

## Analiza preliminară a Impactului de Reglementare

|  |   |
|--|---|
| <b>Titlul analizei impactului</b><br>(poate conține titlul propunerii de act normativ) | Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice |
| <b>Data:</b>   | 14.03.2017  |
| <b>Autoritatea administrației publice autor:</b>                                       | Agencia Națională pentru Reglementare în Energetică   |
| <b>Subdiviziunea:</b>  | Departamentul reglementări,<br>Secția energie termică, cogenerare și aprovizionare cu apă                       |
| <b>Persoana responsabilă și informația de contact:</b>                                 | Stici Silvia<br><a href="mailto:sstici@anre.md">sstici@anre.md</a> tel. 0 22 852-933                            |

### Componentele analizei impactului de reglementare

#### 1. Stabilirea complexității analizei impactului de reglementare

| Criteriul   | Punctajul<br>(de la 1 la 3) |
|---|-----------------------------|
| Nivelul de interes public față de intervenția propusă   | 2                           |
| Gradul de inovație al intervenției propuse              | 1                           |
| Mărimea potențialelor impacturi ale inițiativei propuse | 1                           |
| <b>TOTAL</b>  | <b>4</b>                    |

#### Argumentare/descifrarea succintă a punctajului atribuit:

Intervenția dată nu necesită o analiză complexă.

Intervenția dată necesită o analiză complexă.

- a) 2 - nivel de interes public mediu deoarece, Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, va fi aplicabil pentru operatorii sistemului de distribuție și de furnizare a energiei termice și pentru consumatorii de energie termică.
- b) 1- intervenția nu este nouă, parțial existentă în Legea nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, Legea nr.142 din 2 iulie 2010 cu privire la eficiența energetică, Programul național pentru eficiență energetică 2011-2020, aprobat prin hotărârea Guvernului nr. 833 din 10.11.2011, Strategia energetică a Republicii Moldova până în anul 2030, aprobată prin hotărârea Guvernului nr. 102 din 05.02.2013.
- c) 1 - ar putea afecta neesențial o mică parte din consumatorii de energie termică, aflați în raza de activitate a operatorilor ce prestează activități de distribuție și de furnizare a energiei termice.

#### 2. Definirea problemei

##### Descrierea situației existente și evoluția rezultatelor aferente aplicării sistemului indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice

Sectorul energiei termice în Republica Moldova este reglementat la nivelul legislației primare de Legea cu privire la energia termică și promovarea cogenerării nr.92/29.05.2014 care stabilește obiectivele de bază a politicii de stat în domeniul energiei termice și promovarea cogenerării, precum și principiile de bază ale mecanismului de promovare a energiei termice și promovarea cogenerării. În conformitate cu art.3, alin.(1) din Legea menționată unul dintre principiile și obiectivele politicii de stat în domeniul sistemelor centralizate de alimentare cu energie termică este protecția drepturilor consumatorilor. Acest obiectiv este indisolubil legat de asigurarea calității, fiabilității și continuității livrărilor de energie termică către consumatori pentru încălzire și prepararea apei calde menajere, principiu ce se regăsește la art.4, lit. c) din Legea respectivă. Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și

furnizare a energiei termice va crea premise pentru asigurarea calității, fiabilității și continuității livrărilor de energie termică către consumatori la parametri de calitate stabiliți. Prevederile Regulamentului se aplică în relațiile dintre operatorul sistemului de distribuție, furnizori și consumatorii finali, precum și utilizatorii rețelelor sau solicitanții care au depus cereri de racordare la rețeaua termică.

Potrivit art. 9, alin. 4, lit. k) din Legea nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, Agenția elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice. Indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice urmează a fi stabiliți în Regulament în funcție de necesitățile consumatorilor, de starea tehnică a sistemelor de distribuție și furnizare a energiei termice, de investițiile efectuate și de cele care sunt necesare de a fi efectuate, de eficiența acestora.

În conformitate cu art. 38, alin. 1-5 din aceeași Lege, operatorii sistemului de distribuție și furnizorii respectă indicatorii de calitate ai serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice stabiliți în Regulamentul privind furnizarea energiei termice. Distribuitorii și furnizorii poartă răspundere materială pentru nerespectarea reglementărilor tehnice și a indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice sau a parametrilor agentului termic conform legii. Ei urmează să presteze serviciile de distribuție și furnizare a energiei termice în conformitate cu prevederile Legii nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, cu condițiile stipulate în licențe și/sau în contractele de furnizare a energiei termice. Parametrii agentului termic, care vor fi garantați de către operatorul sistemului de distribuție și furnizor la punctul de delimitare cu instalațiile de utilizare a energiei termice, urmează a fi stipulați în contractele de furnizare a energiei termice. De asemenea, distribuitorii și furnizorii vor purta răspundere pentru prejudiciul cauzat consumatorilor prin nerespectarea, la punctul de delimitare, a calității agentului termic și a cantității de energie termică stipulate în licențe și/sau în contractele de furnizare a energiei termice, conform legii.

Indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice sunt indisolubil legați de realizarea activităților de racordare și contractare. Conform situației din 1 ianuarie 2017, numărul contractelor în sectorul locativ încheiate între cei opt titulari de licențe activitatea cărora este reglementată de Agenție și consumatori a constituit 5 390, iar cele cu agenți economici – 1 788. În acest sens, predomină din punct de vedere cantitativ numărul de contracte încheiate de SA "Termoelectrica" - 2139, ÎM "Termogaz-Bălți" – 1836, SA "CET-NORD" – 756 (a se vedea Tabelul nr.1). Cifra de 1 225 contracte încheiate de SRL "Thermohouse" nu este relevantă, întrucât întreprinderea dată a încheiat contracte directe și cu subconsumatorii.

**Tabelul nr. 1**

**Indicatori de bază privind prestarea serviciilor în sectorul energiei termice,  
anul 2016**

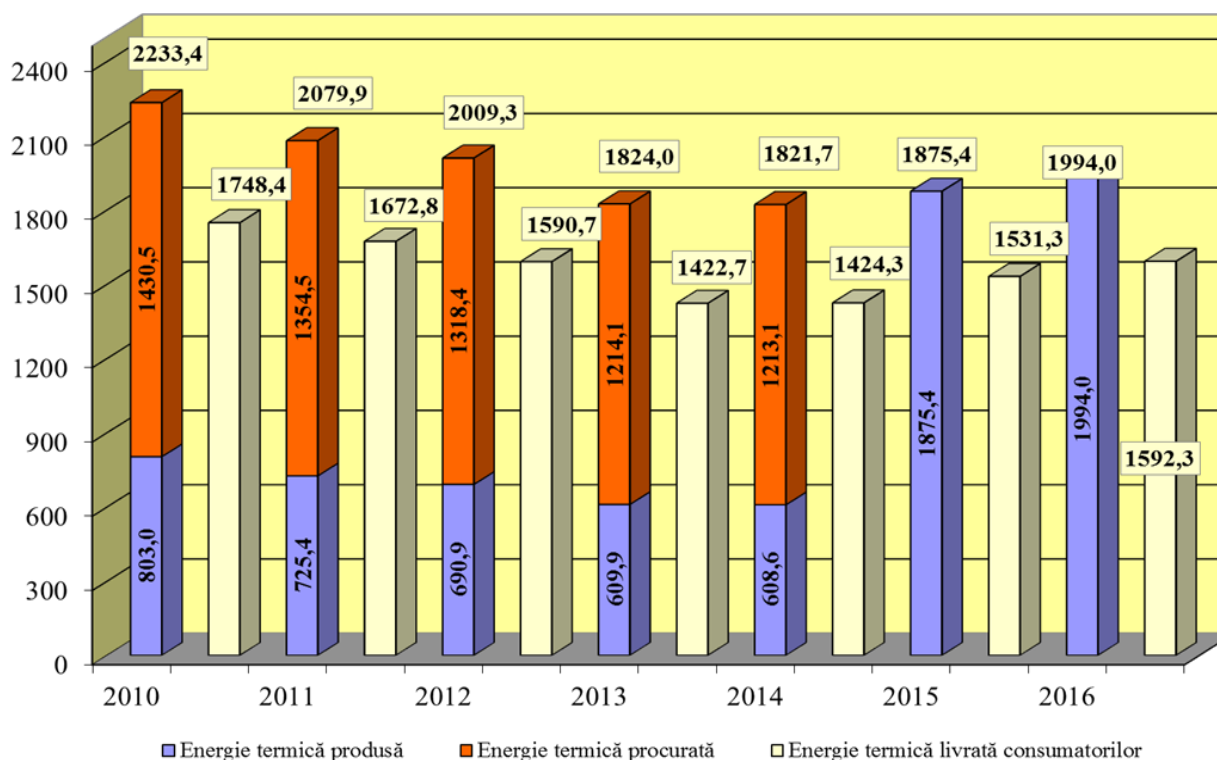
| №  |                         | Energia termică livrată în rețea, mii/GCal | Pierderi de energie termică, mii/GCal | Livrat util consumatori finali mii/GCal | Ponderea în totalul livrărilor, % | Numărul contractelor încheiate cu consumatorii |                  |
|----|-------------------------|--|---------------------------------------|---|-----------------------------------|--|------------------|
|    |                         |  |                                       |   |                                   | Sectorul locativ                               | Agenți economici |
| 1. | SA "Termoelectrica"     | 1 698, 7                                   | 324, 3                                | 1 374, 4                                | 86, 3                             | 2 139  | 1 223            |
| 2. | SA "CET-NORD"           | 205, 1                                     | 43, 3                                 | 161, 8                                  | 10, 2                             | 756  | 418              |
| 3. | SA "Apă-Canal Chișinău" | 26,7                                       | 2,4                                   | 24,2                                    | 1,5                               | 605  | 34               |
| 4. | ÎM "Termogaz-Bălți"     | 11, 7                                      | 1, 3                                  | 10, 5                                   | 0, 7                              | 1 836  | 16               |
| 5. | SA "Comgaz-Plus"        | 8, 8                                       | 1, 4                                  | 7, 4                                    | 0, 5                              | 7  | 29               |

|    |                                      |               |               |                |            |             |              |
|----|--------------------------------------|---------------|---------------|----------------|------------|-------------|--------------|
| 6. | Î.M.R.C.T.<br>”Comrat”               | 7, 5          | 0, 2          | 7, 3           | 0, 4       | -           | 26           |
| 7. | SRL<br>”Thermohouse”                 | 5, 5          | 0,8           | 4, 6           | 0, 3       | 1 225       | 26           |
| 8. | ÎM ”Servicii<br>Comunale<br>Glodeni” | 2, 1          | 0, 1          | 2, 0           | 0, 1       | 47          | 16           |
|    | <b>Total:</b>                        | <b>1966,2</b> | <b>373, 8</b> | <b>1 592,3</b> | <b>100</b> | <b>5390</b> | <b>1 788</b> |

Pierderile în rețelele de distribuție în anul 2016 au constituit 373, 8 mii/Gcal, dintre care 324,3 revin SA ”Termoelectrica” și 43, 3 - SA ”CET-NORD”.

Creșterea pierderilor în rețelele de distribuție este condiționată de starea rețelelor, măsurile ineficiente privind reducerea pierderilor și, desigur, volumele de energie termică livrată consumatorilor. În anul 2016 volumele de energie termică livrată consumatorilor au constituit 1592,3 mii/Gcal (a se vedea figura nr.1).

Figura 1. Sursele de energie termică și livrarea energiei termice consumatorilor, mii Gcal



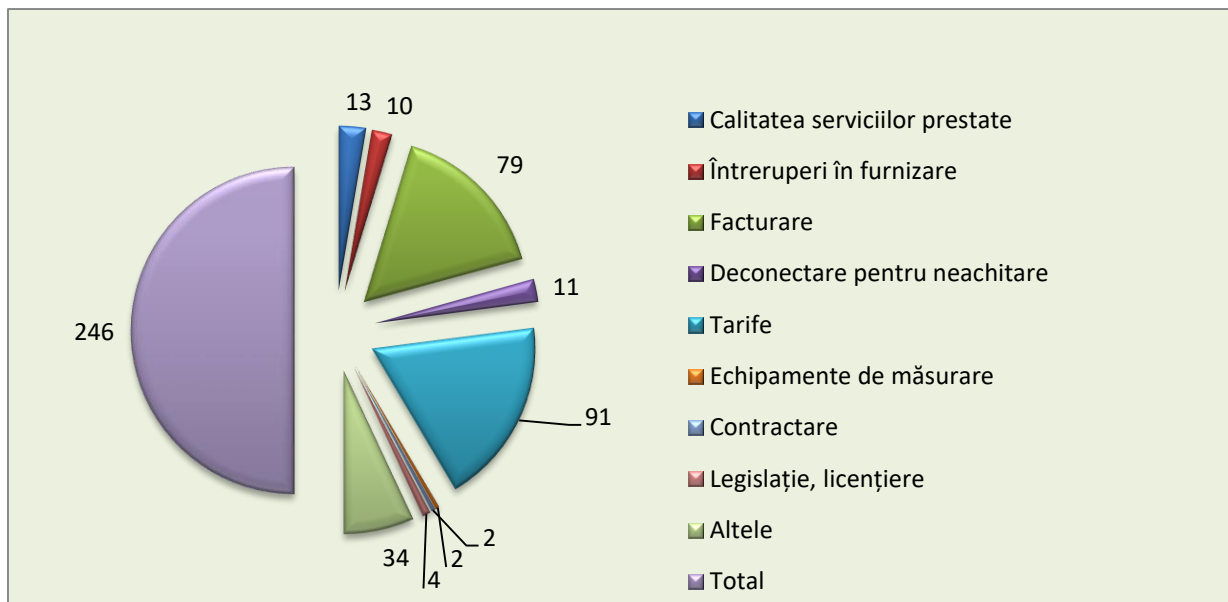
Concomitent cu factorii menționați mai sus, eficiența generării energiei termice în regim de cogenerare nu poate compensa prețul ridicat pentru energia electrică, produsă în același mod. În consecință, tariful CET-urilor este ridicat, reflectând, după cum s-a menționat, starea precară a activelor la etapa actuală și lipsa de viabilitate pentru viitor. Ca rezultat consumatorii invocă deseori problema calității serviciilor prestate, facturarea etc. Consumatorii din sectorul energiei termice au depus în anul 2016 la Agenție 246 petiții.

În sectorul energiei termice predomină petițiile, ce țin de tarifele pentru energia termică – 91 de petiții, facturare pentru energia termică – 79 petiții, calitatea serviciilor prestate – 13 petiții, etc. (a se vedea fig. 2).

Fig.

2

### Tematica problemelor abordate în petiții de consumatori energii termice, anul 2016



În anul 2016 a fost în creștere și numărul defecțiunilor înregistrate pe rețelele termice aflate în gestiunea operatorilor de sistem. Numai în cazul SA „Termoelectrica” au fost înregistrate 918 defecțiuni (a se vedea tabelul nr.2).

**Tabelul nr.2**

#### Defecțiuni înregistrate în rețelele termice din cadrul SA ”Termoelectrica”, anul 2016

| Rețelele de transport înregistrate | Rețelele de distribuție (încălzire) | Rețelele de distribuție (apă caldă menajeră) | Total |
|------------------------------------|-------------------------------------|--|-------|
| 287                                | 134                                 | 497  | 918   |

Menținerea indicatorilor de calitate la un nivel corespunzător depinde de nivelul de dezvoltare a sectorului de producere și furnizare a energiei termice. Problematika dezvoltării acestui sector presupune crearea unei platforme puternice de generare a energiei electrice și termice prin rețehnologizare, încălzire centrală eficientă și marketing performant.

E necesar de a se menționa, că Republica Moldova importă circa 94% din sursele necesare pentru acoperirea consumului energetic al țării. În lipsa de resurse energetice proprii, promovarea eficienței energetice și valorificarea surselor în cogenerare de energie disponibile în teritoriu constituie căi optime pentru reducerea dependenței în cauză, precum și o condiție esențială pentru dezvoltarea durabilă a economiei. Pe lângă dependența de import, intensitatea energetică sporită reprezintă un impediment esențial pentru dezvoltarea economiei și reduce enorm competitivitatea industriei naționale. Cererea de energie electrică în Republica Moldova a demonstrat un trend ascendent. Alimentarea cu energie termică calitativă a populației constituie un obiectiv primordial al țării. Ca urmare a deconectării de la sistemele centralizate de alimentare cu energie termică, în majoritatea localităților din Republica Moldova au fost instalate sisteme autonome de încălzire cu diferite tipuri de combustibil, care nu corespund cerințelor minimale de securitate și exercită un impact negativ asupra mediului ambiant, precum

și asupra construcțiilor. În municipiile Chișinău și Bălți majoritatea clădirilor sunt conectate la sistemul centralizat, dispun de contoare termice și debitmetre. În combinație cu facturarea în bază de consum, cererea de energie termică a fost redusă cu aproximativ 30%, rezultând corespunzător într-o reducere a consumului de combustibili, iar sarcina termică s-a redus cu circa 15%. Putem remarca că sistemele centralizate de alimentare cu energie termică asigură circa 95 % din populația municipiului Chișinău și 90% din populația municipiului Bălți. În alte 13 localități, sistemele centralizate au fost integral sau parțial restabilite, însă prin aceste sisteme se livrează agent termic unui număr restrâns de populație, asigurând practic numai obiectele cu menire socială. Aria de acoperire a sistemelor centralizate de alimentare cu căldură s-a micșorat cu aproximativ 80%.

În următoarea etapă sunt așteptate primele rezultate în implementarea unor măsuri mai puțin costisitoare de eficiență energetică pentru reducerea consumului de energie cu 20% până în anul 2020 și utilizarea surselor de cogenerare de energie celor mai apropiate de costul energiei convenționale, pentru asigurarea unei contribuții a acestora de 20% în mixul energetic al anului 2020.

Finalizarea procesului de restructurare corporativă și instituțională a sistemului de alimentare cu energie termică și electrică din mun. Chișinău (SACETC) va avea un efect pozitiv asupra îmbunătățirii eficienței sectorului de alimentare cu energie termică.

Dezvoltarea sectorului termoenergetic, investițiile în acest domeniu, inclusiv semnarea la 15 aprilie 2015 a Acordului de finanțare dintre Republica Moldova și Banca Internațională pentru Reconstrucție și Dezvoltare și ratificarea de către Parlamentul Republicii Moldova la 20 februarie 2015 a Acordului între Republica Moldova și BERD în vederea realizării Proiectului de îmbunătățire a sistemului termoenergetic al municipiului Bălți (S.A. "CET-Nord), în volum de 7 mil. Euro va avea efect pozitiv și asupra indicatorilor de calitate.

Elaborarea și aprobarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice va duce la stimularea operatorilor în asigurarea funcționării sistemului public la parametrii normativi stabiliți pentru distribuția și furnizarea energiei termice. De asemenea, va contribui la promovarea producerii de energie termică în regim de cogenerare, asigurarea securității aprovizionării cu combustibili a sistemelor centralizate de alimentare cu energie termică și a siguranței în funcționarea sistemelor centralizate de alimentare cu energie termică. Elaborarea regulamentului respectiv va asigura durabilitatea livrărilor de energie termică către consumatori, precum și va asigura calitatea, fiabilitatea și continuitatea livrărilor de energie termică către consumatori pentru încălzire și prepararea apei calde menajere.

*Circumstanțele care determină modificarea sistemului actual al indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice și care stabilesc necesitatea intervenției*

În contextul armonizării legislației Republicii Moldova în domeniul performanței energetice cu principiile sistemului de drept a Uniunii Europene din sectorul respectiv, Parlamentul RM a adoptat la 29.05.2014 Legea privind energia termică și promovarea cogenerării, prin care sunt transpuse în legislația națională principiile față de performanța energetică globală, instalarea și dimensionarea, reglarea și controlul sistemelor tehnice instalate în clădiri.

În conformitate cu Legea nr. 92 din 29.05.2014 au fost definite principiile de bază în domeniul energiei termice și promovarea cogenerării, inclusiv necesitatea instituirii indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție. Aceste principii se referă la:

- a) garantarea accesului nediscriminatoriu al utilizatorilor la rețelele termice;
- b) determinarea și aprobarea tarifelor reglementate la energia termică;
- c) securitatea și fiabilitatea livrării energiei termice către consumatori;
- d) asigurarea securității aprovizionării cu combustibili a sistemelor centralizate de alimentare cu energie termică și a siguranței în funcționarea sistemelor centralizate de alimentare cu energie termică;

- e) asigurarea durabilității livrărilor de energie termică către consumatori;
- f) asigurarea calității, fiabilității și continuității livrărilor de energie termică către consumatori pentru încălzire și prepararea apei calde menajere;
- g) utilizarea eficientă a resurselor energetice și diminuarea impactului acestora asupra mediului înconjurător.

La etapa actuală în materie de răspundere pentru nerespectarea indicatorilor de calitate este aplicabil pct. 23, poziția nr. 3, Tabelul nr. VII din Regulamentul cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002. Însă reglementarea dată nu determină expres indicatorii de calitate care urmează a fi respectați.

Acești indicatorii de calitate sunt specifici pentru activitățile ce țin de racordarea consumatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică, contractarea energiei termice, măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice vândute, îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate, menținerea unor relații echitabile între furnizor și consumator prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor care revin fiecărei părți, soluționarea reclamațiilor consumatorilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei termice, prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanță, etc.). Indicatorii reies din conținutul Legii cu privire la energia termică și promovarea cogenerării nr.92/29.05.2014. Indicatorii de calitate urmează să reglementeze relațiile dintre furnizor și consumatorii racordați la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică, furnizorul de energie termică asigurând :

- a) gestiunea energiei termice furnizate conform prevederilor contractuale;
- b) evidența consumatorilor;
- c) înregistrarea activităților privind citirea echipamentelor de măsurare, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice vândute;
- d) înregistrarea reclamațiilor și sesizărilor consumatorilor.

Indicatorii de calitate nu se vor aplica în condițiile:

- a) forță majoră;
- b) condiții meteorologice deosebite (inundații, înzăpeziri, alunecări de teren, viscole majore);
- c) defecte create de terți;
- d) nepermiterea accesului la locul de furnizare.

Potrivit Directivei 2010/31/UE a Parlamentului European și a European și a Consiliului din 19 mai 2010 privind performanța energetică a clădirilor și Directivei 2012/27/UE din 25 octombrie 2012 privind eficiența energetică, este necesară stabilirea cerințelor față de performanța energetică globală, instalarea și dimensionarea, reglarea și controlul sistemelor tehnice instalate în clădiri. Aceste cerințe vor viza sistemele de încălzire, preparare a apei calde menajere, de climatizare, de ventilare de mari dimensiuni, sau o combinație a unor astfel de sisteme. Obiectivul de bază al Conceptului este ameliorarea fiabilității și accesibilității financiare pe termen lung privind aprovizionarea cu energie termică.

*Problemele ce urmează a fi soluționate și persoanele/entitățile afectate de intervenția propusă*

După cum s-a menționat, odată cu intrarea în vigoare a Legii cu privire la energia termică și promovarea cogenerării Regulamentul cu privire la modul de prestare și achitare a serviciilor locative, comunale și necomunale pentru fondul locativ, contorizarea apartamentelor și condițiile deconectării acestora de la/reconectării la sistemele de încălzire și alimentare cu apă, aprobat prin hotărârea Guvernului nr. 191 din 19.02.2002 nu mai corespunde întocmai prevederilor legii menționate. Urmare a examinării cadrului legal existent în materie de indicatori s-a constatat necesitatea elaborării unei noi reglementări.

Astfel, prin aprobarea și aplicarea proiectului Regulamentului respectiv urmează să se asigure implementarea și respectarea cerințelor Legii cu privire la energia termică și promovarea cogenerării și să fie soluționate/definite următoarele probleme/aspecte ce țin de indicatorii de calitate:

- creșterea siguranței în funcționarea serviciului de alimentare cu energie termică și al continuității alimentării cu energie termică a consumatorilor;
- întocmirea de către operator a procedurilor de analiză operativă și sistematică a tuturor evenimentelor nedorite care au loc în instalațiile aparținând serviciului, stabilindu-se măsuri privind creșterea fiabilității echipamentelor și schemelor tehnologice;
- îmbunătățirea activității de exploatare, întreținere și reparații, creșterea nivelului de pregătire și disciplina personalului;
- stabilirea indicatorilor de calitate pentru serviciul de distribuție și furnizare a energiei termice;
- sistemul de analiză și evidență a incidentelor și avariilor;
- procesul de monitorizare a indicatorilor de calitate pentru serviciul de distribuție și furnizare a energiei termice.

Realizarea acestor obiective va avea efecte pozitive asupra combaterii sărăciei energetice, reducerea prețurilor la încălzire, asigurându-se că eficiența energetică va crește semnificativ în cele trei etape principale de utilizare a energiei: în timpul conversiei din energie primară în energie utilă, în timpul transportului ulterior al energiei respective, precum și în timpul utilizării energiei termice.

### 3. Stabilirea obiectivelor

Principalele obiective stabilite ale intervenției sunt:

- instituirea unor indicatori de calitate strict determinați, precum și rolul/atribuțiile fiecărei părți implicate în aplicarea acestora;
- evidența strictă a numărului de consumatori afectați de incidentele și avariile produse, pe tipuri de consumatori;
- evidența și reducerea numărului de petiții privind nerespectarea de către operatorii sistemelor de distribuție și furnizori a obligațiilor privind indicatorii de calitate;
- instituirea unor termene de realizare de către furnizor a instalației de racordare a potențialului consumator casnic și noncasnic, precum și racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice în termen de 15 zile;
- obligațiunea furnizorului de a restabili parametrii de calitate în termen care să nu depășească 24 de ore de la înregistrarea apelurilor sau a reclamațiilor consumatorilor.
- adaptarea permanentă a indicatorilor la cerințele consumatorului;
- reducerea consumului de energie termică în rezultatul aplicării eficiente a indicatorilor de calitate;
- asigurarea continuității și calității serviciului,
- asigurarea calității,
- stabilirea unei proceduri transparente, clare și nediscriminatorii privind instituirea valorilor indicatorilor de calitate ai serviciului public de alimentare cu energie termică;
- stimularea operatorilor în asigurarea funcționării, la parametri proiectați, a sistemelor publice de alimentare cu energie termică și prestării calitative a serviciului public;
- creșterea performanțelor energetice și de disponibilitate a sistemului centralizat de alimentare cu energie termică.

### 4. Identificarea opțiunilor

La capitolul abordărilor alternative, au fost identificate 2 opțiuni:

- a) *Opțiunea I* (opțiunea "a nu face nimic") - constă în a nu elabora și aproba Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, prin urmare nu vor fi respectate prevederile Legii nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.
- a) *Opțiunea II* - constă în elaborarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, conform cerințelor Legii nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

În contextul Legii nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării, proiectul Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice urmează să includă două componente distincte: prima componentă se referă la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție a energiei termice, iar componenta a doua – la indicatorii de calitate a serviciilor de furnizare a energiei termice.

- Componenta indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție a energiei termice va fi structurată în indicatori ce țin de:

- a) racordarea consumatorilor la rețelele termice;
- b) întreruperea serviciului de distribuție a energiei termice;
- c) calitatea energiei termice;
- d) soluționarea sesizărilor și reclamațiilor consumatorilor.

În cazul *racordării consumatorilor la rețelele de distribuție*, indicatorii anuali de calitate vor consta în:

- numărul de solicitări ale potențialilor consumatori pentru un nou racord/branșament termic sau pentru modificarea racordului/branșamentului termic existent la rețelele termice, diferențiat pe tipuri de operatori și pe categorii de consumatori;

- numărul de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea consumatorului până la primirea de către acesta a avizului de racordare este mai mic de 15.

În cazul indicatorilor anuali de calitate *pentru întreruperi planificate* se vor lua în considerare:

- numărul de întreruperi planificate;
- durata medie a întreruperilor planificate;
- numărul de consumatori afectați de aceste întreruperi, pe categorii de consumatori;
- numărul de întreruperi cu durata planificată depășită

Indicatorii specificați mai sus sunt indisolubil legați de prestarea serviciilor de distribuție a energiei termice.

Componenta *indicatorilor de calitate a serviciilor de furnizare a energiei termice* urmează să includă indicatorii cu referire la:

- racordarea consumatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică;
- contractarea energiei termice;
- măsurarea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice vândute;
- îndeplinirea prevederilor din contract cu privire la calitatea energiei termice livrate;
- menținerea unor relații echitabile între furnizor și consumator prin rezolvarea operativă și obiectivă a problemelor, cu respectarea drepturilor și obligațiilor ce revin fiecărei părți;
- soluționarea reclamațiilor consumatorilor referitoare la serviciul de furnizare a energiei termice;
- prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare (informare, consultanță, etc.).

Indicatorii specificați mai sus sunt legați în mare parte de contractarea energiei termice, începând cu procesul de racordare a consumatorilor la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică și finalizând cu prestarea de servicii conexe serviciului de furnizare a energiei termice.

Indicatorii generali anuali de calitate privind contractarea vor consta în:

- numărul de contracte încheiate, pe categorii de consumatori;
- numărul de contracte încheiate cu depășirea termenului de 7 zile calendaristice;
- numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale;
- numărul de solicitări de modificare a prevederilor contractuale rezolvate cu depășirea termenului de 7 zile calendaristice.

În cadrul indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție a energiei termice urmează a fi incluse norme cu referire la indicatorii anuali care vor fi structurați în:

- a) indicatori anuali de calitate de racordare a consumatorilor la rețelele de distribuție a energiei termice;
- b) indicatorii anuali de calitate pentru întreruperi neplanificate;



c) indicatorii anuali de calitate pentru întreruperi planificate;  
 d) indicatorii anuali de calitate garantați pentru serviciul de distribuție a energiei termice, care va include numărul de sesizări scrise, dovedite ca fiind justificate, privind nerespectarea de către operatorul de distribuție a obligațiilor prevăzute în licență, precum și numărul de încălcări ale obligațiilor operatorilor de distribuție rezultate din analizele efectuate de Agenție și modul de soluționare pentru fiecare caz în parte.

- În cadrul indicatorilor de calitate a serviciilor de furnizare a energiei termice urmează a fi incluse norme cu referire la indicatorii anuali care vor fi structurați în:

a) indicatorii generali anuali de calitate privind racordarea consumatorilor (cu specificarea numărului de solicitări ale consumatorilor pentru racordarea la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică, diferențiat pe tipuri de agent termic și pe categorii de consumatori, precum și numărului de solicitări la care intervalul de timp dintre momentul înregistrării cererii de racordare din partea consumatorului până la primirea de către acesta a ofertei de racordare depășește anumite limite);

- b) indicatorii generali anuali de calitate privind măsurarea energiei termice;
- c) indicatorii generali anuali de calitate privind citirea, facturarea și încasarea contravalorii energiei termice furnizate;
- d) indicatorii generali anuali de calitate privind întreruperile neplanificate;
- e) indicatorii generali anuali de calitate privind întreruperile planificate;
- f) indicatorii garantați anuali de performanță privind calitatea energiei termice furnizate (care vor include numărul de reclamații privind calitatea energiei termice furnizate pe categorii de consumatori și tipuri de agent termic, inclusiv numărul de reclamații care s-au dovedit întemeiate, numărul de întreruperi în furnizarea energiei termice care depășesc limitele parametrilor de calitate, numărul de reclamații privind nerespectarea gradului de asigurare în furnizare, valoarea pagubelor plătite consumatorilor, de furnizor, pentru nerespectarea gradului de asigurare în furnizare.

- Urmează a stabili:

a) agentul termic livrat sub forma de apă, la ieșirea din centrala termică sau centrala electrică în cogenerare, trebuie să aibă temperatura prevăzută în diagrama de reglaj. Abaterea temperaturii apei la ieșirea din centrala termică poate fi de maximum  $\pm 3\%$  față de temperatura prevăzută în diagrama de reglaj;

b) abaterea valorii presiunii apei în rețelele de apă fierbinte la ieșirea din centrala termică  $\pm 5\%$  și la întoarcere  $\pm 0,2$  bar față de graficul de repartizare a presiunilor și a sistemului de reglare adoptat, va fi stabilită în contractul de furnizare.

c) creșterea sau scăderea temperaturii apei în rețea trebuie să se execute treptat și uniform, cu viteza de variație stabilită de proiectant. Presiunea și temperatura aburului furnizat pentru scopuri industriale nu trebuie să difere cu mai mult de  $\pm 5\%$  față de valorile din regimul termic de funcționare.

d) reparațiile planificate se vor face numai în perioada de întrerupere a alimentării cu căldură. Întreruperea alimentării cu energie termică pe diferite sectoare ale rețelei de transport/distribuție sau ale instalațiilor utilizatorilor în vederea executării reparațiilor accidentale este permisă numai pentru perioade de maximum 24 ore și dacă temperatura exterioară este mai mare de  $-5^{\circ}\text{C}$ . Prin excepție, oprirea alimentării cu energie termică pentru temperaturi mai mici de  $-5^{\circ}\text{C}$  este permisă numai în situații de avarie.

e) pentru apa caldă de consum se vor asigura:

- condițiile de potabilitate prevăzute în normele în vigoare;
- pentru asigurarea condițiilor de sănătate și igiena publică temperatura va fi cuprinsă între  $50^{\circ}\text{C}$  și  $60^{\circ}\text{C}$  la punctul de delimitare;
- temperatura apei calde de consum nu trebuie să aibă, la punctul de delimitare, o abatere mai mare de  $-5^{\circ}\text{C}$ .

- Urmează a fi stabilite condiții de valorificare a indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, inclusiv modul de soluționare a reclamațiilor consumatorilor. În scopul creșterii siguranței în funcționarea serviciului de alimentare cu

energie termică și al continuității alimentării cu energie termică a consumatorilor, operatorul va întocmi proceduri de analiză operativă și sistematică a tuturor evenimentelor nedorite care au loc în instalațiile aparținând serviciului, stabilindu-se măsuri privind creșterea fiabilității echipamentelor și schemelor tehnologice, îmbunătățirea activității de exploatare, întreținere și reparații, creșterea nivelului de pregătire și disciplina personalului. Aceste proceduri se vor întocmi pe baza prevederilor Regulamentului, fiind aprobate de către operator. În vederea satisfacerii în condiții optime a necesităților de alimentare continuă cu energie termică, operatorul va urmări evidențierea distinctă a întreruperilor și limitărilor, a duratei și a cauzelor de întrerupere a consumatorilor, dacă au afectat funcționarea instalațiilor proprii. Situația centralizatoare privind aceste întreruperi sau limitări se va transmite trimestrial Agenției, sau, după caz, autorității administrației publice locale.

- În proiect vor fi incluse noțiunile definite în Legea nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării în vederea eliminării posibilității interpretării echivoce a noțiunilor utilizate.

## **5. Analiza și componenta opțiunilor**

La capitolul abordărilor alternative au fost identificate două opțiuni:

### **1. A nu face nimic.**

Opțiunea constă în a nu întreprinde nici o măsură în vederea elaborării Regulamentului. În acest context, poate surveni una din următoarele situații:

a) neelaborarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate va semnifica neexecutarea prevederilor Legii nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării. La rândul său, această situație va duce la lipsirea consumatorilor de drepturile lor de a solicita repararea anumitor prejudicii materiale cauzate de prestarea serviciului necalitativ;

b) lipsa actului normativ va fi în detrimentul bunei funcționări a sistemului de distribuție și furnizare a energiei termice.

### **C. Costurile majore și beneficiile anticipate ale intervenției statului**

#### **Costuri:**

- implementarea reglementării nu necesită alocarea unor mijloace financiare suplimentare din bugetul de stat;
- costuri pentru operatorul de rețea legate de nerespectarea termenelor de realizare de către furnizor a instalației de racordare a potențialului consumator casnic și noncasnic, precum și racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice în termenul stabilit;
- costuri pentru operatorul de rețea legate de neexecutarea de către furnizor a obligațiunii privind restabilirea parametrilor de calitate în termenul stabilit de la înregistrarea apelurilor sau a reclamațiilor consumatorilor;
- în conformitate cu prevederile legislației în vigoare, nu este necesară crearea unei instituții noi pentru realizarea prevederilor Regulamentului;
- costuri legate de instruirea personalului distribuitorului și furnizorului de energie termică;
- costuri legate de crearea unei baze de date cu referire la indicatorii de calitate;
- costuri aferente informării consumatorilor privind indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice.

#### **Beneficii:**

Principalele beneficii majore ale intervenției statului sunt următoarele:

- vor fi create premisele și condițiile necesare pentru executarea de către distribuitorii și furnizorii de energie termică a Legii nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării;

- va fi îmbunătățit gradul de transparență în relațiile dintre distribuitorii, furnizorii de energie termică și consumatori;

- va fi asigurată informarea corectă a consumatorilor referitor la drepturile sale în cazul în care sunt încălcați indicatorii de calitate;

- implementarea Regulamentului respectiv va contribui semnificativ la atingerea obiectivelor stabilite în Legea nr. 92 din 29.05.2014 cu privire la energia termică și promovarea cogenerării și a informării publicului.

În contextul celor expuse, se consideră oportun de a aplica opțiunea a II-a, care presupune elaborarea și aprobarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate ai serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice.

Adoptarea Regulamentului va avea ca efect favorizarea realizării de investiții în procesul distribuției și furnizării energiei termice cu efecte favorabile asupra indicatorilor de calitate.

Autorii prezentei AIR consideră oportună aplicarea opțiunii a II-a, care presupune elaborarea și aprobarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice.

Din punct de vedere al transparenței, Regulamentul va stabili valorile indicatorilor de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, fapt ce va da posibilitatea ca consumatorul, în conformitate cu prevederile Codului civil al Republicii Moldova, să solicite și să obțină recuperarea prejudiciilor cauzate din vina operatorului, în cazul în care acesta furnizează servicii necorespunzătoare indicatorilor de calitate aprobați.

Elaborarea Regulamentului va corespunde principiului proporționalității intereselor societății și protecției intereselor întreprinzătorilor, inclusiv întreprinderilor mici și mijlocii.

#### **6. Implementarea și monitorizarea (se completează pentru analiza complexă)**

Intervenția dată nu necesită o analiză complexă.

#### **7. Consultarea**

Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice urmează a fi aplicat în raport furnizorii și distribuitorii de energie termică, inclusiv consumatorii în condițiile Legii nr. 92 din 29.05.2014. cu privire la energia termică și promovarea cogenerării.

În acest context, cu privire la oportunitatea aprobării de către ANRE a Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate ai serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, a fost consultat cu Ministerul Economiei, Consiliul Concurenței, operatorul sistemului de transport ÎS „Moldelectrica”, titularii licențelor pentru producerea energiei termice (SA ”Termoelectrica”, CET Nord, Bălți, CHE Costești), furnizorii și distribuitorii energiei termice, Asociația Consumatorilor de Energie din Moldova, Confederația Națională a Patronatului, Confederația Națională a Sindicatelor din Moldova, Federația “CONDRUMAT”, Primăria mun. Chișinău.

Procedura de consultare publică a proiectului Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice și Analiza preliminară a Impactului de Reglementare a fost inițiată începând cu 16 februarie 2017. Proiectele Analizei preliminare a Impactului de Reglementare și proiectul preliminar al actului au fost plasate pe pagina web a Agenției: [www.anre.md](http://www.anre.md), la rubrica Transparența decizională/Consultări Publice pentru accesul publicului larg, inclusiv consumatorilor.

Agenția a organizat ședințe de lucru cu părțile interesate, în cadrul cărora au fost examinate în comun propunerile parvenite pentru adoptarea deciziilor necesare. Propunerile prezentate de SA ”Termoelectrica”, Ministerul Economiei, SA ”CET-Nord”, Consiliul Concurenței, Confederația Națională a Sindicatelor atât la proiectul Regulamentului cât și AIR în cea mai mare parte au fost acceptate. Au îmbunătățit considerabil atât AIR cât și proiectul de Regulament propunerile înaintate de SA ”Termoelectrica”. În același timp nu au fost acceptate propunerile ce țin de obligațiunea asigurării disponibilității unor echipe specializate care urmează să restabilească alimentarea cu energie termică, într-un timp minim posibil care revine operatorului sistemului de distribuție (SA ”Termoelectrica”), instituirea unor măsuri de răspundere pentru nerespectarea indicatorilor (SA ”Termoelectrica”) (Sinteza recomandărilor se anexează).

În concluzie, Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice vor avea efecte benefice asupra mediului de afaceri, inclusiv creșterea siguranței în funcționarea serviciului de alimentare cu energie termică și continuitatea alimentării cu energie termică a consumatorilor.

***Anexe***

*Proiectul preliminar de act normativ;  
Sinteza recomandărilor.*