în termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbării furnizorului sau de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale;*

*m) să solicite furnizorului date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum propriu/proprie, pentru o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică; solicitarea clientului final trebuie să cuprindă datele de identificare ale acestuia, CLC/adresa locului de consum, perioada pentru care se solicită informațiile, opțiunea pentru utilizarea/neutilizarea formatului-cadru de prezentare a datelor, prevăzut în anexa la prezentul regulament, și modalitatea aleasă de client pentru transmiterea datelor solicitate;*

*n) să solicite furnizorului informații privind valoarea facturilor emise în ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică;*

*o) orice alte drepturi prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.*

Conform prevederilor *Legii energiei electrice și a gazelor naturale 123/2012, articolul 174, completat de punctul 13, articolul 61, din ORDONANȚA DE URGENȚĂ nr. 114 din 28 decembrie 2018, publicată în MONITORUL OFICIAL nr. 1116 din 29 decembrie 2018, **clientul final de gaze naturale are dreptul să revină la furnizarea gazelor naturale în regim reglementat, în situația în care și-a exercitat dreptul de eligibilitate.***

- **Obligațiile furnizorului** de gaze naturale sunt stabilite de articolul 59 “*Obligațiile furnizorului de gaze naturale din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali*” aprobat prin ordinul ANRE nr. 29/2016 cu modificările și completările ulterioare.

***Furnizorul de gaze naturale are, în principal, următoarele obligații:***

*a) să asigure oferte-tip cel puțin pentru clienții finali cu consum mic de gaze natural aflați în portofoliul propriu;*

*b) „să dețină o pagină proprie de internet în conținutul căreia să publice informații actualizate cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, prețurile/tarifele practicate, după caz, precum și privind condițiile generale de acces și de utilizare a serviciilor oferite, în vederea realizării activității de informare a clienților finali; în situația în care se publică*

*oferte-tip de furnizare a gazelor naturale, se va afișa pe pagina principală a propriului site, la un loc vizibil, un link direct, cu o denumire sugestivă, către aceste oferte-tip;*

*c) să desfășoare activitatea de furnizare a gazelor naturale pe bază de contracte de furnizare a gazelor naturale încheiate cu clienții finali, care să prevadă condiții/clauze contractuale echitabile și transparente, cu respectarea cerințelor minime contractuale ce trebuie incluse, în conformitate cu reglementările ANRE;*

*d) să pună la dispoziția clientului final care are instalat la locul de consum un echipament de măsurare cu sistem de preplată cu cartelă instrucțiunile de utilizare a acestuia și să încarce cartela cu creditul solicitat de clientul final, cu respectarea condițiilor/clauzelor stipulate în contractul de furnizare a gazelor naturale, precum și să asigure un credit de urgență, în cazul consumării cantității de gaze naturale plătite în avans prin cartelă; furnizorul publică la punctele de încărcare/reîncărcare a cartelei nivelurile minime și maxime stabilite pentru încărcare;*

*e) să asigure preluarea de la operator a datelor de consum înregistrate de echipamentele de măsurare de la locul/locurile de consum care fac obiectul contractului de furnizare a gazelor naturale;*

*f) să factureze clientului final contravaloarea consumului de gaze naturale, în termenul și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale încheiat cu acesta;*

*g) să factureze clientului final contravaloarea consumului de gaze naturale furnizate la locul de consum în regim de ultimă instanță, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE;*

*h) să transmită, la cererea clientului final, o explicație clară și ușor de înțeles a modului în care este calculată valoarea facturii, în special în cazul în care aceasta nu este bazată pe consumul real;*

*i) să asigure reluarea furnizării gazelor naturale întrerupte/ limitate ca urmare a nedeplinirii de către clientul final a obligațiilor de plată scadente la termenele și în condițiile prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de maximum 24 de ore de la primirea solicitării clientului final, cu condiția permiterii de către clientul final a accesului reprezentantului operatorului în vederea reluării alimentării cu gaze naturale la locul de consum; clientul final trebuie să anexeze solicitării dovada achitării integrale a contravalorii consumului de gaze naturale facturat, inclusiv a dobânzilor penalizatoare pentru întârziere în efectuarea plății datorate conform prevederilor contractuale, și a tarifului aferent reluării alimentării cu gaze naturale, precum și dovada constituirii garanției financiare, dacă este cazul;*

*j) să notifice clientului final, în mod corespunzător și gratuit, orice intenție de modificare și/sau completare a condițiilor/ clauzelor contractuale, precum și orice majorare a prețului/tarifului practicat, precizând motivele, condițiile și amploarea acestei majorări, în mod direct și în timp util, dar nu mai târziu de sfârșitul primei perioade normale de facturare care urmează intrării în vigoare a majorării, într-un mod transparent și ușor de înțeles, precum și să informeze clientul final, în momentul notificării, cu privire la dreptul de a denunța în mod gratuit contractul în cazul în care nu acceptă noile condiții;*

*k) să notifice clientului final orice schimbare a datelor sale de identificare prevăzute în contractul de furnizare a gazelor naturale, în termen de 30 de zile calendaristice de la modificare;*

*l) să permită clientului final schimbarea efectivă a furnizorului, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de maximum 21 de zile calendaristice de la data solicitării, conform procedurii specifice aprobate de ANRE; procesul de schimbare a furnizorului este gratuit, fiind interzisă perceperea oricăror taxe sau tarife legate de parcurgerea acestuia;*

*m) să transmită clientului final un decont final de lichidare în termen de maximum 42 de zile calendaristice de la data schimbării furnizorului sau de la data încetării contractului de furnizare a gazelor naturale;*

*n) să transmită operatorului solicitările primite de la clientul final al căror obiect este legat de domeniul de activitate al acestuia, în conformitate cu reglementările aprobate de ANRE, în situația în care, pentru locul de consum, contractul cu operatorul este încheiat de furnizor;*

o) să transmită, la cererea clientului final, informațiile privind costul actual și cel estimat cu gazele naturale, în timp util și într-un format ușor de înțeles, care să îi permită acestuia să compare diferite oferte în condiții identice/similare;

p) să transmită, la cererea clientului final, în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la momentul înregistrării solicitării, date privind istoricul de consum aferent locului/locurilor de consum al/ale acestuia, pe o perioadă de până la 24 de luni anterioare solicitării sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu și utilizând, la cerere, formatul de prezentare cu titlu opțional, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul regulament; la solicitarea clientului, transferul datelor privind istoricul de consum se face printr-un format electronic standard de tip Excel sau prelucrabil automatizat de tip XML;

q) să transmită, la cererea clientului final, informații privind valoarea facturilor emise pentru locul de consum în ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, fără să perceapă costuri suplimentare pentru acest serviciu;

r) să pună la dispoziția unui furnizor de servicii energetice, în baza solicitării scrise a clientului final, datele privind istoricul de consum aferent locului de consum al acestuia, pe ultimele 24 de luni sau pentru perioada scursă de la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, dacă aceasta din urmă este mai mică, în măsura în care aceste informații sunt disponibile;

s) orice alte obligații prevăzute de Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, de prezentul regulament, de contractele încheiate sau de alte acte normative aplicabile.

### **Petru Radu, Confederația Națională a Patronatului Român**

Cerințele minime de calitate a gazelor naturale tranzacționate pe piața gazelor naturale sunt prevăzute în anexa nr. 5 la Regulamentul de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 62/2008, cu modificările ulterioare.

În conformitate cu prevederile Codului rețelei pentru Sistemul național de transport al gazelor naturale, aprobat prin Ordinul ANRE nr. 16/2013, cu modificările și completările ulterioare, operatorul de transport și de sistem are dreptul să refuze preluarea în Sistemul național de transport a gazelor naturale care nu respectă condițiile minime de calitate prevăzute în legislația specifică.

Totodată, potrivit prevederilor art. 8 din Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 37/2007, „(1) Furnizorul are obligația de a răspunde **sesizărilor** oricărui consumator **cu privire la calitatea gazelor naturale furnizate**.

(2) Furnizorul are obligația de a furniza gaze naturale care să respecte condițiile minime de calitate a gazelor naturale prevăzute în Acordul tehnic de exploatare a punctelor de predare/preluare comercială.

(3) În cazul în care, în termen de 15 zile, furnizorul nu analizează sesizarea primită și nu comunică în scris consumatorului rezultatul acestei analize, inclusiv prin transmiterea, după caz, a celui mai recent buletin de analiză cromatografică, determinat în conformitate cu prevederile legale în vigoare, furnizorul va plăti acestuia penalitățile prevăzute în anexa nr. 1”.

### **Costică Trifan, Confederația Națională Sindicală Cartel Alfa**

Potrivit prevederilor art. 92 alin. (2) din Regulamentul de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 62/2008, cu modificările ulterioare, **„Puterea calorică superioară utilizată de furnizor la facturarea consumului de energie pentru beneficiarii săi se determină conform prevederilor art. 93 alin. (3)-(7), după caz”**.

În conformitate cu prevederile art.125 alin. (1) din Regulamentul de măsurare, **„În cazul reclamațiilor consumatorilor racordați la sistemele de distribuție a gazelor naturale, referitoare la puterea calorică superioară, furnizorii pentru aceste sisteme au obligația de a răspunde consumatorilor în termen de 15 zile lucrătoare, prin punerea la dispoziție a datelor utilizate pentru determinarea puterii calorifice superioare pentru ZCG respectivă, pentru perioada precizată în factură, în soțite de o explicație referitoare la modul de calcul al puterii calorifice superioare.”**

Determinarea puterii calorifice superioare este obligația operatorului economic care predă gazele naturale în punctele de intrare în zona de calitate gaze (ZCG).

Totodată, în conformitate cu prevederile art. 104 alin. (1) din Regulament **„Operatorii licențiați pentru distribuția gazelor naturale au obligația de a publica zilnic pe pagina proprie de internet valorile puterii calorifice superioare corespunzătoare fiecărei localități pentru care dețin licența de distribuție a gazelor naturale. Începând cu data de 1 ianuarie 2009, operatorii licențiați pentru distribuția gazelor naturale au obligația de a publica pe pagina proprie de internet și valorile puterii calorifice superioare, calculate în conformitate cu prevederile art. 93 alin. (3)-(7), aferente fiecărei perioade de facturare a cantităților de energie livrate consumatorilor, utilizată la facturare.”**

Delgaz Grid SA, în calitate de titular al licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale în județul Iași, are afișate pe pagina proprie de internet la adresa: <https://delgaz.ro/putere-calorifica-superioara> valorile zilnice ale puterii calorifice superioare (PCS).

### **Doru Constantin Scripcaru, Uniunea Generală a Industriașilor din România UGIR – Filiala Iași**

Potrivit prevederilor art. 35 din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 29/2016:

**„(1) Pentru determinarea cantității de gaze naturale furnizate clientului final în vederea emiterii facturii pe baza consumului efectiv realizat, operatorul conductei/sistemului la care este racordat locul de consum al clientului final are obligația să efectueze citirea indexului echipamentului de măsurare la intervale determinate, cu respectarea următoarelor principii:**

**a) intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare stabilit de către operator, în vederea determinării cantității de gaze naturale furnizate unui client casnic, nu trebuie să depășească 3 luni;**

**b) intervalul de citire a indexului echipamentului de măsurare stabilit de către operator, în vederea determinării cantității de gaze naturale furnizate unui client noncasnic, nu trebuie să depășească 6 luni.**

*(2) Cantitatea de gaze naturale, exprimată în mc, corespunzătoare intervalului dintre două citiri consecutive ale operatorului se determină prin diferență între indexul nou citit la sfârșitul intervalului de citire și indexul vechi citit la sfârșitul intervalului de citire anterior.”*

De asemenea, potrivit prevederilor art. 36 alin. (2) din acest regulament, în situația în care intervalul de citire de către operator a indexului echipamentului de măsurare este mai mare decât perioada de facturare, prevăzută în contractul de furnizare a gazelor naturale, facturarea în perioada cuprinsă între două citiri consecutive ale operatorului se realizează, după caz:

*„a) pe baza consumului efectiv de gaze naturale, determinat prin autocitirea indexului echipamentului de măsurare de către clientul final și transmiterea acestuia în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor;*

*b) pe baza unui consum estimat de gaze naturale, prevăzut într-o convenție de consum stabilită de comun acord de clientul final cu furnizorul la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, care se preia doar în situația în care clientul final nu transmite indexul autocitit în intervalul de timp și în condițiile comunicate de furnizor.”*

Pentru această situație, furnizorul are obligația să efectueze o regularizare pentru perioada cuprinsă între două citiri consecutive, în prima factură emisă după momentul citirii indexului echipamentului de măsurare de către operator, dacă constată că la sfârșitul intervalului de citire există diferențe între consumul efectiv realizat de către clientul final și consumul facturat acestuia, în intervalul dintre citirile operatorului.

Furnizarea gazelor naturale pentru clienții casnici care nu și-au exercitat dreptul de eligibilitate se face în regim reglementat, respectiv în temeiul contractului de furnizare încheiat între furnizor și clientul final în baza contractului-cadru aprobat de ANRE (Ordinul președintelui ANRE nr. 77/2009) și la prețul de furnizare reglementat de ANRE.

### **Vasile Toma, Senator**

Drepturile și obligațiile clienților finali și ale furnizorilor de gaze naturale sunt prevăzute la art. 143 și 145 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și la art. 58 - 61 din Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 29/2016.

Obligația de informare de către furnizor a clienților săi finali este prevăzută în Regulamentul privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, după cum urmează:

*„Art. 62 - (1) Furnizorul are obligația de a pune la dispoziția clienților finali **un punct unic de contact în vederea obținerii de informații cu privire la drepturile și obligațiile acestora**, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor, în cazul unor cereri, plângeri, sesizări, reclamații sau contestații, inclusiv pentru preluarea/soluționarea/redirecționarea către alte entități responsabile a solicitărilor acestora.*

*(2) **Furnizorii asigură informarea clienților finali în mod gratuit și nediscriminatoriu.***

*Art. 63 - (1) **Punctul unic de contact reprezintă punctul central de informare care coordonează punctele de informare regională/locală, după caz, formând o rețea care furnizează informații***

unitare, și care poate fi accesat prin următoarele canale de comunicare, destinate relației cu clienții:

a) telefonic, la un număr apelabil gratuit sau cu tarif normal, disponibil minimum 8 ore în zilele lucrătoare, care să aibă posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare;

b) prin fax, la un număr de fax pentru contactarea furnizorului;

c) prin e-mail, la o adresă de e-mail pentru contactarea furnizorului;

d) prin intermediul paginii de internet proprii, prin formularul on-line pentru contactarea furnizorului;

e) prin poștă.

(2) Punctele de informare regională/locală trebuie să dispună de personal specializat și de o dotare corespunzătoare pentru informarea clienților finali și să fie ușor accesibile, în conformitate cu prevederile legale în vigoare.

(3) Furnizorul are obligația să pună la dispoziția clientului final, la încheierea contractului de furnizare a gazelor naturale, datele de contact ale punctului unic de contact și ale punctului de informare regională/locală cel mai apropiat de respectivul loc de consum.”

Totodată, prin Ordinul ANRE nr. 106/2014 sunt stabilite modalitățile de informare a clienților finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale.

În ceea ce privește schimbarea furnizorului de gaze naturale, conform prevederilor art. 143 alin. (1) lit. g) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, furnizorii au obligația **„să permită clienților, în mod gratuit, schimbarea efectivă a furnizorului de gaze naturale în termen de 21 de zile de la data solicitării și să transmită acestora un decont final de lichidare, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului.”**

Totodată, potrivit prevederilor art. 145 alin. (4) lit. h) și lit. i) din Lege, clienții finali au dreptul:

**„h) să își schimbe furnizorul în mod gratuit, cu respectarea condițiilor/clauzelor contractuale, în termen de 21 de zile de la data solicitării, conform unei proceduri aprobate de ANRE, care stabilește în principal etapele procesului de schimbare a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce urmează a fi schimbat, datele ce pot fi solicitate de clientul final sau de noul furnizor în procesul de schimbare, precum și operatorii de sistem care sunt obligați să le furnizeze;”**

**i) să primească un decont final de lichidare, după schimbarea furnizorului de gaze naturale, în termen de maximum 42 de zile de la schimbarea furnizorului”.**

În conformitate cu prevederile art. 174 alin. (6) din Legea nr. 123/2012 „Clienții finali de gaze naturale au dreptul să își aleagă furnizorul și să negocieze direct contracte de vânzare-cumpărare cu acesta”.



Pe piața concurențială, furnizarea gazelor naturale se face în temeiul contractului de furnizare încheiat între furnizor și clientul final. În vederea încheierii unui contract aferent furnizării gazelor naturale în regim concurențial, clientul final poate accepta o ofertă-tip publicată de către un furnizor de gaze naturale sau poate solicita acestuia o ofertă privind condițiile comerciale și prețul de furnizare în vederea negocierii cu acesta, după caz, ori poate recurge la selectarea furnizorului prin procedee specifice de licitație/achiziție publică.

În conformitate cu prevederile art. 4 alin. (2) din Ordinul președintelui ANRE nr. 106/2014 privind modalitățile de informare a clienților finali de către furnizorii de gaze naturale cu privire la condițiile comerciale de furnizare a gazelor naturale, furnizorii de gaze naturale au obligația de a elabora oferte-tip pentru categoriile de clienți finali aflați în portofoliul propriu, care se încadrează în categoriile A1-A2 și B1-B4. Ofertele-tip trebuie publicate, cumulativ, la punctul unic de contact, pe pagina proprie de internet, afișându-se pe pagina principală, la un loc vizibil, un link direct, cu o denumire sugestivă, către aceste oferte-tip, precum și în formă electronică, în baza de date a aplicației web interactivă pusă la dispoziție de ANRE.

Pentru informarea cât mai corectă și completă, începând cu data de 1 iunie 2017, pe pagina proprie de internet, ANRE a pus la dispoziția potențialilor clienți finali care sunt interesați să-și aleagă sau să-și schimbe furnizorul de gaze naturale, aplicația web interactivă denumită „*Comparator oferte-tip de furnizare a gazelor naturale*”, un instrument independent și necomercial care permite compararea prețurilor de furnizare și a condițiilor oferite de furnizorii de gaze naturale. Astfel, pe baza datelor introduse de furnizori, aplicația web oferă informații și efectuează analize comparative ale ofertelor-tip existente pe piață și returnează un clasament al ofertelor care corespund opțiunilor exprimate de utilizator. Acesta are posibilitatea introducerii unor date suplimentare pentru comparare, respectiv prețul de furnizare din contractul actual și consumul anual, situație în care se efectuează o comparație și cu costurile actuale ale clientului final.

De asemenea, începând cu data de 28.01.2019 ANRE a lansat aplicația mobilă care permite accesul la comparatoarele de oferte-tip de furnizare a energiei electrice și gazelor naturale, precum și la informații din domeniul energiei, aplicația fiind gratuită și disponibilă pentru orice utilizator care are acces la magazinele Google Play și Apple Store.

### **Referitor la puterea calorifică superioară a gazelor naturale:**

Dispozițiile art. 92 alin. (1) din Regulamentul de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 62/2008, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 489 din 01 iulie 2008, cu modificările și completările ulterioare, denumit în continuare Regulament, prevăd următoarele: „Art. 92 - (1) Determinarea puterii calorifice superioare este obligația operatorului economic care predă gazele naturale în punctele de intrare în ZCG.”

Prevederile art. 93 alin. (3) ÷ (7) din *Regulamentul de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 62/2008, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 489 din 01 iulie 2008, cu modificările și completările ulterioare, denumit în continuare Regulament, secțiunea *Obligații ale operatorilor economici referitoare la determinarea puterii calorifice superioare*, stabilesc modul în care se determină

puterea calorifică superioară, fapt consemnat și în conținutul art. 94, alin. (2) din același act normativ, care stipulează că: „(2) Puterea calorifică superioară utilizată de furnizor la facturarea consumului de energie pentru beneficiarii săi se determină conform prevederilor art. 93 alin. (3)-(7), după caz.”

Operatorii sistemelor de distribuție a gazelor naturale au obligația de publicare a valorilor puterii calorifice superioare, pe pagina proprie de internet, fapt prevăzut în cadrul prevederilor art. 104 alin. (1) din Regulament care dispun: „(1) Operatorii licențiați pentru distribuția gazelor naturale au obligația de a publica zilnic pe pagina proprie de internet valorile puterii calorifice superioare corespunzătoare fiecărei localități pentru care dețin licența de distribuție a gazelor naturale. Începând cu data de 1 ianuarie 2009, operatorii licențiați pentru distribuția gazelor naturale au obligația de a publica pe pagina proprie de internet și valorile puterii calorifice superioare, calculate în conformitate cu prevederile art. 93 alin. (3)-(7), aferente fiecărei perioade de facturare a cantităților de energie livrate consumatorilor, utilizată la facturare”.

Totodată, în conformitate cu dispozițiile art. 105 din Regulament, furnizorii „au obligația de a asigura comunicarea, prin intermediul facturilor lunare, către consumatorii lor a informațiilor legate de accizarea gazelor naturale, consumul de gaze naturale exprimat în metri cubi, valoarea puterii calorifice superioare folosită la facturare și cantitatea totală de energie consumată.”

Reclamațiile consumatorilor racordați la sistemele de distribuție a gazelor naturale, referitoare la puterea calorifică superioară, se soluționează în conformitate cu prevederile art. 125 din Regulament, care dispun „furnizorii pentru aceste sisteme au obligația de a răspunde consumatorilor în termen de 15 zile lucrătoare, prin punerea la dispoziție a datelor utilizate pentru determinarea puterii calorifice superioare pentru ZCG respectivă, pentru perioada precizată în factură, însoțite de o explicație referitoare la modul de calcul al puterii calorifice superioare.”

**Referitor la calitatea gazelor naturale**, art. 106 din Regulament, stabilește că cerințele minime de calitate a gazelor naturale tranzacționate pe piața gazelor naturale sunt cele prezentate în Anexa nr. 5.

#### **Referitor la unele activități desfășurate de furnizorul și distribuitorul de gaze naturale**

În ceea ce privește aspectele referitoare la **citirea contoarelor, facturarea, respectiv regularizarea consumului de gaze naturale**, sunt aplicabile după caz, prevederile:

- Regulamentului de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 62/2008, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 489 din 01 iulie 2008, cu modificările și completările ulterioare;
- Regulamentului privind furnizarea gazelor naturale la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 29/2016, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 510 din 07 iulie 2016, care „stabilește cadrul de reglementare pentru desfășurarea activității de furnizare a gazelor naturale la locurile de consum ale clienților finali, respectiv relațiile dintre furnizori și clienții finali de gaze naturale, precum și relațiile conexe cu operatorii economici, titulari de licențe de operare, referitoare la derularea contractului de furnizare a gazelor naturale”;

- Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 37/2007, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 690 din 11 octombrie 2007.

**În ceea ce privește aspectele semnalate cu privire la intervențiile în sistemul de distribuție, respectiv în instalațiile de utilizare, reluarea serviciului de distribuție, precizăm în cele ce urmează actele normative aplicabile:**

- Normele tehnice pentru proiectarea, executarea și exploatarea sistemelor de alimentare cu gaze naturale, aprobate prin Ordinul președintelui ANRE nr. 89/2018, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 462 din 5 iunie 2018;
- Condițiile-cadru de valabilitate a licenței de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale, aprobate prin Ordinul președintelui ANRE nr. 84/2014, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 699 din 24 septembrie 2014, cu modificările și completările ulterioare, care detaliază activitățile derulate de operatorul de distribuție gaze naturale în procesul de operare al sistemului de distribuție gaze naturale;
- Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție și de sistem al gazelor naturale, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 162/2015, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 919 din 11 decembrie 2015, cu modificările ulterioare;
- Metodologia de stabilire a tarifelor reglementate pentru activitățile conexe celei de operare a sistemului de distribuție a gazelor naturale și pentru modificarea unor ordine ale președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 140 din 2015, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 736 din 1 octombrie 2015, cu modificările și completările ulterioare;
- Contractul - cadru de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Decizia președintelui ANRE nr. 183/2005, publicată în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 600 din 12 august 2008, cu modificările și completările ulterioare.

## II. ENERGIE ELECTRICĂ

### **Petru Radu, Confederația Națională a Patronatului Român**

- *„E.ON încarcă nejustificat facturile cu sume de 50, 70, chiar 500 de lei; aceasta se numește regularizare, dar este nepermis așa ceva”*

**R:** Conform prevederilor art. 62 lit. h<sup>9</sup> din legea nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare, clienții finali au dreptul “*să fie informați corespunzător cu privire la consumul real de energie electrică și la costurile reale, **suficient de frecvent**, astfel încât aceștia să aibă posibilitatea să își regularizeze propriul consum de energie electrică. Informațiile respective sunt comunicate la intervale de timp corespunzătoare, ținându-se seama de capacitatea echipamentelor de măsurare ale clientului și de produsul energetic în cauză.*”

Pentru evitarea acestei situații clienții finali au posibilitatea de a transmite lunar indexul contorului în vederea facturării consumului, în conformitate cu prevederile art. 74 al Ordinului

președintelui ANRE nr.64/2014 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei la clienții finali, cu modificările ulterioare “În cazul citirii grupurilor de măsurare la intervale mai mari decât intervalul de facturare, conform prevederilor contractuale, cantitatea de energie electrică facturată între citiri se determină prin autocitire (...)”

- ***Prețurile în acest domeniu, ar trebui reglementate mai bine***

**R:** În conformitate cu prevederile art. 22 alin. (1) al Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr.123/2012, cu modificările și completările ulterioare, ANRE a avizat prețurile energiei electrice aplicate clienților noncasnici până la data de 31 decembrie 2013, respectiv până la data de 31 decembrie 2017 pentru clienții casnici.

În data de 01.07.2013 a început procesul de eliminare treptată a tarifelor reglementate aplicate clienților casnici conform **calendarului** prevăzut de Memorandumul de Înțelegere semnat de Guvernul României cu Comisia Europeană în data de 13 martie 2012, care s-a finalizat la 31.12.2017.

Achiziția de energie electrică aferentă componentei de piață concurențială s-a realizat din piețele centralizate administrate de OPCOM și reflecta evoluția prețurilor în aceste piețe.

**Costică Trifan, Confederația Națională Sindicală Cartel Alfa**

- ***Ni s-a spus că prețul curentului electric nu va crește, dar de ce se calculează prețul la energie raportat la moneda Euro? România nu a aderat încă la moneda Euro***

**R:** Prețurile avizate de către ANRE se stabilesc și se aplică în lei/kWh. Prețurile avizate de către ANRE sunt publicate pe pagina de internet a ANRE și pe site-ul furnizorilor de ultimă instanță.

**Niculai Vițelaru, Consiliul Național al Întreprinderilor Private Mici și Mijlocii din România CNIPMMR-PJIMM Iași**

- ***prețurile la gaz și electricitate sunt exorbitante în România***

**Iulian Cozianu, Confederația Națională a Sindicatelor Libere din România- (C.N.S.R.L. Frăția)**

- ***E.ON practică prețuri foarte mari, ceea ce este o bătaie de joc la adresa cetățenilor***

**Petru Radu, Confederația Națională a Patronatului Român**

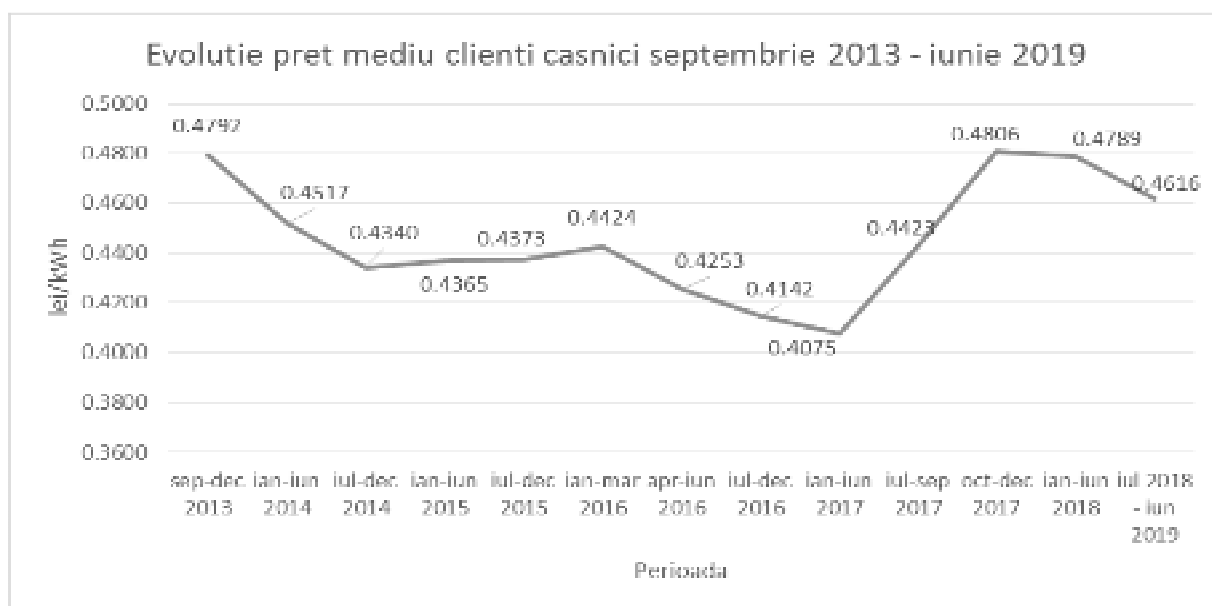
- ***Pentru că este o perioadă de criză, prețurile pentru cei care încheie contracte cu E.ON în această perioadă, sunt cu mult peste cele anterioare***

**R:** Începând cu data de 01.07.2018, prețurile la clienții finali aplicate de furnizorii de ultimă instanță s-au stabilit pe baza Metodologiei de stabilire a modului de calcul și a condițiilor de avizare a prețurilor aplicate de furnizorii de ultimă instanță obligați și furnizorii de ultimă instanță opționali clienților finali, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 39/2018.

Valorile prețurilor finale aplicate clienților beneficiari de serviciu universal sunt prezentate în tabelul următor (pentru perioada 1 ianuarie 2019 – 30 iunie 2019):

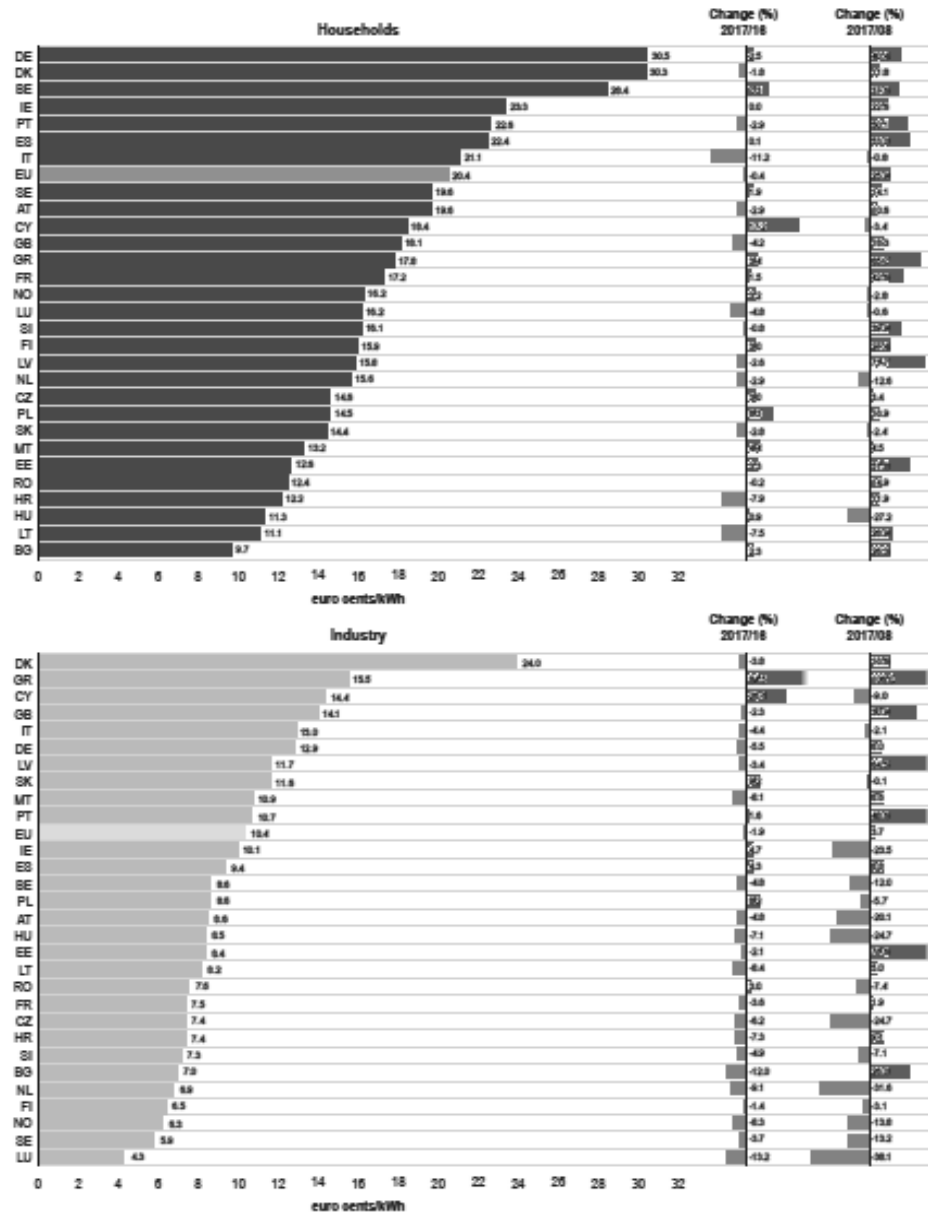
Denumire FUI obligat	Preț final clienți SU IT lei/kWh	Preț final clienți SU MT lei/kWh	Preț final clienți SU JT lei/kWh
<b>Electrica Furnizare</b>			
- zona de rețea Muntenia Nord	0,32328	0,35636	0,47054
- zona de rețea Transilvania Nord	0,32440	0,36624	0,46491
- zona de rețea Transilvania Sud	0,31892	0,35875	0,45896
<b>CEZ Vânzare S.A.</b>	0,33549	0,37782	0,48659
<b>E.ON Energie Romania SA</b>	0,32954	0,36831	0,49023
<b>Enel Energie Muntenia SA</b>	0,28088	0,30944	0,41672
<b>Enel Energie S.A.</b>			
- zona de rețea Banat	0,31676	0,35075	0,45346
- zona de rețea Dobrogea	0,30791	0,34445	0,46542

Evoluția tarifelor/prețurilor la clienții casnici în perioada septembrie 2013 – iunie 2019 este prezentată în graficul următor:



O comparație a prețurilor energiei electrice aplicate clienților casnici și clienților noncasnici din țările UE în anul 2017 este prezentată de ACER (Agency for the Cooperation of Energy Regulators) în figura de mai jos.

Figure 2: Final electricity prices for households and industrial consumers in the EU MSs and Norway in 2017 (euro cents/kWh) and changes compared to 2016 and 2008 (%)



Source: ACER calculations based on Eurostat, Band DC: 2,500–5,000 kWh (household electricity consumption) and Band IE: 20,000–70,000 MWh (Industrial electricity consumption) (29 May 2018).  
 Note: Prices in nominal terms. For GB, Eurostat' data available only for the UK as a whole is used.

Din analiza prețurilor finale publicate de ACER aferente anului 2017 rezultă că în România prețul final al energiei electrice aplicat clienților casnici este de 12,4 eurocenți/kWh, România fiind plasată pe locul 26 din 30 de țări, pe primul loc fiind Germania cu un preț de 30,5 eurocenți/kWh. În cazul clienților noncasnici, prețul final este de 7,6 eurocenți/kWh și România se situează pe locul 20 din 30 de țări, pe primul loc fiind Danemarca cu un preț de 24,0 eurocenți/kWh.

**Nicolai Vițelaru, Consiliul Național al Întreprinderilor Private Mici și Mijlocii din România CNIPMMR-PJIMM Iași**

*- Există un contract-tip pe site-ul ANRE*

**R:** Contractele cadru de furnizare a energiei electrice la clienții casnici și la clienți noncasnici au fost aprobate prin Ordinul președintelui ANRE nr. 88/2015, cu modificările ulterioare și se găsesc postate pe pagina de internet a ANRE la rubrica: Acasă/Energie Electrică/Legislație/Contracte/Contracte cadru.

**Doru Constantin Scripcaru, Uniunea Generală a Industriașilor din România UGIR- Filiala Iași**

*- Este necesară o verificare clară a contractului de vânzare către E.ON*

**R:** Conform Legii nr. 123/2012 a energiei electrice și a gazelor naturale, cu modificările și completările ulterioare, pe piața reglementată furnizarea energiei electrice clienților beneficiari de serviciu universal și clienților care la data intrării în vigoare a legii nu și-au exercitat dreptul de eligibilitate este asigurată de către furnizorii de ultimă instanță (FUI ) prin contracte de furnizare a energiei electrice încheiate pe baza contractelor cadru reglementate.

Contractele cadru de furnizare a energiei electrice la clienții casnici și la clienți noncasnici au fost aprobate prin Ordinul președintelui ANRE nr. 88/2015, cu modificările ulterioare.

Pe piața concurențială cu amănuntul, furnizorii vând energie electrică clienților finali prin contracte bilaterale, la prețuri negociate sau stabilite prin oferte-tip. Contractul de furnizare a energiei electrice trebuie să respecte prevederile legislației în vigoare și să cuprindă pe lângă elementele prevăzute în mod expres de aceasta și elementele prevăzute în Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 64/2014, cu modificările ulterioare.

***Facturare prin autocitire/estimare cu regularizarea consumului de energie electrică (Petru Radu- Confederația Națională a Patronatului Român, ...)***

**R:** Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali (Regulamentul de furnizare), aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 64/2014, cu modificările ulterioare, impune obligații **furnizorilor** de energie electrică pentru a asigura clienților finali facturarea în baza consumului real, obținut fie prin citirea indexului contorului de decontare, fie prin autocitirea acestuia de către clientul final și transmiterea valorii autocitite în termenul convenit prin contractul de furnizare.

Citirea contorului se realizează, potrivit reglementărilor în vigoare, de către **operatorul de rețea** la instalațiile cărui este racordat locul de consum. Intervalul de citire a contoarelor în vederea emiterii facturii pentru clienții casnici și pentru locurile de consum mici poate fi mai mare de o lună,

dar fără a depăși 6 luni. **Operatorul de rețea** transmite valorile citite **furnizorilor** cu care clienții finali au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice.

În cazul în care intervalul de citire a contoarelor este mai mare decât cel de emiteră a facturilor, facturile dintre citiri se emit considerând consumul de energie electrică stabilit prin una dintre următoarele metode:

- a) autocitirea indexului de către clientul final;
- b) pe baza unui consum lunar de energie electrică stabilit de comun acord cu clientul final printr-o convenție de consum;
- c) pe baza unui consum lunar estimat de către **furnizor**, având în vedere consumul determinat pe baza celor mai recente citiri sau consumul din perioada similară a anului precedent.

Pentru utilizarea facturării pe baza autocitirii, **furnizorul** e obligat să asigure o linie telefonică dedicată, gratuită, care înregistrează atât data transmiterii cât și conținutul mesajului și, pot pune la dispoziția clienților finali și alte mijloace de transmitere a indexului autocitit, precum aplicații informatice, pagina internet etc. **Furnizorul** de energie electrică este obligat să factureze exact cantitatea de energie electrică corespunzătoare indexului autocitit, nemaifiind utilizată estimarea consumului de energie electrică.

Astfel, reglementările în vigoare permit clientului final atât facturarea consumului real (prin citire sau autocitire), cât și mijloace de estimare care să evite facturarea unui consum de energie electrică cu mult diferit cel real, în perioadele în care nu se face citirea contorului.

În cazul în care facturarea s-a realizat pentru o perioadă de timp pe baza consumului estimat sau dacă în urma citirii de către operatorul de măsurare se constată diferențe față de cantitatea estimată sau rezultată din autocitire, este necesară regularizarea consumului prin emiterea de facturi de regularizare.

**Acordarea despăgubirilor:** *“Când se produc prejudicii (se strică aparate, utilaje) E.ON nu plătește nimic” (Petru Radu – Confederația Națională a Patronatului Român)*

**R:** *Regulamentul de furnizare prevede la:*

- art. 120: *”Clientul final are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale datorate nerespectării de către OR (operatorul de rețea) a indicatorilor de calitate privind continuitatea alimentării și calitatea tensiunii prevăzuți în contractele de rețea și în standardul de performanță aferent serviciului de rețea”;*
- art. 124: *„Furnizorul/OR nu răspunde pentru daune, dacă întreruperea furnizării energiei electrice sau calitatea necorespunzătoare a energiei electrice se datorează următoarelor cauze:*
  - a) *cazul de forță majoră;*
  - b) *daunele sunt cauzate de întreruperi planificate notificate conform standardului de performanță pentru serviciul de distribuție/transport;*
  - c) *daunele sunt cauzate de întreruperi în situații excepționale, dacă OR și furnizorul au acționat în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare pentru astfel de situații.”*



În cazul în care receptoarele electrocasnice ale unui client casnic au fost deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică, acesta este îndreptățit să fie **despăgubit de operatorul de rețea (OR), direct sau prin intermediul furnizorului**, în conformitate cu prevederile *Procedurii privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea*, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 177/2015.

**Transmiterea cu întârziere a facturilor:** “Facturile vin cu mare întârziere, astfel încât consumatorii plătesc penalități” ( **Petru Radu – Confederația Națională a Patronatului Român** )

**R:** *Regulamentul de furnizare prevede la art. 83 alin. (1) că “modalitatea de transmitere/comunicare a facturilor de energie electrică este aleasă de către clientul final dintre cele practicate de furnizor. Furnizorul trebuie să pună la dispoziția clienților finali mai multe opțiuni/alternative cu privire la modalitatea de transmitere/comunicare, respectiv transmiterea facturii prin poștă, prin mijloace electronice, dacă clientul final și-a exprimat această opțiune, precum și alte modalități de transmitere. Clientul final comunică furnizorului opțiunea sa, iar furnizorul asigură schimbarea acesteia oricând, printr-un acord scris, telefonic sau on-line”, iar la alin. (2) că “Furnizorul este responsabil de transmiterea în timp util clienților finali a facturilor, astfel încât plata acestora să poată fi efectuată până la data scadenței, precum și a altor documente pe care are obligația să le notifice acestora, în cazul neîncasării în termenul scadent, pentru evitarea deconectării”.*

**Call-Center - “Nu există un număr de telefon la care să stai de vorbă cu un om” (Adriana Violeta Amariei – Confederația Sindicatelor Democratice din România, ...)**

**R:** *Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 6/2017, prevede la art. 15:*

“(1) Pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, conform reglementărilor specifice în vigoare, **furnizorul** are obligația să organizeze și să mențină un punct unic de contact care cuprinde:

a) un **punct central** care asigură o structură specializată în comunicarea cu clienții finali (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 (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 CF proprii care beneficiază de serviciu universal, în condițiile prevederilor art. 53 alin. (1) și ale art. 57 alin. (1<sup>^</sup>1) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;

b) un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:

i. **centru de telefonie**, respectiv call-center, pentru informații comerciale, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzut cu cel puțin o linie telefonică cu un număr de apel gratuit pentru transmiterea indexului

autocitit și o linie telefonică cu tarif normal, **disponibil cu operator minimum 12 ore în zilele lucrătoare;**

- ii. pagină proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția CF a unui formular on-line pentru înregistrarea plângerilor;
- c) o adresă de poștă electronică;
- d) un număr de fax.

(2) Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/fax, CF care a solicitat în scris o audiență, în termen de două zile lucrătoare de la data solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile calendaristice de la data solicitării acesteia”.

#### ***Drepturile și obligațiile clienților finali și ale furnizorilor de energie electrică (Vasile Toma – senator)***

**R:** Drepturile și obligațiile clienților finali și ale furnizorilor de energie electrică sunt prevăzute la art. 53, 57, 61 și 62 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și la art. 51- 55 din *Regulament*.

Conform prevederilor **Regulamentului privind activitatea de informare a clienților finali de energie electrică și gaze naturale**, aprobat prin **Ordinul președintelui ANRE nr. 96/2015**, furnizorii de energie electrică au obligația de a desfășura activități de informare a clienților finali proprii, prin:

- publicarea pe pagina proprie de internet;
- afișarea la punctele de relații cu clienții;
- publicarea în mass-media scrisă națională și/sau locală;
- transmiterea de materiale informative către consumatori;
- răspunsuri, în scris, telefonic sau prin e-mail, la întrebările consumatorilor.

Conform prevederilor CAP. VIII din **Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali**, aprobat prin **Ordinul președintelui ANRE nr. 64/2014**, cu modificările ulterioare, **furnizorii de ultimă instanță (FUI) au obligații de informare a clienților finali:**

#### ***A) prin punctul unic de contact***

FUI are obligația să pună la dispoziția clienților finali care au dreptul să beneficieze/beneficiază de serviciul universal puncte unice de contact pentru informarea cu privire la contractele-cadru de furnizare a energiei electrice aprobate de ANRE pentru FUI, la drepturile pe care le au, la legislația în vigoare și la căile de soluționare a litigiilor/neînțelegerilor.

FUI este obligat să precizeze clienților săi finali care au dreptul de a beneficia/beneficiază de serviciul universal căile de acces la toate punctele de contact, atât la încheierea contractului, cât și

prin intermediul facturilor de energie electrică și al panourilor din locurile special amenajate la sediile furnizorului.

***B) prin pagina de internet***

FUI publică pe pagina de internet proprie cel puțin următoarele informații:

- a) datele de contact ale furnizorului;
- b) adresa, numărul de telefon și numărul de fax ale punctului unic de contact;
- c) modalitățile de plată a facturilor;
- d) adresele punctelor de informare a clienților, programul cu publicul al acestora și programul de audiențe;
- e) o informare privind dreptul clienților finali la serviciul universal;
- f) condițiile generale privind contractarea, inclusiv durata contractului, condițiile de reînnoire și renunțare la serviciul de furnizare a energiei electrice, denunțarea unilaterală a contractului de furnizare a energiei electrice;
- g) o informare privind dreptul de a alege furnizorul;
- h) o informare privind procesul de schimbare a furnizorului;
- i) contractele-cadru de furnizare a energiei electrice aprobate de ANRE pentru FUI, împreună cu ordinele emise de ANRE pentru aprobarea acestora;
- j) ofertele-tip;
- k) formularele de cerere, documentele și etapele necesare pentru încheierea contractului de furnizare;
- l) măsurile de protecție oferite pentru clienții vulnerabili;
- m) prețurile/tarifele reglementate pentru energia electrică;
- n) prețurile/tarifele aplicate pentru alte servicii asigurate, asociate alimentării cu energie electrică;
- o) prețul mediu de vânzare a energiei electrice realizat în anul calendaristic anterior, pe categorii de clienți finali care beneficiază de serviciu universal;
- p) calculator tarifar - pentru un calcul estimativ al costului consumului de energie electrică;
- q) cea mai recentă etichetă a energiei electrice furnizate;
- r) modalitățile de acordare a despăgubirilor pentru daunele provocate clientului final din culpa furnizorului sau a OR;
- s) modalitatea de înregistrare, investigare și soluționare a petițiilor de către FUI, în conformitate cu procedura proprie;

t) modalitățile de soluționare a neînțelegerilor precontractuale și a celor apărute pe parcursul derulării contractului;

u) răspunsurile la întrebările adresate cel mai frecvent;

v) recomandările FUI referitoare la utilizarea eficientă a energiei electrice: informații privind datele de contact ale organizațiilor clienților finali și ale companiilor de servicii energetice, inclusiv adresele paginilor de internet unde se pot obține recomandări privind măsurile de îmbunătățire a eficienței energetice, specificații tehnice obiective privind echipamentele energetice etc.;

w) condițiile generale de acces la serviciile de energie electrică și de utilizare a acestora;

x) legătura cu pagina de internet a ANRE dedicată clienților finali de energie electrică;

y) legăturile cu paginile de internet ale OR unde sunt publicate informațiile de interes pentru clienții finali, respectiv indicatorii de performanță ai serviciului de distribuție, întreruperile programate, racordarea la rețea, inclusiv formularele care trebuie completate și etapele care trebuie parcurse în scopul racordării etc.

Conform prevederilor art. 90 din *Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali*, furnizorii au obligația de informare a clienților finali care **nu au dreptul** să beneficieze de serviciul universal (alți consumatori în afară de clienții casnici și clienții noncasnici cu număr mediu scriptic de salariați mai mic de 50 și o cifră de afaceri anuală sau o valoare totală a activelor din bilanțul contabil anual care nu depășește 10 milioane de euro). Pentru clienții finali care **nu au dreptul** de a beneficia de serviciul universal, furnizorii acestora mențin un sistem de comunicare prin intermediul unui compartiment specializat, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, precum și de căi de comunicare cunoscute public.

Furnizorii asigură informarea clienților finali, gratuit și în mod nediscriminatoriu, din punct de vedere al efortului și al timpului de răspuns.

Furnizorul care furnizează energie electrică numai clienților finali care **nu au dreptul** de a beneficia de serviciul universal, trebuie să aibă în vedere, la stabilirea conținutului minim al paginii de internet, îndeplinirea obligațiilor de informare conform reglementărilor specifice și celor asumate prin contractele încheiate cu aceștia.

Pagina de internet a furnizorului trebuie să pună la dispoziția clientului final:

a) acces parolat, gratuit, în timp real și securizat, la datele proprii privind conținutul facturii, istoricul de consum, istoricul plăților și, dacă este cazul, al celorlalte sume datorate;

b) transmiterea indexului autocitit;

c) comparația dintre consumul mediu zilnic din intervalul de facturare curent, consumul mediu zilnic din intervalul de facturare similar din anul precedent și consumul mediu zilnic din anul precedent, preferabil în formă grafică;

d) facilități de înregistrare și de gestionare a solicitărilor și reclamațiilor;

e) ofertele-tip.

Furnizorii sunt obligați să publice informații actualizate și să notifice clienții finali, sau să publice informații pe pagina proprie de internet cu privire la orice modificare a prețurilor/tarifelor, nu mai târziu de sfârșitul intervalului de facturare în care are loc modificarea.

De asemenea, la art. 82 din *Regulamentul de furnizare* sunt prevăzute informațiile ce trebuie cuprinse în factura emisă de furnizorul de energie electrică.

### ***Schimbarea furnizorului de energie electrică (Vasile Toma – senator)***

**R:** În ceea ce privește **schimbarea furnizorului** de energie electrică, conform prevederilor art. 62 alin. (1) lit. h) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, clienții finali de energie electrică au dreptul să schimbe furnizorul, conform procedurii aprobate de ANRE.

În prezent sunt în vigoare prevederile *Procedurii privind schimbarea furnizorului de energie electrică de către clientul final*, cu modificările ulterioare, aprobată prin Ordinul președintelui ANRE nr. 105/2014 care stabilește **etapele procesului de schimbare** a furnizorului, modalitatea de stingere a obligațiilor de plată datorate de clientul final furnizorului ce urmează a fi schimbat/operatorului de rețea, după caz, precum și schimbul de date dintre clientul final și operatorii economici implicați în procesul de schimbare a furnizorului.

Toți operatorii economici implicați în procesul de schimbare a furnizorului de către un client final respectiv: furnizorul actual, furnizorul nou, operatorul de rețea, operatorul de măsurare, operatorul pieței de echilibrare, au obligația de a acționa astfel încât clientul final să poată schimba furnizorul de energie electrică în termen de 21 de zile, cu respectarea condițiilor contractuale.

***Nivelul prețurilor la energia electrică – prețurile sunt exorbitante...E.ON practică prețuri foarte mari... (Petru Radu – Confederația Națională a Patronatului Român, Neculai Vițelaru – CNIPMMR – PJIMM Iași, Iulian Cozianu – CNSLR Frăția, ...)***

Pentru informarea cât mai corectă și completă, ANRE, pe pagina proprie de internet, a pus la dispoziția potențialilor clienți finali care sunt interesați să-și aleagă sau **să-și schimbe furnizorul** de energie electrică, aplicația web interactivă denumită „**Comparator oferte-tip de furnizare a energiei electrice**”, un instrument independent și necomercial care permite compararea prețurilor de furnizare și a condițiilor oferite de furnizorii de energie electrică. Astfel, pe baza datelor introduse de furnizori, aplicația web oferă informații și efectuează analize comparative ale ofertelor-tip existente pe piață și returnează un clasament al ofertelor care corespund opțiunilor exprimate de utilizator.

În ce privește **calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice (relația cu publicul, lipsa unui număr de telefon la care să se poată discuta cu un operator uman și nu „cu roboți”, perioade lungi de timp petrecute la sediile operatorilor: „stăm cu orele la E.ON”, informarea utilizatorilor rețelei electrice)**, semnalate de: **doamna Adriana Violeta Amariei - Confederația Sindicatelor Democratice din România, domnul Petre Radu - Confederația Națională a Patronatului Român, domnul Iulian Cozianu Confederația Națională a**

**Sindicatelor Libere din România, domnul Vasile Toma - senator și domnul Petru Movilă - deputat**, precizăm că în conformitate cu art. 44 alin. (2) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, “operatorii de distribuție prestează servicii pentru toți utilizatorii rețelelor electrice de distribuție, în condiții nediscriminatorii, asigurând accesul la acestea oricărui solicitant care îndeplinește cerințele prezentei legi, cu respectarea normelor și standardelor de performanță prevăzute în reglementările tehnice în vigoare”.

Prin urmare, operatorii de distribuție au obligația de a asigura funcționarea rețelelor electrice cu respectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică a clienților, calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, precum și calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice. Reglementarea calității serviciului de distribuție a energiei electrice, stabilirea indicatorilor de performanță în asigurarea serviciului de distribuție (continuitatea alimentării cu energie electrică a utilizatorilor, calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice), precum și stabilirea modului de urmărire și înregistrare a indicatorilor de performanță sunt prevăzute în *Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice* (Standard), aprobat prin Ordinul ANRE nr. 11/2016, cu modificările și completările ulterioare.

În situația în care operatorul de distribuție nu asigură nivelul de performanță stabilit prin Standard, utilizatorii racordați în zona din rețeaua electrică de distribuție afectată, au dreptul de a primi compensații.

În cuprinsul art. 37 și art. 38 ale Standardului, la Secțiunea a-2-a *Urmărirea, înregistrarea și raportarea indicatorilor de performanță*, se prevăd următoarele:

„Art. 37. (1) Pentru înregistrarea sesizărilor, cererilor și reclamațiilor utilizatorilor RED, fiecare OD este obligat să organizeze:

a) centre de relații cu utilizatorii, conform prevederilor regulamentului de racordare, prevăzute cu registratură proprie;

b) un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:

- i. centru de telefonie cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzut cu cel puțin un număr de apel gratuit pentru semnalare întreruperi, disponibil 24 de ore din 24 și trei linii telefonice cu tarif normal;
- ii. pagina proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția utilizatorilor a unui formular on-line pentru contactarea OD.

(2) Pe site-ul OD trebuie să se regăsească cel puțin informații privind:

a) datele de contact ale OD (numere de telefon, fax, adrese de e-mail, locație și program audiențe);

b) adresele centrelor de relații cu utilizatorii ale OD unde poate fi consultat personalul OD, unde se depun și se înregistrează cererile de racordare, cererile pentru încheierea contractelor de distribuție și documentațiile anexate, dosarele instalațiilor de utilizare și alte documentații;

c) informații privind cadrul de reglementare specific, procedurile OD, întreruperile planificate, etc.

(3) Începând cu data de 01.01.2017 registratura centrelor de relații cu utilizatorii, serviciul permanent de voce și date, precum și pagina de internet prevăzute la alin. (1), trebuie să fie independente față de operatorii economici afiliați.

(4) Începând cu data de 01.01.2017, OD este obligat să preia toate apelurile telefonice efectuate prin centrul de telefonie, în maxim 60 de secunde. Numărul apelurilor nepreluare în acest interval se înregistrează și se raportează anual ANRE, conform indicatorilor de calitate comercială prevăzuți în anexa nr. 5.

(5) Fiecare OD are obligația să înregistreze toate cererile/sesizările/reclamațiile primite prin oricare dintre căile prevăzute la alin. (1), să solicite datele de contact ale celui care a făcut cererea/sesizarea/reclamația și să comunice acestuia un număr de înregistrare. Orice revenire ulterioară la cererea/sesizarea/reclamația respectivă se va referi la numărul de înregistrare alocat.

(6) OD este obligat să contacteze în scris, prin e-mail/fax, utilizatorul care a solicitat în scris o audiență, în termen de două zile lucrătoare de la data solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu utilizatorul, în maximum 15 zile calendaristice de la data solicitării acesteia.

Art. 38. OD este obligat să soluționeze orice solicitare/cerere/sesizare/reclamație/contestație transmisă în scris la adresa/sediul, numerele de fax sau la adresele de e-mail ale acestuia, ori telefonic conform prevederilor art. 37 alin. (1), lit. b), pentru toate situațiile prevăzute în standard”.

De asemenea, Standardul prevede pentru operatorul de distribuție a energiei electrice obligații privind informarea utilizatorilor rețelei electrice, dintre care amintim:

#### Întreruperi programate

„ Art. 12. (1) Pentru lucrările de dezvoltare, re tehnologizare și mentenanță, OD va stabili, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți.

(2) OD informează utilizatorii și, în cazul utilizatorilor de tip client final, furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, după cum urmează:

- în scris, sau telefonic, cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor, în cazul clienților noncasnici mari precum și în cazul clienților vulnerabili, din motive de sănătate/vârstă, încadrați în această categorie conform prevederilor art.19; pentru aceste categorii de clienți, OD retransmite anunțul cu privire la data întreruperii, cu 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor;
- prin mass-media (minim presă) și pagina proprie de internet , în cazul locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de IT și MT, cu excepția celor aferente clienților prevăzuți la lit. a), cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor;

– prin mass-media (minim presă) și pagina proprie de internet în cazul locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de JT, cu excepția celor aferente clienților prevăzuți la lit. a), cu minimum 2 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor.

(3) În situațiile prevăzute la alin. (2) lit. b) și c), pentru cazul în care contractul de distribuție este încheiat între OD și utilizator, OD informează utilizatorii și individual, prin e-mail sau sms, dacă informațiile privind adresa de e-mail sau numărul de telefon i-au fost puse la dispoziție de către aceștia [...].”

### **Reclamațiile privind calitatea tensiunii**

„Art. 27. (1) La reclamația scrisă privind calitatea curbei de tensiune primită de la un utilizator, OD va efectua verificări în punctul de delimitare, va analiza și va informa utilizatorul cu privire la rezultatele analizei efectuate și la măsurile luate.[...]

(5) În cazul reclamațiilor primite de la utilizatori, costurile legate de monitorizarea calității tehnice a energiei electrice se suportă de către OD, inclusiv dacă parametrii sunt în limite admisibile.

(6) Prin derogare de la prevederile alin. (5), costurile monitorizării revin utilizatorului care a înaintat reclamația, dacă se constată calitatea scăzută a energiei electrice din cauza acestuia, sau în situația unei noi reclamații neîntemeiate a utilizatorului, efectuată în termen de o lună de la reclamația neîntemeiată ale cărei costuri au fost suportate de către operatorul de distribuție.

(7) OD are obligația să informeze utilizatorul cu privire la prevederile alin. (5) și (6), înainte de începerea verificărilor.[...].”

### **Compensații**

Art. 35 alin (7), (8) și (14) :

„[...] (7) În condițiile de la alin. (1) – (6), în situația în care contractul de distribuție este încheiat prin intermediul unui furnizor, OD are obligația de a informa furnizorul cu privire la dreptul utilizatorului de a primi o compensație, precizând și valoarea acesteia, în termen de maximum 15 zile calendaristice de la data nerespectării indicatorului de performanță impus prin prezentul standard sau de la data transmiterii cererii utilizatorului de acordare a compensației.

(8) În condițiile de la alin. (1) – (6), în situația în care contractul de distribuție este încheiat direct cu utilizatorul, OD are obligația de a îl notifica pe acesta cu privire la dreptul de a primi o compensație, precizând și valoarea acesteia, printr-o adresă anexată primei facturi emise ulterior datei nerespectării indicatorului de performanță impus prin prezentul standard/sau ulterior datei transmiterii cererii utilizatorului de acordare a compensației. [...]

(14) Trimestrial, OD va transmite utilizatorului, direct sau prin intermediul furnizorului, împreună cu factura de energie electrică o informare cu privire la: a) dreptul acestuia de a primi compensații pentru nerespectarea prevederilor din prezentul standard; b) prezentarea generală a situațiilor în care OD este obligat să acorde compensații, valorile compensațiilor, modul de solicitare/acordare, precum și termenul și modalitatea de plată ale acestora.”



**Cu privire la situația menționată de doamna Adriana Violeta Amariei, anume: contor cu index inexistent „din cauza întreruperilor dese de curent”,** precizăm că în conformitate cu art. 31 alin (3) din Standard: „La sesizarea scrisă a utilizatorului, adresată direct sau prin intermediul furnizorului, referitoare la grupul de măsurare care este dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate, ori ca urmare a constatării de către OD a unor probleme privind grupul de măsurare, OD este obligat monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare ori elemente ale acestuia, cu anunțarea prealabilă a utilizatorului, în condițiile și la termenele prevăzute în contractul – cadru pentru serviciul de distribuție”.

**Referitor la aspectul semnalat de domnul Doru Constantin Scripcaru - Uniunea Generală a Industriașilor din România, privind modul de realizare a intervențiilor,** precizăm că Standardul prevede la Capitolul II – Continuitatea în alimentare, art. 16 alin (2), următoarele:

„Începând cu 01.01.2019, restabilirea căii de alimentare/evacuare a energiei electrice la un loc de consum și/sau de producere, după o întrerupere neplanificată, trebuie să se realizeze după cum urmează: a) pentru mediul urban cu excepția municipiilor reședință de județ, în condiții normale de vreme, în maximum 6 ore; b) pentru municipiile reședință de județ, în condiții normale de vreme, în maximum 4 ore; c) pentru mediul rural, în condiții normale de vreme, în maximum 12 ore; d) pentru mediul urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, în termenul prevăzut la alin. (1) lit. c) sau d), după caz”.

### **III. PRODUCEREA ENERGIEI DIN SURSE REGENERABILE DE ENERGIE**

**Referitor la observația domnului Vasile Toma din ședința comisiei de dialog social din luna ianuarie 2019 Iași, conform căreia: „Semnalez situația în care un consumator care si-a instalat panouri solare va trebui sa plătească ceea ce trage din rețeaua națională, dar surplusul de energie electrică pe care l-ar vărsa în sistemul energetic mai ales vara, prin intermediul contorizării inteligente, rămâne neplătit”:**

Prin prevederile art. I, pct. 16 din Legea nr. 184/2018 pentru aprobarea Ordonanței de urgență a Guvernului nr. 24/2017 privind modificarea și completarea Legii nr. 220/2008 pentru stabilirea sistemului de promovare a producerii energiei din surse regenerabile de energie și pentru modificarea unor acte normative a fost introdusă obligația ANRE de a elabora cadrul de reglementare care sa faciliteze comercializarea energiei electrice produse în centrale electrice din surse regenerabile cu puterea electrică instalată de cel mult 27 kW pe loc de consum aparținând prosumatorilor și livrată în rețeaua electrică către furnizorii de energie electrică cu care aceștia au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice. În acest sens a fost aprobat un pachet de reglementări referitoare la subiectul menționat, care cuprinde:

**Ordinul ANRE nr. 226/2018 pentru aprobarea regulilor de comercializare a energiei electrice produse în centrale electrice din surse regenerabile cu putere electrică instalată de cel mult 27 kW aparținând prosumatorilor, care instituie:**

- cerințele cumulative pe care trebuie să le îndeplinească un consumator final de energie electrică ce deține o centrală electrică de producere a energiei electrice din surse

regenerabile cu putere electrică instalată de cel mult 27 kW pe loc de consum pentru certificarea calității de *prosumator*;

- încheierea contractului de vânzare-cumpărare a energiei electrice produse și livrată în rețeaua electrică, între prosumator și furnizorul de energie electrică cu care acesta are încheiat contract de furnizare a energiei electrice, cu respectarea contractului – cadru aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei;
- stabilirea de către operatorul de distribuție a formulei de calcul utilizată la determinarea cantității de energie electrică care beneficiază de prețul legal, dacă schema electrică a centralei electrice conține sistem de stocare a energiei electrice produse din surse regenerabile care poate fi alimentat cu energie electrică din rețeaua electrică, respectiv citirea simultană a acestor contoare și a contorului de măsurare a energiei electrice livrată în rețelele electrice/consumată din rețelele electrice, cu frecvență lunară;
- evidențierea distinctă în factura de energie electrică emisă de furnizorul de energie electrică prosumatorului, cu semnul minus, a valorii rezultate ca produs dintre cantitatea de energie electrică produsă din surse regenerabile și livrată de prosumator în rețelele electrice și prețul legal stabilit;
- suspendarea, prin decizie ANRE, a aplicării sistemului de promovare prin certificate verzi pentru prosumatorii care optează pentru prețul legal stabilit, pe perioada de valabilitate a contractului de vânzare-cumpărare a energiei electrice, cu recuperarea numărului de certificate verzi emise necuvenit pentru perioada cuprinsă între data intrării în vigoare a contractului de vânzare-cumpărare a energiei electrice și data deciziei de suspendare a acreditării.

**Ordinul ANRE nr. 227/2018** pentru aprobarea Contractului-cadru de vânzare-cumpărare a energiei electrice produsă de prosumatorii care dețin centrale electrice de producere a energiei electrice din surse regenerabile cu puterea instalată de cel mult 27 kW pe loc de consum și care nu beneficiază de sistemul de promovare prin certificate verzi și pentru modificarea Anexei nr. 2 la Ordinul ANRE nr. 31/2018 privind aprobarea Regulamentului de funcționare și de decontare a pieței de echilibrare și a Regulamentului de calcul și de decontare a dezechilibrelor părților responsabile cu echilibrarea – care dă posibilitatea prosumatorilor care nu beneficiază de sistemul de promovare prin certificate verzi de a comercializa energia electrică produsă și livrată în rețea, la un preț transparent, printr-un contract de vânzare-cumpărare a energiei electrice încheiat în temeiul unui contract-cadru.

**Ordinul ANRE nr. 228/2018** pentru aprobarea Normei Tehnice "Condiții tehnice de racordare la rețelele electrice de interes public pentru prosumatorii cu injecție de putere activă în rețea"- care specifică condițiile tehnice de racordare pentru prosumatori, o categorie nouă și recent definită în cadrul legislativ național și care are rolul de a asigura funcționarea în siguranță a rețelelor electrice de interes public, cu respectarea parametrilor de calitate a energiei.

Ordinele mai sus menționate oferă cadrul de reglementare pentru asigurarea dreptului consumatorilor finali de a deveni prosumatori și de a fi remunerați pentru energia electrică produsă din surse regenerabile și livrată în rețeaua electrică la prețul stabilit.

**Referitor la observația domnului Sorin Turcu din ședința comisiei de dialog social din luna ianuarie 2019 Iași, conform căreia: „Instalațiile fotovoltaice individuale mari vor pune în pericol buna funcționare a centralelor termice”:**

Consideram ca soluția de încălzire individuală cu instalații fotovoltaice nu poate fi o alternativă la încălzirea centralizată, având în vedere că necesarul de încălzire apare în perioada din an cu minimă expunere solară. Poate fi cel mult o soluție pentru sursa de rezervă pentru prepararea apei calde menajere.

Riscul menționat nu poate apărea la blocurile de locuințe conectate la serviciul de încălzire centralizată, unde suprafața acoperișului este mică în raport cu necesarul pentru montarea unor centrale electrice fotovoltaice dimensionate pentru asigurarea consumului de energie electrică necesar pentru înlocuirea sistemului de termoficare cu radiatoare electrice.

Pe de altă parte, costurile cu achiziția și montarea centralelor fotovoltaice pentru persoane fizice pot fi finanțate cu o sumă de maxim 20.000 lei prin programul derulat de Administrația Fondului pentru Mediu și se pretează pentru montarea acestora la locul de consum. În aceste condiții, alegerea tipului de centrală se realizează de către fiecare beneficiar în parte în funcție de scop și costuri implicate.

În cazul în care un consumator dorește să înlocuiască sistemul de încălzire centralizată cu apa fierbinte de care beneficiază cu un alt sistem de încălzire, aceasta se poate face doar în condițiile respectării Legii 325/2006 în vigoare și a reglementărilor care decurg din aceasta lege.