**COMUNICAT DE PRESĂ**

ANRE introduce sistemul de clasificare a furnizorilor de energie electrică și gaze naturale în funcție de gradul de respectare a indicatorilor de calitate și impune plata automată a compensațiilor către toți clienții afectați

ANRE a aprobat, în ședința Comitetului de reglementare din data de 30.06.2021, **Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 83/2021 pentru aprobarea Standardului de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale.**

Principalele schimbări și măsuri prevăzute în **Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale** se referă la:

1. Având în vedere similitudinea celor două activități de furnizare, a energiei electrice și a gazelor naturale, noul Standard de performanță pentru activitatea de furnizare reunește **cerințele minime de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale și a modalității de urmărire și evaluare a performanței activității furnizorilor stabilind**:
2. **indicatorii de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale și nivelurile garantate ale acestor indicatori;**
3. **compensațiile pe care furnizorii au obligația să le plătească, în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale;**
4. indicatorii specifici de performanță ai activității furnizorilor;
5. modalitatea de raportare de către furnizori a informațiilor privind calitatea și performanța activității de furnizare desfășurate de către aceștia;
6. **modalitatea de evaluare a activității desfășurate de furnizori.**
7. Au fost stabiliți 11 indicatori de calitate pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale:

IC1 - timpul de răspuns la o solicitare de transmitere a unei oferte de furnizare;

IC2 - timpul de răspuns la o solicitare de încheiere a unui contract de furnizare;

IC3 - timpul de răspuns la o solicitare de modificare/completare a unui contract de furnizare;

IC4 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la o factură emisă;

IC5 - timpul de răspuns la o sesizare referitoare la întreruperea/limitarea furnizării la locul de consum, după caz, dispusă nejustificat de către furnizor;

IC6 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări de reluare a furnizării la locul de consum, a cărei întrerupere/limitare a fost dispusă de către furnizor;

IC7 - timpul de transmitere către OR a unei solicitări primite al cărei obiect este legat de domeniul de activitate al OR;

IC8 - timpul de transmitere către solicitant a răspunsului primit de la OR;

IC9 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la procesul de schimbare a furnizorului;

IC10 - timpul de răspuns la o solicitare referitoare la activitatea de furnizare, al cărei obiect nu se regăsește printre indicatorii de calitate prevăzuți expres în cadrul prezentului Standard;

IC11 - timpul de preluare a unui apel telefonic efectuat prin serviciul de telefonie (Call Center).

1. pentru fiecare indicator de calitate **s-a stabilit un nivel garantat pe care furnizorii au obligația de a-l respecta, precum și un set de date pe care furnizorii trebuie să le raporteze la ANRE;**
2. pentru nerespectarea nivelului garantat al calității activității de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale **furnizorii vor achita automat, din proprie iniţiativă, compensații** tuturor clienților finali (casnici/noncasnici, beneficiari de contract pe piața concurenţială sau beneficiari de serviciu universal pentru furnizarea energiei electrice, inclusiv solicitanților cu care furnizorii nu au o relație contractuală, spre exemplu celor care le solicită o ofertă de furnizare), prin intermediul facturilor sau prin plata directă către aceștia;
3. **valoarea compensaţiei acordate este de 100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere (exceptând indicatorul IC11 - Call Center);**
4. pentru evaluarea gradului de respectare de către furnizor a nivelului garantat aferent fiecărui indicator de calitate s-au introdus indicatori specifici de performanță;
5. **s-a introdus evaluarea trimestrială de către ANRE, pe baza raportărilor furnizorilor, a activității desfășurate de furnizorul de energie electrică/gaze naturale, respectiv printr-un sistem de punctare stabilit în funcție de gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate. Pentru un grad de respectare cuprins între 95% - 100% se acordă 5 puncte, pentru un grad de respectare cuprins între 85% - 94,99% se acordă 4 puncte, pentru un grad de respectare cuprins între 75% - 84,99% se acordă 3 puncte, pentru un grad de respectare cuprins între 50% - 74,99% se acordă 2 puncte, iar pentru un grad de respectare cuprins între 0% - 49,99% se acordă 1 punct;**
6. în contextul liberalizării pieței de energiei electrică/gaze naturale, în vederea informării clienților finali cu privire la nivelurile de calitate și de performanță ale activității de furnizare desfășurate de fiecare furnizor, **ANRE publică și actualizează trimestrial în aplicațiile web interactive „Comparator** oferte-tip de furnizare a energiei electrice” și **„Comparator** oferte-tip de furnizare a gazelor naturale”, următoarele informații:
* **gradul de respectare a nivelurilor garantate ale indicatorilor de calitate cuantificate prin indicatorii specifici de performanţă și punctajele obținute de fiecare furnizor;**
* timpul mediu de răspuns la solicitările primite, pentru fiecare indicator de calitate;

Adițional, pentru nerespectarea reglementărilor în vigoare furnizorul este sancționat conform prevederilor Legii energiei electrice şi a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, cu amendă de la 10.000 RON până la 200.000 RON.

1. Având în vedere necesitatea dezvoltării platformelor informatice specifice în scopul asigurării noilor raportări legate de compensații, atât pentru energie electrică, cât și pentru gaze naturale, precum și fluxul de plată a acestora, noul **Standard de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice/gazelor naturale va intra în vigoare la data de 1 ianuarie 2022.**

*Direcția relații internaționale, comunicare, relația cu Parlamentul*

*01.07.2021*