

## Notă de prezentare și fundamentare

### Secțiunea 1 - Titlul proiectului de act administrativ

***Ordin pentru aprobarea Procedurii de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale***

### Secțiunea a 2-a - Motivul emiterii actului normativ

<p>1. <b>Contextul și cadrul european de reglementare</b> (Descrierea situației actuale)</p>	<p>Dispozițiile punctului (51) al Directivei 2009/73/CE A Parlamentului European și a Consiliului din 13 iulie 2009 privind normele comune pentru piața internă în sectorul gazelor naturale și de abrogare a Directivei 2003/55/CE, prevăd că:</p> <p>(51) <i>Existenta unor căi de soluționare a litigiilor eficace și accesibile tuturor reprezintă garanția unei mai mari protecții a consumatorilor. Statele membre ar trebui să instituie proceduri rapide și eficiente de gestionare a plângerilor”</i></p> <p>Coroborat cu prevederile art.41:</p> <p><i>„Articolul 41</i></p> <p><i>Atribuțiile și competențele autorității de reglementare</i></p> <p><i>(1) Autoritatea de reglementare are următoarele atribuții: [...]</i></p> <p><i>(o) să contribuie, împreună cu alte autorități relevante, la asigurarea eficacității și aplicării măsurilor de protecție a consumatorului, inclusiv a celor stabilite în anexa I;”</i></p> <p>.....</p> <p><i>„1. Fără a aduce atingere normelor comunitare privind protecția consumatorilor, în special Directivei 97/7/CE a Parlamentului European și a Consiliului din 20 mai 1997 privind protecția consumatorilor cu privire la contractele la distanță și Directivei 93/13/CEE a Consiliului din 5 aprilie 1993 privind clauzele abuzive în contractele încheiate cu consumatorii, măsurile prevăzute la articolul 3 au scopul de a garanta clienților: [...]</i></p> <p><i>(f) posibilitatea de a beneficia de proceduri transparente, simple și ieftine de soluționare a plângerilor. În special, toți consumatorii au dreptul la un standard ridicat de furnizare a serviciilor și gestionare a plângerilor de către furnizorul lor de gaze naturale. Aceste proceduri de soluționare extrajudiciară a litigiilor permit soluționarea corectă și</i></p>
--	---

	<p><i>promptă a litigiilor, preferabil în termen de trei luni, și prevăd, în toate cazurile justificate, un sistem de rambursare și/sau compensare. Aceste proceduri ar trebui să respecte, atunci când este posibil, 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;”</i></p>
<p><b>2. Cadrul național de reglementare</b></p>	<p>Prevederile art. 99 lit. c) și ale art.145 alin.(4) litera j) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, denumită în continuare Lege, care dispun:</p> <p><i>”Art.99 [...]</i></p> <p><i>c) protejarea intereselor legitime ale clienților finali de gaze naturale</i></p> <p><i>Art.145 [...]</i></p> <p><i>j) să beneficieze de proceduri transparente, simple și la cele mai mici costuri de soluționare a plângerilor. Toti 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>Prevederile art. 5 alin. (1) lit. c) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012, cu modificările și completările ulterioare, dispun că:</p> <p><i>„Art. 5 (1) - Ordinele, deciziile sau avizele ANRE cu privire la activitatea de reglementare se referă la: [...]</i></p> <p><i>c) aprobarea reglementărilor tehnice și comerciale pentru funcționarea sigură și eficientă a sectorului energiei electrice, termice și al gazelor naturale;”</i></p>
<p><b>3. Scopul reglementării</b></p>	<p>Promovarea unei piețe interne europene de energie electrică și gaze naturale sigură, competitivă și durabilă din punct de vedere al mediului și al unei deschideri efective a acesteia în beneficiul tuturor clienților și furnizorilor din Uniunea Europeană, precum și garantarea condițiilor adecvate pentru funcționarea eficientă și sigură a rețelelor de energie electrică și gaze naturale, având în vedere obiectivele pe termen lung privind protecția consumatorului,</p>

	<p>prin asigurarea unei piețe concurențiale eficiente, prin impunerea unor standarde de calitate a serviciilor publice din sectorul energiei electrice și gazelor naturale, prin facilitarea accesului clienților finali la datele proprii de consum necesare în procesul de schimbare a furnizorului de energie electrică sau gaze naturale, precum și prin informarea cât mai corectă și completă a consumatorilor și pentru a asigura eficiența deplină a aplicării măsurilor de protecție a consumatorilor.</p> <p>În conformitate cu prevederile Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, precum și pentru modificarea unor acte normative, respectiv ținând cont și de forma actuală a Regulamentului de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 62/2008, cu modificările și completările ulterioare (Regulamentul) și ca urmare a parcurgerii unei perioade de aplicare a dispozițiilor <i>Regulamentului</i>, referitor la <i>Capitolul X Rezolvarea reclamațiilor și divergențelor</i> s-a constatat necesitatea elaborării unei Proceduri specifice care să detalieze și să îmbunătățească modalitatea de soluționare a reclamațiilor, sesizărilor și divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale. Actul normativ își propune să stabilească etapele procesului de rezolvare a reclamațiilor, sesizărilor și divergențelor privind măsurarea gazelor naturale și să stabilească algoritmi de calcul al cantităților de gaze naturale măsurate eronat de sistemele de bază.</p>
<p><b>4. Schimbări preconizate/ măsurile propuse prin prezentul act normativ</b></p>	<p>Proiectul de <i>Ordin pentru aprobarea Procedurii de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale</i>, are în vedere:</p> <p>a) etapele procesului de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale;</p> <p>b) algoritmul de calcul al cantităților de gaze naturale măsurate eronat de sistemele de bază;</p> <p>Aceasta se aplică măsurării cantităților de gaze naturale cu sistemele de bază, respectiv cu mijloacele de măsurare a gazelor naturale:</p> <p>a) supuse controlului metrologic legal;</p> <p>b) nesupuse controlului metrologic legal.</p> <p>Proiectul de ordin se aplică producătorilor, operatorilor economici titulari ai licenței de operare a sistemelor de transport și de sistem/distribuție/înmagazinare subterană, operatorilor sistemelor de distribuție închise, operatorilor economici titulari ai licențelor de furnizare,</p>

	<p>proprietarilor sistemelor/mijloacelor de măsurare a gazelor naturale, precum și clienților finali, parte la un/o contract/acord de interconectare/convenție.</p> <p>Prin aprobarea <b>Procedurii de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale</b>, va trebui actualizat Regulamentului de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 62/2008, cu modificările și completările ulterioare, prin eliminarea prevederilor Art. 118-124., cu referire la rezolvarea reclamațiilor și divergențelor privind măsurarea gazelor naturale, actualizare propusă în Programul de reglementări 2021-2023, a se realiza în trimestrul 1 2022.</p>
5. Alte informații	Nu este cazul.

### Secțiunea a 3-a – Mențiuni privind impactul socio-economic preconizat al proiectului de act normativ

<p>1. Impactul macroeconomic</p> <p>a) impactul asupra pieței de energie în ansamblul ei</p> <p>b) impactul asupra operatorilor economici</p> <p>c) impactul asupra consumatorilor/clientilor finali (variații de preț sau altele asemenea)</p>	<p>a)</p> <p>- rezolvarea într-un termen mai scurt a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale</p> <p>- creșterea gradului de protecție al solicitanților/clientilor finali în ceea ce privește impactul generat de creșterea acurateței modului de determinare cantităților de gaze naturale măsurate eronat de sistemele de bază,</p> <p>ținându-se cont și de prevederile art. 1 alin. (1) din Ordonanța de Urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată prin Legea nr. 160/2012 cu modificările și completările ulterioare, care dispun că:</p> <p><i>„Art. 1 - (1) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei, denumită în continuare ANRE, este o autoritate administrativă autonomă, [...] având ca obiect de activitate elaborarea, aprobarea și monitorizarea aplicării ansamblului de reglementări obligatorii la nivel național necesar funcționării sectorului și pieței energiei electrice, termice și a gazelor naturale în condiții de eficiență, concurență, transparență <b><u>și protecție a consumatorilor.</u></b>”;</i></p> <p>b) – realizarea unui instrument care conduce la reducerea timpului de soluționare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale, cu</p>
---	--

	<p>prevederi si algoritmi de calcul, care dau o mai mare acuratețe și claritate prin aplicarea lor asupra cantităților măsurate eronat.</p> <p>c) – consumatorii/clientii finali vor beneficia prin acest act normativ de o modalitate clară de stabilire a cantităților rezultate din măsurarea eronată sau defectarea echipamentelor de măsurare.</p>
2. Impactul asupra mediului concurențial și domeniului ajutoarelor de stat	Nu este cazul
3. Impact asupra mediului de afaceri	<p>Mediul de afaceri va beneficia de rezolvarea transparentă și simplă a reclamațiilor, sesizărilor, divergențelor privind măsurarea gazelor naturale, generate erorile apărute în măsurarea gazelor naturale, ca urmare a defectării, blocării, funcționării neadecvate a echipamentelor de măsurare, putând fi utilizată și la stabilirea prejudiciului în cazurile de suspiciune de sustragere de gaze naturale, exclusiv ca algoritm de calcul în spețele depuse soluționării instanțelor judecătorești.</p>
4. Implicații sociale	<p>Prin stabilirea unei <i>Procedurii de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale</i>, timpul de rezolvare al acestui tip evenimente se va reduce, ducând la creșterea satisfacției consumatorilor și implicit la diminuarea impactului social al acestor evenimente.</p> <p>Protecția consumatorului, prin asigurarea unei tratament nediscriminatoriu de aplicare și interpretare a <i>Procedurii de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale</i>, în concordanță cu prevederile din <i>Lege</i> și legislația secundară specifică emisă și aprobată de ANRE.</p>
5. Impact asupra mediului	Nu este cazul
6. Alte informații	Nu este cazul

#### Secțiunea a 4-a – Mențiuni privind impactul financiar preconizat asupra patrimoniului ANRE –

Nu este cazul.

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

<p>1. Măsuri normative necesare pentru aplicarea prevederilor proiectului de act normativ:</p> <p>a) acte normative ce vor fi modificate sau abrogate, ca urmare a intrării în vigoare a proiectului de act normativ;</p> <p>b) acte normative ce urmează a fi elaborate în vederea implementării noilor dispoziții.</p>	<p>Prin acest proiect de ordin se abrogă prevederile art. 118 ÷ 124 din Regulamentul de măsurare a cantităților de gaze naturale tranzacționate în România, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 62/2008, cu modificările și completările ulterioare.</p>
<p>2. Conformitatea proiectului de act normativ cu legislația comunitară în cazul proiectelor ce transpun prevederi comunitare</p>	<p>Proiectul de act administrativ nu se referă la acest subiect.</p>
<p>3. Alte acte normative și/sau documente internaționale din care decurg angajamente</p>	<p>Proiectul de act administrativ nu se referă la acest subiect.</p>
<p>4. Alte informații</p>	<p>Nu este cazul.</p>

#### Secțiunea a 6-a - Consultările efectuate în vederea elaborării proiectului de act normativ

<p>1. Informații privind procesul de consultare cu organizații neguvernamentale de specialitate și operatori economici din domeniu</p>	<p>Proiectul de <i>Ordin privind Procedurii de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale</i> a fost publicat spre consultare publică în perioada 29.06 – 29.07.2018. Pe marginea acestui proiect de ordin au fost primite observații, propuneri și puncte de vedere de la următoarele societăți: DISTRIGAZ SUD REȚELE S.R.L., DELGAZ GRID S.A., DEPOGAZ Ploiești S.R.L., S.N.T.G.N. TRANSGAZ S.A., MEGACONSTRUCT S.A., ENGIE ROMÂNIA S.A., OMV Petrom S.A. și S.N.G.N. Romgaz S.A..</p> <p>În urma discuțiilor purtate la sediul ANRE și prin teleconferință cu operatori economici din sectorul gazelor naturale și a analizei propunerilor și a observațiilor transmise pe marginea acestui proiect de ordin, a fost elaborat <i>un nou proiect de Ordin privind Procedurii de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea</i></p>
--	--

	<p><i>cantităților de gaze naturale</i> și repostat pe site-ul ANRE în consultare publică în perioada 28.05.2020-09.06.2020.</p> <p>După analizarea observațiilor, propunerilor și punctelor de vedere primite, din partea a 8 operatori economici: DISTRIGAZ SUD REȚELE S.R.L., DELGAZ GRID S.A., DEPOGAZ Ploiești S.R.L., S.N.T.G.N. TRANSGAZ S.A., MEGAconstruct S.A., ENGIE ROMÂNIA S.A., OMV Petrom S.A. și S.N.G.N. Romgaz S.A.. a fost elaborată noua versiunea a proiectului de ordin, anexat prezentei.</p> <p>În conformitate cu prevederile Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, cu completările ulterioare, ANRE continuă procesul de consultare publică prin postarea pe pagina proprie de internet a proiectului de <i>Ordin privind Procedurii de rezolvare a reclamațiilor/sesizărilor/divergențelor privind măsurarea cantităților de gaze naturale – faza a-III-a.</i></p> <p>Noua versiune a Proiectului de ordin, împreună cu nota de prezentare, se vor publica în perioada 28.05.2021 - 27.06.2021 în secțiunea Documente de discuție/Gaze Naturale/Proceduri și vor fi însoțite de mențiunea:</p> <p><i>”Propunerile și observațiile pe marginea proiectului de act normativ vor fi transmise la ANRE, în format electronic (document Word, text cu diacritice), la adresele de e-mail <a href="mailto:sprgn@anre.ro">sprgn@anre.ro</a> și <a href="mailto:anre@anre.ro">anre@anre.ro</a> , până cel târziu la data de 27 iunie 2021, inclusiv.</i></p> <p><i>Propunerile și observațiile pentru care nu au fost prezentate argumente/justificări, cele care nu au fost transmise în formatul solicitat, sau cele transmise ulterior termenului specificat nu vor fi luate în considerare.”</i></p>
<p>2. Consultările organizate cu autoritățile administrației publice locale, în situația în care proiectul de act normativ are ca obiect activități ale acestor autorități</p>	<p>Proiectul de act administrativ nu are ca obiect activități ale autorităților administrației publice.</p>
<p>3. Informații privind avizarea de către:</p> <p>a) Consiliul legislativ</p> <p>b) Consiliul Suprem de Apărare a Țării</p>	<p>Nu este cazul</p>

c) Consiliul Economic și Social d) Consiliul Concurenței e) Curtea de Conturi	
4. Alte informații	Nu este cazul

### Secțiunea a 7-a - Transparență decizională și consultare publică

1. Informarea societății civile cu privire la necesitatea elaborării proiectului de act normativ	<p>În conformitate cu prevederile Legii nr. 52/2003 privind transparența decizională în administrația publică, cu completările ulterioare, ANRE începe procesul de consultare publică prin postarea pe pagina proprie de internet a proiectului de Ordin privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a gazelor naturale și a notei de prezentare.</p> <p>Proiectul de ordin, împreună cu nota de fundamentare, se vor publica în perioada 28.05.2021 – 27.06.2021, în secțiunea Documente de discuție/Gaze Naturale/Standarde de performanță și vor fi însoțite de mențiunea:</p> <p><i>”Propunerile și observațiile pe marginea proiectului de act normativ vor fi transmise la ANRE, în format electronic (document Word, text cu diacritice), la adresele de e-mail <a href="mailto:sprgn@anre.ro">sprgn@anre.ro</a> și <a href="mailto:anre@anre.ro">anre@anre.ro</a>, până cel târziu la data de 27 iunie 2021, inclusiv.</i></p> <p><i>Propunerile și observațiile pentru care nu au fost prezentate argumente/justificări, cele care nu au fost transmise în formatul solicitat, sau cele transmise ulterior termenului specificat nu vor fi luate în considerare.”</i></p>
2. Situația observațiilor, recomandărilor și propunerilor primite, motivarea acceptării/neacceptării acestora	

### Secțiunea a 8-a - Măsuri de implementare – Nu este cazul

### Secțiunea a 9-a – Tabel de informare a direcțiilor din cadrul ANRE cu privire la proiectul de act normativ

<b>Direcția</b>	<b>Data</b>	<b>Modalitatea (email către..., adresa nr....)</b>
Serviciul legislație		
Direcția generală licențe, tarife, monitorizare investiții		
Direcția generală control		