

Aprobat  
prin Hotărârea Consiliului de  
Administrație al ANRE  
nr. 154/2024 din 6 martie 2024

## **Programul de Dezvoltare Strategică al ANRE pentru anii 2024-2027**

*Realizarea obiectivelor de armonizare a legislației secundare  
naționale cu legislația UE, responsabilitate, transparență  
și comunicare eficientă*



Chișinău 2024

## Cuprins:

<b>1. Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică .....</b>	<b>4</b>
<b>2. Misiunea, viziunea, principiile și competențele ANRE .....</b>	<b>5</b>
2.1. Misiunea .....	5
2.2. Viziunea.....	5
2.3. Principiile ANRE pentru asigurarea exercitării atribuțiilor conform cerințelor legale .....	5
2.4. Competențele.....	6
<b>3. Obiectivele ANRE.....</b>	<b>7</b>
<b>4. Descrierea obiectivelor .....</b>	<b>8</b>
4.1. Calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe și monitorizarea respectării de către titularii de licențe a indicatorilor de calitate .....	8
4.2. Investiții eficiente în dezvoltarea infrastructurii energetice și a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare .....	10
4.3. Protecția intereselor legitime ale consumatorilor .....	11
4.4. Transpunerea în cadrul normativ de reglementare a prevederilor actelor de reglementare aprobate de Consiliul Ministerial al Comunității Energetice.....	12
4.5. Tarife și prețuri justificate la serviciile publice prestate de titularii de licențe .....	13
4.6. Monitorizare și control al activităților licențiate .....	14
4.7. Transparență în activitate și comunicare .....	15
4.8. Supravegherea energetică de stat.....	16
4.9. Intensificarea relațiilor de cooperare internațională .....	17
4.10. Consolidarea capacităților instituționale ale ANRE .....	17
4.11. Planificare strategică și management intern eficient .....	18
<b>5. Provocările actuale.....</b>	<b>19</b>
5.1. Condițiile mediului extern.....	19
5.2. Provocări interne.....	20
5.3. Suportul TIC .....	20
<b>6. Etapele dezvoltării .....</b>	<b>22</b>
6.1. Prima etapă de dezvoltare: anii 2024-2025 .....	22
6.2. Etapa a doua de dezvoltare: anii 2026-2027.....	23
<b>7. Măsuri întreprinse și monitorizarea progresului în realizarea obiectivelor .....</b>	<b>24</b>
<b>8. Evaluarea și dezvoltarea capacităților .....</b>	<b>30</b>

## Lista de abrevieri

AAPL	Autoritățile administrației publice locale
ACER	Agenția pentru Cooperare a Autorităților de Reglementare din Domeniul Energiei
ANRE	Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică
BERD	Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare
BM	Banca Mondială
CEER	Consiliul Reglementatorilor Europeni în domeniul Energiei
NARUC	Asociația Națională a Comisiilor de Reglementare a Utilităților Publice din SUA
ENTSO-E	Rețeaua Europeană a Operatorilor Sistemelor de Transport al Energiei Electrice
ENTSO-G	Rețeaua Europeană a Operatorilor Sistemelor de Transport al Gazelor Naturale
FMI	Fondul Monetar Internațional
ME	Ministerul Energiei
MIDR	Ministerul Infrastructurii și Dezvoltării Regionale
PDS	Programul de Dezvoltare Strategică
SCE	Secretariatul Comunității Energetice
SACET	Sistem de alimentare centralizată cu energie termică
TIC	Tehnologii Informatice și de Comunicare
TI	Tehnologii Informaționale
UE	Uniunea Europeană
UTM	Universitatea Tehnică a Moldovei

# 1. Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică

Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (ANRE) este autoritatea investită cu competențe de reglementare și de monitorizare a activităților din sectorul electroenergetic, sectorul gazelor naturale, sectorul termoeenergetic, piața produselor petroliere, domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cu atribuții de supraveghere energetică de stat.

ANRE are statut de persoană juridică, independentă decizional, organizatoric și funcțional în raport cu alte autorități publice ori în raport cu alte entități publice sau private, sub control parlamentar și judiciar.

Principalele atribuții exercitate de ANRE stabilite în legislația primară sunt:

- elaborarea și aprobarea actelor normative de reglementare din domeniul energetic și al serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prevăzute expres de legislația în vigoare;
- monitorizarea respectării actelor normative în domeniu de către întreprinderile care desfășoară activități licențiate din sectoarele reglementate;
- asigurarea funcționării piețelor naționale a gazelor naturale și a energiei electrice în condiții de transparență, de competitivitate și de nediscriminare;
- eliberarea licențelor și autorizațiilor pentru desfășurarea activităților autorizate din sectoarele reglementate;
- modificarea, suspendarea temporară și retragerea licențelor în cazurile și conform procedurilor prevăzute de legile sectoriale;
- monitorizarea și controlul, în modul și în limitele stabilite de legile speciale, a respectării de către titularii de licențe a condițiilor stabilite pentru desfășurarea activităților licențiate;
- promovarea politicii tarifare adecvate, care corespunde principiilor economiei de piață, astfel încât să fie asigurată în egală măsură protecția drepturilor consumatorilor și desfășurarea de către întreprinderile reglementate din sectorul energetic și operatorii care prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare a activităților licențiate la cheltuieli minime justificate și necesare, cu posibilitatea obținerii rentabilității reglementate la investițiile efectuate;
- supravegherea respectării principiului „eficiență maximă la costuri minime” de către întreprinderile din sectorul energetic și din domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare la calcularea prețurilor/tarifelor pentru activitățile reglementate și aprobarea acestora;
- asigurarea respectării drepturilor legitime ale consumatorilor, examinarea petițiilor consumatorilor și soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și titularii de licențe din sectoarele reglementate, în limita competențelor prevăzute de lege;
- exercitarea atribuțiilor de supraveghere energetică de stat.

## **2. Misiunea, viziunea, principiile și competențele ANRE**

### **2.1. Misiunea ANRE**

Implementarea politicii statului în reglementarea sectorului energetic și a domeniului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în scopul prestării serviciilor publice de calitate consumatorilor, asigurarea nediscriminării, protecției intereselor legitime ale consumatorilor, a concurenței loiale și a funcționării eficiente a pieței de energie, a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare în condiții de accesibilitate, disponibilitate, fiabilitate, continuitate, siguranță, competitivitate și transparență, cu respectarea normelor de calitate, de securitate și de protecție a mediului, precum și exercitarea atribuțiilor de supraveghere energetică de stat.

### **2.2. Viziunea**

Să fim o autoritate de reglementare independentă, imparțială, care corespunde exigențelor, așteptărilor și provocărilor, acționează în interes public contribuind la dezvoltarea sustenabilă a sectoarelor reglementate, apreciată și recunoscută ca o instituție publică performantă.

### **2.3. Principiile ANRE pentru asigurarea exercitării atribuțiilor conform cerințelor legale**

Principiile aplicate în activitatea autorității de reglementare de independență, obiectivitate și imparțialitate, corectitudine, transparență și deschidere derivă din prevederile legilor, directivelor europene, actelor normative de reglementare, celor mai bune practici în domeniu, aplicate în țările Uniunii Europene.

Personalul ANRE asigură activitatea de reglementare, în interesul public, conform principiilor enunțate, pentru realizarea obiectivelor asumate și a cerințelor cadrului normativ aplicabil într-un mod coerent, corect și eficient.

#### **Independență**

La exercitarea atribuțiilor de reglementare a sectorului energetic și a domeniului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, ANRE acționează în mod independent, nu se supune niciunei entități publice sau private, dar este supusă controlului parlamentar și judiciar. Independența în exercitarea atribuțiilor de reglementare, în interes public, este iminentă în asigurarea imparțialității, obiectivității, integrității și încrederii societății în acțiunile autorității de reglementare.

#### **Obiectivitate și imparțialitate**

Actele normative de reglementare, hotărârile cu privire la costuri, tarife și prețuri reglementate și alte decizii ale ANRE sunt bazate pe prevederile legale, realitățile existente în sectoarele reglementate, examinarea obiectivă a cheltuielilor justificate suportate de către titularii de licențe care desfășoară activități licențiate, asigurarea respectării drepturilor consumatorilor, consultarea publică a proiectelor de decizii cu implicarea tuturor părților interesate, examinarea problemelor abordate de consumatori în scopul soluționării lor în termene legale. Să fim corecți în aplicarea cadrului de reglementare a activităților licențiate, imparțiali și să acționăm în interesul public – aceasta este chintesența activității de reglementare. Corectitudinea în aplicarea cadrului legal de reglementare a activităților licențiate, imparțialitatea și acționarea în interesul public – constituie rostul activității de reglementare.

### **Transparență și deschidere**

Comunicarea deschisă, consultarea publică a proiectelor de decizii privind actele normative de reglementare, dezbateri și audieri publice ale proiectelor, participarea părților interesate și a societății civile la ședințele publice ale Consiliului de Administrație al ANRE, informarea publicului și a părților interesate despre activitățile desfășurate de ANRE, asigurarea unui dialog constructiv și măsurile întreprinse în scopul eficientizării prestării serviciilor publice de către titularii de licențe și îmbunătățirii calității serviciilor prestate în beneficiul consumatorilor sunt activități desfășurate în scopul îndeplinirii misiunii ANRE.

### **Corectitudine**

Actele de reglementare aprobate de către ANRE și acțiunile personalului în exercitarea atribuțiilor de serviciu se bazează pe cadrul normativ existent, pe bunele practici aplicate în domeniu la nivel european, ținând cont de interesele legitime ale consumatorilor de a beneficia de servicii calitative, dar și necesitatea promovării unei politici tarifare corecte bazată pe costuri justificate, care să permită dezvoltarea sectoarelor reglementate. În cazul în care titularii de licențe neglijează obligațiile acestora stabilite de legislația în vigoare în raport cu consumatorii, ANRE acționează prompt în scopul protejării drepturilor consumatorilor.

## **2.4. Competențele**

Personalul ANRE posedă cunoștințe de specialitate, experiență vastă, competențe profesionale și abilități în reglementarea sectorului energetic și a domeniului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. În exercitarea atribuțiilor de funcție personalul ANRE respectă Codul de etică și conduită profesională al ANRE, legislația în vigoare și se ghidează de interesul public pentru garantarea integrității instituționale și a statutului de autoritate de reglementare independentă decizional, organizațional și funcțional.

### 3. Obiectivele ANRE

În vederea îndeplinirii misiunii, în conformitate cu atribuțiile și competențele funcționale stabilite prin legi, pentru perioada 2024-2027, ANRE a identificat următoarele obiective prioritare de activitate:

- Calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe și monitorizarea respectării de către titularii de licențe a indicatorilor de calitate;
- Investiții eficiente și durabile în dezvoltarea infrastructurii energetice și a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- Protecția drepturilor consumatorilor deserviți de titularii de licențe care desfășoară activități în sectoarele reglementate de Agenție;
- Transpunerea, conform competenței legale, în cadrul normativ național de reglementare a actelor de reglementare aprobate de Consiliul Ministerial al Comunității Energetice;
- Integrarea surselor regenerabile de energie în rețelele electrice, inclusiv ale prosumatorilor de energie electrică din surse regenerabile;
- Elaborarea cadrului de reglementare secundar pentru înființarea, organizarea și funcționarea comunităților energetice;
- Funcționarea piețelor organizate de energie electrică și cuplarea lor la piețele respective din țările membre ale UE;
- Tarife și prețuri justificate la serviciile publice prestate de către titularii de licențe din sectoarele reglementate;
- Monitorizarea și controlul activităților desfășurate de către titularii de licențe din sectoarele reglementate;
- Asigurarea integrității și transparenței pieței energiei electrice și a pieței gazelor naturale;
- Transparență în activitate și comunicare eficientă;
- Asigurarea supravegherii energetice de stat;
- Intensificarea relațiilor de cooperare internațională;
- Consolidarea capacităților instituționale ale ANRE;
- Implementarea tehnologiilor informaționale în cadrul proceselor realizate;
- Planificare strategică și management intern eficient.

## 4. Descrierea obiectivelor

### 4.1. Calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe și monitorizarea respectării de către titularii de licențe a indicatorilor de calitate

Asigurarea calității serviciilor prestate consumatorilor și utilizatorilor de sistem este una din obligațiile de bază ale titularilor de licențe care desfășoară activități licențiate în sectoarele reglementate de către ANRE.

În conformitate cu prevederile Legii cu privire la energetică și a legilor sectoriale, ANRE monitorizează și controlează asigurarea de către titularii de licențe a calității serviciilor prestate.

Indicatorii de calitate/performanță a serviciilor prestate de către titularii de licențe sunt prevăzuți în reglementările aprobate de către Consiliul de Administrație al ANRE privind calitatea serviciilor pentru sectoarele reglementate: energie electrică, gaze naturale, energie termică, serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.

Comparativ cu alte sectoare, reglementarea calității serviciilor prestate de către titularii de licențe din sectorul electroenergetic are o istorie mai îndelungată, de-a lungul timpului acumulându-se un volum mai mare de informații, inclusiv date statistice, ceea ce permite trasarea mai clară a obiectivelor pentru viitor.

În anul 2023, prin modificările operate la Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 422 din 22.11.2019 au fost introduși indicatori noi de calitate care vor permite evaluarea calității serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale precum și noi cerințe privind monitorizarea calității. Obiectivele urmărite au constituit creșterea calității serviciului de transport și de distribuție a gazelor naturale și asigurarea continuității alimentării cu gaze naturale a utilizatorilor, sporirea responsabilității operatorilor de sistem, asigurarea unui mecanism efectiv de compensare a prejudiciilor consumatorilor finali în cazul prestării de servicii necalitative.

Calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe din domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este reglementată de Legea sectorială și Regulamentul-cadru cu privire la indicatorii de performanță ai serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Aplicarea reglementărilor privind indicatorii de performanță ai serviciilor prestate de titularii de licențe care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare pe parcursul a câțiva ani ne permite să facem concluzii privind prioritizarea indicatorilor de calitate, modalitățile de colectare și verificare a informației, cât și despre posibilele sancțiuni sau compensații care ar putea fi aplicate pentru nerespectarea indicatorilor normativi de calitate a serviciilor prestate.

Actualmente Legea nr. 303/2013 privind serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, este în proces de modificare. Astfel, prin modificările propuse se urmărește atingerea mai multor obiective în sectorul public de alimentare de apă și de canalizare, care vor duce la îmbunătățirea calității serviciilor prestate de către titularii de licențe din domeniu. Agenția urmează să gestioneze sistemul informațional „Managementul serviciilor publice de alimentare cu apă și de canalizare”, care va permite monitorizarea procesului de raportare de către operatori a indicatorilor de performanță și de susținere a procesului de îmbunătățire continuă a calității serviciilor furnizate/prestate.

Pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate de titularii de licențe din sectoarele reglementate vor fi întreprinse următoarele măsuri:

- 1) Implementarea consecventă a reglementărilor aprobate de ANRE privind calitatea/performanța serviciilor prestate de titularii de licențe și ajustarea acestora conform celor mai bune practici aplicate la nivel european și internațional;



- 2) Dezvoltarea mecanismelor de monitorizare a calității serviciilor prestate de titularii de licențe care desfășoară activități în sectoarele electroenergetic, termoelectric, de gaze naturale și domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 3) Examinarea permanentă a informației actualizate privind reglementarea calității serviciilor în țările UE, SUA cât și în țările membre ale Comunității Energetice;
- 4) Elaborarea unor proceduri interne ale ANRE privind controlul respectării de către titularii de licențe a cerințelor privind înregistrarea și evidența datelor referitor la calitate/performanță, având ca scop asigurarea aplicării corecte a reglementărilor aprobate de ANRE;
- 5) Elaborarea setului de rapoarte pe fiecare sector reglementat, inclusiv a celor privind calitatea serviciilor prestate;
- 6) Elaborarea unui sistem de schimb de date expeditiv cu operatorii reglementați privind indicatorii de calitate/performanță a serviciilor prestate;
- 7) Elaborarea și promovarea actelor normative de reglementare privind organizarea, înființarea și funcționarea comunităților energetice, ce vor permite integrarea surselor regenerabile de energie în rețelele electrice;
- 8) Analiza planurilor de dezvoltare și a planurilor anuale de investiții prin prisma asigurării îmbunătățirii continue a calității serviciilor prestate de titularii de licențe;
- 9) Implicarea subdiviziunilor ANRE în analiza rapoartelor susmenționate ale titularilor de licențe și pregătirea cu regularitate a concluziilor în dinamică pentru a urmări efectele și indicatorii de calitate/performanță a serviciilor;
- 10) Ajustării periodice a organigramei subdiviziunilor ANRE în cazul în care o impune necesitatea eficientizării sau consolidării unor subdiviziuni structurale cu atribuții de monitorizare a calității serviciilor publice reglementate;
- 11) Stabilirea modalității de colaborare a ANRE cu AAPL, în scopul îmbunătățirii calității serviciilor prestate de către titularii de licențe;
- 12) Efectuarea de către ANRE a unor sondaje pentru a afla opinia consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe din sectorul electroenergetic, termoelectric, al gazelor naturale și domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cât și colectarea propunerilor de îmbunătățire a calității serviciilor respective;
- 13) Promovarea măsurilor și campaniilor de informare a publicului privind rolul ANRE în reglementarea calității serviciilor prestate de titularii de licențe și indicatorii de calitate/performanță a serviciilor prestate;
- 14) Publicarea informației privind calitatea serviciilor prestate de către titularii de licențe, respectarea indicatorilor de calitate a serviciilor prestate pe pagina web oficială a ANRE și în mass-media;
- 15) Participarea angajaților ANRE la schimburi de experiență în scopul îmbunătățirii capacităților de monitorizare, de verificare a indicatorilor de calitate/performanță conform atribuțiilor funcționale în funcție de sectoarele reglementate;
- 16) Instruirea și dezvoltarea continuă a angajaților ANRE prin participarea la seminare și cursuri tematice, organizate de Secretariatul Comunității Energetice, CEER, ACER, ERRA, WAREG, NARUC și alte instituții și proiecte internaționale;
- 17) Dezvoltarea capacităților personalului ANRE privind controlul implementării reglementărilor aprobate de ANRE referitor la calitatea/performanța serviciilor prestate de către titularii de licențe care desfășoară activități licențiate în sectoarele reglementate.

## 4.2. Investiții eficiente în dezvoltarea infrastructurii energetice și a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare

Asigurarea calității normative a serviciilor prestate consumatorilor de către titularii de licențe din sectoarele electroenergetic, termoelectric, al gazelor naturale și domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare depinde de starea infrastructurii utilizate în procesele de producere, transport și distribuție, de gradul de reabilitare și dezvoltare a acesteia, precum și de calitatea lucrărilor de mentenanță.

Nivelul înalt de amortizare a infrastructurii de producere, transport și distribuție a energiei electrice, energiei termice și a gazelor naturale și a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare are un impact semnificativ asupra calității serviciilor prestate de către titularii de licențe din sectoarele reglementate. Necesitatea realizării investițiilor pe de o parte și respectarea strictă a unuia din principiile de bază ale procesului de reglementare, și anume „eficiență maximă la costuri minime”, pe de altă parte, impune realizarea obiectivelor de investiții planificate cu respectarea și a principiului proporționalității intereselor titularilor de licențe și a drepturilor consumatorilor.

Pentru dezvoltarea rețelelor electrice de distribuție și rețelelor de distribuție a gazelor naturale operatorii sistemelor de distribuție elaborează și prezintă ANRE spre aprobare planurile de dezvoltare a rețelelor electrice de distribuție și a rețelelor de distribuție a gazelor naturale. De relevat că, principiile de reglementare similare se propun și în domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare. Astfel, urmare a modificărilor propuse în Legea nr. 303/2013, ANRE va aproba și planurile de dezvoltare ale operatorilor care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare. Ceea ce va permite o planificare mai bună a investițiilor în sistemele publice de alimentare cu apă și de canalizare.

Titularii de licențe vor prezenta anual ANRE spre aprobare/avizare, în termenele stabilite, planurile de investiții pentru următorul an calendaristic. Planurile anuale de investiții ale titularilor de licențe trebuie să fie elaborate în conformitate cu prevederile cadrului de reglementare prestabilit și cu obiectivele Planurilor de dezvoltare a rețelelor electrice de distribuție și a rețelelor de distribuție a gazelor naturale, ceea ce implică identificarea programelor investiționale și a proiectelor de investiții, care trebuie să se regăsească nemijlocit în planurile anuale de investiții.

Activitatea va fi concentrată spre soluționarea problemelor existente în procesul de examinare a planurilor de investiții, argumentarea proiectelor de investiții și obținerea unor beneficii, cum ar fi:

- a) obținerea în procesul de implementare a investiției a unor costuri minime, optime pentru desfășurarea activităților licențiate de către titularii de licențe din sectoarele reglementate, pe fiecare segment în parte (producere, transport, distribuție și furnizare a resurselor energetice și a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare);
- b) determinarea clară a proiectelor de investiții, implementarea cărora va duce la obținerea beneficiilor cuantificabile pentru consumatorii finali și neinclusiunea în planurile de investiții a acelor proiecte care nu aduc beneficii consumatorilor, însă duc doar la majorarea cheltuielilor;
- c) prioritizarea proiectelor investiționale aferente înlocuirii echipamentelor uzate fizic și cu durata de utilizare depășită, lucrări pentru reducerea pierderilor tehnologice și îmbunătățirea calității serviciilor prestate de către titularii de licențe, precum și investiții pentru dezvoltarea rețelelor;
- d) îmbunătățirea climatului investițional și, respectiv, atragerea investițiilor necesare pentru construcția de noi centrale electrice, dezvoltarea rețelelor electrice, termice, de gaze naturale, reconstrucția celor existente, dezvoltarea sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare în localități, pentru efectuarea de lucrări noi sau de extinderi, pentru dezvoltarea de capacități, inclusiv pentru reabilitarea, modernizarea și reechiparea sistemelor existente;

- e) asigurarea securității, fiabilității și a calității serviciilor de furnizare a energiei electrice, energiei termice, gazelor naturale și a serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare consumatorilor;
- f) dezvoltarea rețelelor și echipamentelor de măsurare inteligente, care ar permite înregistrarea parametrilor de calitate a serviciului de transport și distribuție a energiei electrice și ar conduce la creșterea fiabilității livrării energiei electrice consumatorilor finali, transformarea digitală și asigurarea securității cibernetice în sector;
- g) promovarea investițiilor eficiente și necesare pentru dezvoltarea și desfășurarea activităților licențiate de către titularii de licențe din sectoarele reglementate;
- h) minimizarea cheltuielilor de investiții la alegerea soluțiilor de dezvoltare a infrastructurii.

Realizarea măsurilor enumerate va permite ca prin investiții bine planificate și justificate, transparente, necesare, obligatorii sau eficiente să fie posibilă determinarea corectă a tarifelor și a prețurilor reglementate, să se reducă costurile incluse în tarifele/prețurile reglementate ce urmează a fi suportate de consumatori la achitarea serviciilor prestate de titularii de licențe.

La realizarea acestor activități ne vom concentra pe următoarele:

- a) determinarea necesarului de resurse umane în corespundere cu sarcinile stabilite;
- b) perfecționarea continuă a personalului și aplicarea bunelor practici pentru realizarea sarcinilor stabilite;
- c) întărirea controlului asupra activității investiționale în domeniile reglementate, astfel încât să se înregistreze o îmbunătățire reală a eficienței, fiabilității și siguranței în funcționarea acestora, în condiții de securitate, reflectată în creșterea nivelului de calitate a serviciilor prestate consumatorilor;
- d) verificarea respectării de către titularii de licențe a aplicării principiului „eficiență maximă la costuri minime”;
- e) conlucrarea cu titularii de licențe în vederea examinării în termenele stabilite a solicitărilor de modificare a Planurilor anuale de investiții, pentru neadmiterea tergiversării realizării obiectelor investiționale;
- f) sporirea eficienței examinării rapoartelor cu privire la realizarea planurilor anuale de investiții.

### **4.3. Protecția intereselor legitime ale consumatorilor**

Protecția consumatorilor înseamnă promovarea și apărarea drepturilor legitime ale consumatorilor, prin protecție individuală și asociativă, și, respectiv, de către instituțiile statului, prin protecție directă – activitățile de reglementare, supraveghere, control și protecție indirectă – informarea și educative.

ANRE își va concentra activitatea de protecție a drepturilor legitime ale consumatorilor, prin monitorizarea asigurării accesului la rețele și la serviciile publice reglementate, precum și a gradului de asigurare de către titularii de licență a indicatorilor de calitate pentru serviciile respective. Protecția drepturilor consumatorilor este realizată prin examinarea petițiilor consumatorilor și soluționarea problemelor cu care se confruntă, prin asigurarea audienței consumatorilor și acordarea consultațiilor de specialitate, precum și prin măsuri informative pentru familiarizarea consumatorilor cu drepturile și obligațiile stabilite de cadrul normativ de reglementare. Stabilirea cauzelor apariției neînțelegerilor dintre titularii de licențe și consumatori în procesul examinării petițiilor, permite identificarea și elaborarea ținută a unor noi mecanisme de reglementare, implementarea cărora are drept scop armonizarea relațiilor dintre aceștia.

Pentru impulsionarea și eficientizarea activităților de protecție a drepturilor legitime ale consumatorilor vor fi întreprinse următoarele măsuri:

- a) actualizarea în permanență a conținutului informației plasate pe pagina web oficială a ANRE, rubrica: ”Pagina consumatorului”, în corespundere cu modificările cadrului normativ de reglementare și cu hotărârile adoptate de către ANRE;
- b) realizarea campaniilor de informare, diseminarea pliantelor informative pe diverse tematici de interes pentru consumatori;
- c) acordarea consultațiilor de specialitate consumatorilor în cadrul audiențelor, precum și la apelurile la linia de informare;
- d) informarea consumatorilor privind indicatorii de calitate a serviciilor prestate de către titularii de licențe și acțiunile ce urmează a fi întreprinse în cazul în care nivelul de calitate a serviciilor reglementate nu corespunde cadrului normativ;
- e) examinarea eficientă, obiectivă și imparțială, cu respectarea strictă a termenelor legale a petițiilor consumatorilor, cu întreprinderea, după caz, a măsurilor legale ce se impun pentru a exclude eventualele abuzuri sau încălcări admise de titularii de licențe în raport cu consumatorii;
- f) tragerea la răspundere contravențională a titularilor de licențe care admit încălcarea drepturilor consumatorilor finali stabilite în cadrul normativ de reglementare;
- g) examinarea și implementarea bunelor practici din țările Comunității Energetice și a Uniunii Europene ce țin de respectarea drepturilor consumatorilor;
- h) încheierea unor acorduri de colaborare cu autoritățile din domeniul protecției drepturilor consumatorilor;
- i) asigurarea respectării cadrului legal de către titularii de licență în procesul de schimbare a furnizorului de către consumatorii finali de energie electrică și de gaze naturale, neadmiterea impedimentelor și abuzurilor în cadrul procedurii respective.

#### **4.4. Transpunerea în cadrul normativ de reglementare a prevederilor actelor de reglementare aprobate de Consiliul Ministerial al Comunității Energetice**

La nivelul legislației primare, prevederile Pachetului de integrare a energiei electrice al Uniunii Europene urmează a fi transpuse prin adoptarea unei noi Legi cu privire la energia electrică.

În scopul transunerii în legislația secundară a codurilor rețelelor electrice adaptate și adoptate prin Deciziile Consiliului Ministerial urmează a fi aprobate de ANRE, operatorul sistemului de transport al energiei electrice va elabora proiectele respective și le va prezenta ANRE pentru promovare și aprobare. După aprobare operatorul sistemului de transport al energiei electrice va elabora termenii, condițiile și metodologiile necesare implementării codurilor rețelelor electrice și le va prezenta ANRE pentru aprobare. Ulterior aprobării ANRE va monitoriza implementarea lor de către participanții pieței energiei electrice.

Lansarea piețelor energiei electrice pentru ziua următoare, pe parcursul zilei și a pieței energiei electrice de echilibrare și a serviciilor de sistem, în conformitate cu prevederile Legii cu privire la energia electrică sunt activități ce urmează a fi realizate, după începerea activității de către operatorul pieței energiei electrice aprobat de Guvern.

După începerea activității de către operatorul pieței energiei electrice aprobat de Guvern, ANRE va examina și aproba conformitatea operatorului pieței energiei electrice ca operator al pieței energiei electrice desemnat.

Cuplarea piețelor energiei electrice pentru ziua următoare și pe parcursul zilei cu piețele respective

din regiune este o provocare pe termen scurt ce urmează a fi abordată, după începerea activității de către operatorul pieței energiei electrice și lansarea piețelor organizate.

O altă provocare a sectorului electroenergetic este lansarea pieței energiei electrice de echilibrare și ulterior participarea operatorului sistemului de transport al energiei electrice pe platformele de echilibrare din regiune, pentru a echilibra sistemul electroenergetic în conformitate cu principiile și modalitățile aplicate pe platformele de echilibrare din țările membre ale Uniunii Europene.

Monitorizarea implementării Regulilor pieței energiei electrice este un subiect ce va fi la ordinea de zi pe termen scurt și mediu, pentru a fi examinate și aprobate modificări ce vor permite echilibrarea sistemului electroenergetic și reducerea dezechilibrelor și respectiv a costurilor dezechilibrelor părților responsabile pentru echilibrare.

În conformitate cu prevederile Legii cu privire la energia electrică și a Legii cu privire la gazele naturale, ANRE a inițiat elaborarea actelor normative de reglementare necesare pentru implementarea legilor menționate.

Ulterior adoptării legilor menționate mai sus, prin care s-a transpus Pachetul III energetic, la nivelul Uniunii Europene au fost aprobate un șir de reglementări pentru sectorul electroenergetic și sectorul gazelor naturale, care au fost preluate și în cadrul Comunității Energetice, astfel fiind obligatorii de transpus în legislația țărilor membre ale Comunității Energetice și întreprinderea măsurilor necesare pentru aplicarea lor în practică.

Ținând cont de evoluția cadrului de reglementare al sectorului energetic al UE, precum și de obiectivul național al Republicii Moldova de a se integra în piețele europene de energie electrică și gaze naturale, cadrul de reglementare național trebuie să fie, treptat, armonizat cu cel european.

Implementarea codurilor de rețea atât în sectorul electroenergetic, cât și pentru sectorul gazelor naturale, normele privind piețele de energie electrică și gaze naturale aplicate în țările Uniunii Europene și normele privind alocarea capacității interconexiunilor electrice și de gaze naturale va permite crearea condițiilor necesare pentru liberalizarea piețelor de energie electrică și de gaze naturale, integrarea acestor piețe cu piețele respective din Comunitatea Energetică și a țărilor membre ale UE, și posibilitatea de a importa gaze naturale și energie electrică din piața europeană.

#### **4.5. Tarife și prețuri justificate la serviciile publice prestate de titularii de licențe**

Acțiunile ce vor fi implementate pentru determinarea și aprobarea tarifelor și prețurilor justificate la serviciile publice furnizate de către titularii de licențe sunt următoarele:

- 1) dezvoltarea cadrului normativ și metodologic ce ține de activitatea economico-financiară a întreprinderilor reglementate și perfecționarea sistemului de determinare a prețurilor și tarifelor în funcție de cele mai bune practici internaționale;
- 2) aprobarea tarifelor și prețurilor reglementate pentru întreprinderile din sectoarele electroenergetic, termoelectric, de gaze naturale și pentru serviciul public de alimentare cu apă și canalizare în baza următoarelor principii:
  - a) serviciile prestate de titularii de licențe consumatorilor trebuie să corespundă indicatorilor normativi de calitate stabiliți, la prețuri rezonabile, este necesară întreprinderea măsurilor pentru îmbunătățirea continuă a calității serviciilor prestate consumatorilor;
  - b) acoperirea costurilor justificate, strict necesare pentru procurarea resurselor energetice, a cheltuielilor de producere, transport, distribuție și de întreținere a mijloacelor fixe;
  - c) încurajarea activității investiționale prin recuperarea investițiilor argumentate, rezultate în asigurarea unui avantaj economic;



- d) asigurarea stabilității tarifelor și prețurilor, bazată pe corectitudine și echitate, implicit prin eliminarea treptată a subvențiilor încrucișate;
- e) stimularea managementului întreprinderilor reglementate în vederea creșterii eficienței activităților licențiate, precum și pentru reducerea pierderilor tehnice și comerciale de energie electrică, energie termică, gaze naturale și apă.

De asemenea, vor fi întreprinse măsuri potrivite pentru examinarea și propunerea spre aprobare a tarifelor la serviciile auxiliare prestate de titularii de licențe din sectoarele reglementate, în rezultatul examinării calculului prezentate în conformitate cu metodologiile de determinare, aprobare și aplicare a tarifelor la serviciile auxiliare.

#### **4.6. Monitorizare și control al activităților licențiate**

Promovarea și susținerea unei piețe energetice sigure, competitive și durabile și a domeniului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, prin exercitarea monitorizării și controlului titularilor de licențe care desfășoară activități licențiate, constituie repere și obiective în exercițiul activității funcționale a ANRE.

În calitate de autoritate investită cu competențe de monitorizare și control al activităților din sectoarele energiei, ANRE supraveghează aplicarea de către întreprinderile reglementate a principiului „eficiență maximă la costuri minime” la calculul/stabilirea prețurilor și tarifelor pentru serviciile prestate, având drept scop asigurarea fiabilă și calitativă a consumatorilor cu energie și servicii publice de alimentare cu apă și canalizare la prețuri echitabile, care includ cheltuieli justificate, necesare titularului de licență pentru prestarea serviciului public.

Activitatea de monitorizare și supraveghere a sectorului energetic este prioritară și esențială pentru ANRE, dat fiind impactul social-economic pe care îl generează și importanța deosebită pe care o implică în raport cu societatea. Astfel, realizarea obiectivelor planificate trebuie realizată cu o eficiență maximă, pentru a aduce o valoare adăugată în sectorul energetic. Din aceste considerente, planificăm sporirea capacității instituționale, prin atragerea unui număr suficient de resurse umane competente, imparțiale și integre pentru realizarea consecventă și eficientă a atribuțiilor funcționale.

La realizarea acestor obiective ne vom concentra pe:

- a) verificarea respectării de către titularii de licențe a metodologiei de determinare a tarifelor/prețurilor reglementate specifice activității titularului de licență supus controlului;
- b) verificarea respectării de către titularii de licențe din sectoarele electroenergetic, termoenergetic, al gazelor naturale și de către operatorii care furnizează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare, a procedurilor de achiziție a bunurilor, lucrărilor și serviciilor utilizate în activitatea licențiată desfășurată, conform legislației aplicabile;
- c) verificarea respectării de către titularii de licențe din sectoarele electroenergetic, termoenergetic, al gazelor naturale și de către operatorii care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare a principiului de efectuare a investițiilor la costuri minime și strict necesare;
- d) implementarea sistemelor informaționale pentru colectarea de către ANRE a informațiilor și rapoartelor de la titularii de licențe din sectoarele reglementate;
- e) monitorizarea respectării de către operatorii din sectorul energetic a programelor de conformitate, precum și îndeplinirea obligațiilor agenților de conformitate în scopul asigurării independenței și excluderii de comportament și de practici discriminatorii;

- f) participarea la schimburile de experiență pentru preluarea „bunelor practici” la efectuarea misiunilor de control de la instituțiile similare de profil;
- g) crearea unui sistem informațional în scopul monitorizării pieței produselor petroliere;
- h) diminuarea controalelor fizice la titularii de licențe care activează pe piața produselor petroliere și sporirea eficienței examinării din oficiu a rapoartelor financiare și statistice ale acestora, prezentate ANRE;
- i) elaborarea unor mecanisme eficiente de monitorizare privind respectarea principiilor de separare și independență de către operatorii de sistem din sectoarele electroenergetic și al gazelor naturale;
- j) asigurarea consecvenței la realizarea activităților prin concentrarea pe priorități și atingerea cu resurse minime a obiectivelor stabilite;
- k) identificarea necesarului de resurse umane potrivit sarcinilor stabilite, cu angajarea, după caz, prin concurs, a personalului lipsă;
- l) instruirea și dezvoltarea capacităților personalului pentru realizarea misiunilor de control specifice.

#### 4.7. Transparență în activitate și comunicare

Pentru respectarea exigențelor Legii privind transparența în procesul decizional și a legilor sectoriale aplicabile în procesul de reglementare și implementării dezideratului de transparență și deschidere vor fi realizate următoarele măsuri.

- 1) Creșterea gradului de transparență decizională în activitatea ANRE:
  - a) *toate proiectele actelor normative de reglementare elaborate vor fi supuse consultării publice, în conformitate cu prevederile legilor sectoriale aplicabile și legii privind transparența în procesul decizional și legile sectoriale aplicabile;*
  - b) *părțile interesate vor fi informate despre proiectele actelor normative de reglementare elaborate, prin plasarea anunțurilor pe pagina web oficială a ANRE și, după caz, în mass-media și/sau prin poșta electronică;*
  - c) *în cazul existenței divergențelor de opinii cu referire la proiectele actelor normative de reglementare, înainte de ședințele publice ale Consiliului de Administrație al ANRE, vor fi organizate audieri și dezbateri publice ale proiectelor actelor de reglementare ce vor fi supuse aprobării, la care societatea civilă și părțile interesate vor fi informate despre scopul elaborării proiectului, propunerile și recomandările prezentate în procesul de consultare publică etc.*
- 2) Pentru dezvoltarea și promovarea parteneriatului dintre ANRE, societatea civilă, mediul academic și sectorul privat, în vederea funcționării în condiții de eficiență și transparență a sectoarelor reglementate și consolidării participării părților interesate în identificarea și soluționarea problemelor strategice ale sectoarelor reglementate, proiectele actelor de reglementare vor fi, de asemenea, examinate de către Consiliul de experți, constituit în conformitate cu prevederile Legii cu privire la energetică;
- 3) Ameliorarea proceselor comunicaționale interne și externe ale ANRE;
- 4) Informarea corectă și promptă a publicului privind activitatea desfășurată de ANRE, inclusiv privind hotărârile de aprobare a actelor de reglementare, privind costurile și tarifele, prețurile

reglementate la serviciile prestate de titularii de licențe, măsurile întreprinse de ANRE pentru îmbunătățirea calității serviciilor prestate de către titularii de licențe, privind problemele cu care se confruntă consumatorii și respectiv posibilitățile de depășire a lor, conform cadrului normativ existent;

- 5) Informarea publicului privind modalitățile de implicare a ANRE la soluționarea problemelor cu care se confruntă consumatorii;
- 6) Desfășurarea campaniilor de informare a consumatorilor privind drepturile și obligațiile lor;
- 7) Sporirea prezenței online a ANRE;
- 8) Informarea publicului referitor la existența liniei de informare;
- 9) Promovarea sistemului comunicațional bidirecțional în raport cu consumatorii și mass-media;
- 10) Adoptarea unei politici comunicaționale proactive;
- 11) Creșterea notorietății și vizibilității ANRE în mass media;
- 12) Proiectarea imaginii ANRE ca o autoritate cu un grad înalt de responsabilitate socială, care contribuie la dezvoltarea durabilă a societății;
- 13) Diseminarea materialelor de vizibilitate pentru consumatori.

#### **4.8. Supravegherea energetică de stat**

În cadrul exercitării atribuțiilor de supraveghere energetică de stat se urmărește eficientizarea și ridicarea nivelului de calitate a activităților ce țin de:

- a. elaborarea și aprobarea documentelor normativ-tehnice care reglementează modul de amenajare și de exploatare a centralelor electrice, a rețelelor electrice (inclusiv de iluminat public) și a instalațiilor electrice ale consumatorilor finali, precum și a documentelor normativ-tehnice de exploatare și de securitate tehnică în sectorul termoelectric;
- b. efectuarea controalelor tehnice ale rețelelor electrice și termice, ale instalațiilor electrice și termice în scopul prevenirii avariilor, incendiilor, electrocutărilor și/sau a exploziilor;
- c. emiterea prescripțiilor pe numele proprietarilor sau al persoanelor care exploatează centralele electrice și termice, rețelele electrice și termice, instalațiile electrice și termice, în cazul constatării abaterilor de la documentele normativ-tehnice;
- d. participarea la examinarea circumstanțelor și a cauzelor avariilor, incendiilor, electrocutărilor sau exploziilor provocate de centralele electrice și termice, de rețelele electrice și termice sau de instalațiile electrice și termice;
- e. eliberarea, suspendarea sau retragerea autorizațiilor de electrician autorizat și monitorizarea activității acestora;
- f. eliberarea, suspendarea sau retragerea autorizațiilor cu privire la laboratoarele electrotehnice și monitorizarea activității acestora;
- g. eliberarea actelor de corespundere în cazurile stabilite de Legea nr. 107/2016 cu privire la energia electrică;
- h. verificarea competențelor personalului electrotehnic al agenților economici, al întreprinderilor electroenergetice, al întreprinderilor termoelectrice și al agenților economici care prestează servicii de deservire a obiectelor energetice, cu atribuirea grupei de securitate electrică și eliberarea talonului de autorizare în acest sens;
- i. promovarea securității electrice în rândul populației, inclusiv în rândul copiilor.



## 4.9. Intensificarea relațiilor de cooperare internațională

ANRE este interesată de dezvoltarea colaborării bilaterale și multilaterale cu alte autorități de reglementare, organizații regionale din domeniu, inclusiv cu cele cu un nivel de dezvoltare avansat din țările membre ale Uniunii Europene și ale Comunității Energetice, ceea ce va permite preluarea și implementarea în continuare a bunelor practici de reglementare a sectorului electroenergetic, termoeenergetic, al gazelor naturale și a domeniului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare.

Cooperarea cu partenerii externi în reglementarea sectorului energetic și a domeniului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este primordială în procesul de armonizare a cadrului de reglementare național cu cel european. Cooperarea cu partenerii externi în scopul schimbului de experiență și aplicării bunelor practici în reglementarea sectorului energetic reprezintă cheia succesului în procesul de modernizare a piețelor energetice naționale și regionale.

În acest context, vor fi realizate următoarele măsuri pe parcursul perioadei 2024-2027:

- 1) Implementarea prevederilor Acordului de Asociere a Republicii Moldova-Uniunea Europeană în domeniul energetic și realizarea sarcinilor rezultate din implementarea Pachetului Energetic III, a politicilor și strategiilor de integrare europeană aferente activității ANRE;
- 2) Dezvoltarea relațiilor de colaborare a ANRE cu instituțiile și organizațiile internaționale, europene, regionale, autoritățile de reglementare din alte țări, inclusiv prin încheierea memorandumurilor și/sau acordurilor de colaborare privind facilitarea cooperării și a schimbului de informații și experienței de interes comun, cât și stabilirea de noi relații în scopul facilitării derulării proiectelor bilaterale;
- 3) Valorificarea, intensificarea și consolidarea relațiilor de cooperare și parteneriat cu Secretariatul Comunității Energetice (SCE); Asociația Regională a Reglementatorilor în domeniul Energetic (ERRA); Consiliul Reglementatorilor Europeni în domeniul Energiei (CEER); Asociația Autorităților Europene de Reglementare în sectorul apei potabile și al apelor uzate (WAREG), Asociația Națională a Comisiilor de Reglementare a Utilităților Publice din SUA (NARUC), parteneriat desfășurat sub egida Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID), Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei din România, și a altor instituții prin următoarele mecanisme:
  - a) *participarea activă la grupurile de lucru;*
  - b) *participarea reprezentanților ANRE la conferințe și seminare pentru a face schimb de experiență și a obține suport în domeniul elaborării și perfecționării cadrului național normativ de reglementare;*
  - c) *organizarea întâlnirilor periodice la nivelul conducerii autorităților sau a structurilor din subordine;*
  - d) *organizarea vizitelor de studiu, training-urilor sau implicarea în programele de stagii de instruire pentru angajați;*
  - e) *dezvoltarea relațiilor cu ofițerii de legătură din toate organizațiile partenere ANRE, pentru facilitarea unei comunicări eficiente și durabile.*

## 4.10. Consolidarea capacităților instituționale ale ANRE

Ținând cont de reformele care sunt implementate în sectoarele energetice și domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, consolidarea capacităților ANRE va fi efectuată în permanență. Pentru consolidarea capacităților ANRE vor fi întreprinse următoarele măsuri:

- 1) Subdiviziunile ANRE vor evalua capacitățile personalului, luând drept punct de plecare atribuțiile și funcțiile existente, întru stabilirea necesității recrutării personalului suficient pentru îndeplinirea eficientă a obligațiilor subdiviziunilor;
- 2) În cazul când asemenea capacități vor lipsi, va fi angajat personalul corespunzător, în baza Regulamentului privind angajarea personalului Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică;
- 3) Vor fi evaluate rezultatele concursurilor efectuate în baza Regulamentului privind angajarea personalului Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică și după necesitate vor fi elaborate și aprobate modificările și completările necesare;
- 4) Pentru îmbunătățirea competențelor și performanțelor, angajații ANRE vor participa la cursurile de instruire organizate de partenerii externi (SCE, CEER, ACER, ERRA și alții) și la grupurile de lucru din cadrul Comunității Energetice;
- 5) Angajații ANRE, de asemenea, vor participa la seminare, cursuri de instruire organizate de instituțiile interne (ME, MIDR, MDED, UTM etc.);
- 6) Cunoștințele și experiența acumulată de angajații ANRE, care au participat la cursuri de instruire vor fi împărtășite altor angajați ai ANRE în cadrul unor seminare, ședințe de lucru interne, inclusiv în cazul examinării petițiilor consumatorilor de mai multe subdiviziuni ale ANRE etc.

#### **4.11. Planificare strategică și management intern eficient**

Îmbunătățirea activității ANRE se va efectua prin următoarele dimensiuni.

- 1) Elaborarea planurilor anuale de activitate ale ANRE, care vor include activitățile ce vor fi realizate de subdiviziunile ANRE și respectiv indicatorii de performanță, care vor permite evaluarea pe parcursul anului a realizării planului aprobat și, după caz, a efectuării modificărilor și completărilor necesare;
- 2) Digitalizarea continuă a proceselor ce țin de emiterea actelor permise prin oferirea unui grad sporit de transparență și de predictibilitate;
- 3) Elaborarea bugetelor anuale ale ANRE în conformitate cu regulamentul aprobat, ținând cont de măsurile de eficientizare a activității ANRE și de consolidare instituțională, precum și de implementarea măsurilor de economisire a energiei, materialelor, combustibilului, consumabilelor, utilizate la desfășurarea activității ANRE;
- 4) Îmbunătățirea procesului de colectare a plăților regulatorii de la titularii de licențe și luarea de măsuri neîntârziate, în cazul titularilor de licențe care nu-și onorează obligațiile în termenele stabilite;
- 5) Elaborarea planului anual de achiziții al ANRE, pentru a achiziționa bunurile, lucrările și serviciile necesare în activitatea ANRE, care va permite achiziționarea de bunuri, lucrări și servicii necesare, prin implementarea unor proceduri transparente de achiziții, la costuri minime și de calitate necesară;
- 6) Efectuarea auditului subdiviziunilor ANRE de către auditul intern, pentru a stabili măsurile ce urmează a fi implementate în scopul eficientizării activității subdiviziunilor ANRE;

## 5. Provocările actuale

Strategia de dezvoltare a ANRE este determinată de obiectivele și de provocările majore, inclusiv regionale, care stau în fața autorității de reglementare în scopul reglementării sectorului energetic și a domeniului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, în conformitate cu legile sectoriale prin care au fost transpuse prevederile Directivelor Uniunii Europene în domeniu și implementarea celor mai bune practici de reglementare de țările Uniunii Europene și ale Comunității Energetice.

Aderarea Republicii Moldova la Tratatul de constituire a Comunității Energetice și asumarea angajamentelor de a transpune și implementa normele aplicate în domeniul reglementării sectorului energetic la nivel european urmează să se materializeze în beneficii pentru consumatorii serviciilor publice prestate de titularii de licențe care desfășoară activități licențiate în sectoarele reglementate.

Mai mult, urmare a depunerii cererii de aderare la UE în martie 2022, în cadrul Consiliului European din 23 iunie 2022, liderii UE au acordat Republicii Moldova statutul de țară candidată la UE. Iar în decembrie 2023, liderii UE au decis să deschidă negocierile de aderare.

Astfel, având în vedere ultimele decizii ale Consiliului European, precum și prioritățile de dezvoltare stabilite în Strategia Energetică a Republicii Moldova până în anul 2030 și conceptul Strategiei Energetice a Republicii Moldova 2050, autoritățile moldovenești și-au asumat angajamentul de a accelera dezvoltarea unui sector energetic sustenabil și durabil prin reforme de piață, diversificarea surselor de furnizare, consolidarea securității energetice și integrarea pe piața energetică a UE.

### 5.1. Condițiile mediului extern

Aderarea Republicii Moldova la Tratatul de constituire a Comunității Energetice în anul 2010, semnarea Acordului de Asociere între Republica Moldova și UE în anul 2014, obținerea statutului de țară candidată la UE și deschiderea negocierilor de aderare au responsabilizat ANRE pentru a transpune și implementa normele aplicate la nivel european în domeniul reglementării sectorului energetic.

O componentă a normelor menționate o constituie liberalizarea piețelor energetice încât consumatorii de energie electrică și gaze naturale să aibă posibilitatea reală de a negocia și a încheia contracte de furnizare a energiei electrice și a gazelor naturale cu furnizorul ales. Liberalizarea piețelor energetice presupune și monitorizarea din partea autorității de reglementare a activităților de pe piețele respective și luarea de măsuri concrete și la timp, pentru a preveni potențialele abuzuri din partea unor titulari de licențe, pentru a promova concurența, pentru a înlătura barierele ce pot apărea în calea intrării pe piață a potențialilor participanți și în acest sens este necesar și oportun ca personalul ANRE responsabil de monitorizarea piețelor reglementate să aibă suficiente competențe și cunoștințe pentru a exercita activitățile de monitorizare.

Liberalizarea pieței energetice este posibilă doar în condițiile dezvoltării sectorului energetic prin atragerea investițiilor, apariția furnizorilor alternativi de energie electrică și gaze naturale, care vor fi capabili să propună prețuri competitive și condiții atrăgătoare consumatorilor finali existenți și potențiali, posibilitatea furnizorilor existenți de a importa resurse energetice și accesul la rețelele de transport și de distribuție a energiei electrice și a gazelor naturale pentru transportul și distribuția lor către consumatorii finali și posibilitatea unor potențiali utilizatori de sistem pentru a efectua tranzitul energiei electrice și al gazelor naturale prin sistemul electroenergetic și sistemul de gaze naturale.

În acest context, definitivarea implementării prevederilor Pachetului Energetic III al Uniunii Europene și accelerarea transpunerii în legislația națională a pachetelor legislative „Electricity integration package” și „Pachetul energie curată”, respectiv aprobarea actelor normative secundare de reglementare și întreprinderea măsurilor adecvate pentru realizarea eficientă a acestora, capătă o importanță deosebită pentru dezvoltarea în continuare a piețelor energetice. În acest context, autoritatea de reglementare în domeniul energetic are un rol

esențial în elaborarea și aprobarea actelor normative de reglementare și monitorizarea respectării acestora de către titularii de licențe care desfășoară activități licențiate în sectoarele reglementate.

## 5.2. Provocări interne

Aprobarea Legii cu privire la energia electrică, a Legii cu privire la gazele naturale în anul 2016 și a Legii cu privire la energetică în anul 2017, menite să transpună prevederile Pachetului Energetic III al Uniunii Europene în legislația națională, au dus la crearea premiselor pentru liberalizarea piețelor de energie, asigurarea accesului reglementat la rețelele electrice, de gaze naturale și termice, asigurarea independenței operatorilor de sistem, garantarea drepturilor consumatorilor de a-și alege furnizorul de energie electrică și de gaze naturale etc.

Totuși, în domeniul de supraveghere energetică de stat, o provocare reprezintă elaborarea și aprobarea cadrului normativ-tehnic și în special al Normelor de amenajare a instalațiilor electrice, care ar facilita procesele de proiectare și amenajare a centralelor și instalațiilor electrice și ar oferi o bază juridică în acest sens.

## 5.3. Suportul IT

Progresul Tehnologiilor Informaționale (IT) oferă oportunități semnificative pentru dezvoltarea instituțională a Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (ANRE). Implementarea strategică a soluțiilor IT poate impulsiona semnificativ economicitatea, eficacitatea și eficiența operațiunilor ANRE, asigurând o monitorizare mai riguroasă a calității serviciilor prestate de titularii de licențe, electricienii autorizați și laboratoarele electrotehnice, precum și executarea condițiilor licențelor eliberate de ANRE.

Implementarea soluțiilor IT în activitatea curentă ale ANRE va avea un impact semnificativ, contribuind la sporirea eficienței operațiunilor și la facilitarea realizării obiectivelor stabilite. Dezvoltarea și utilizarea strategică a tehnologiilor informaționale vor transforma fundamental modul de lucru al instituției. Adoptarea unor soluții IT moderne, vor include automatizarea proceselor și implementarea unor sisteme informatice scalabile, performante și fiabile, care vor avea un impact pozitiv semnificativ, generând o serie de beneficii majore pentru ANRE.

Oportunitățile de eficientizare a activității ANRE, promovate prin utilizarea unui sistem TIC eficient, vor fi benefice atât pentru autoritatea de reglementare, cât și pentru părțile interesate de activitatea ANRE (titularii de licențe, consumatorii, autoritățile publice, societatea civilă). Totodată, prin implementarea soluțiilor IT moderne de securitate cibernetică se va consolida semnificativ respectarea legislației naționale în domeniu atât în cadrul ANRE, cât și în domeniul reglementat de aceasta.

Această inițiativă va implica:

- a) *integrarea și utilizarea de tehnologii avansate de securitate cibernetică.*
- b) *aplicarea procedurilor și politicilor corespunzătoare pentru a proteja infrastructura informațională și datele sensibile ale ANRE.*
- c) *pregătirea ANRE pentru a răspunde eficient la riscurile cibernetice emergente.*
- d) *asigurarea unui nivel ridicat de securitate și reziliență împotriva atacurilor cibernetice.*

Beneficiile implementării acestor soluții includ:

- a) *respectarea legislației naționale privind securitatea cibernetică.*
- b) *protecția sporită a infrastructurii informaționale și a datelor sensibile ale ANRE.*
- c) *capacitate mai bună de a răspunde la riscurile cibernetice emergente.*
- d) *creșterea securității și a rezilienței în fața atacurilor și vulnerabilităților cibernetice.*

La fel, va fi elaborată o strategie de implementare și utilizare eficientă a TIC, bazată pe contextul

instituțional, cadrul logistic și capacitățile de referință, cu o atenție specială acordată securității cibernetice. Astfel, necesitățile de optimizare vor asigura un grad sporit de transparență și securitate în procesele instituționale, inclusiv în vederea asigurării unei credibilități sporite față de ANRE. Acest lucru va fi realizat prin implementarea măsurilor de securitate cibernetică eficientă, la dezvoltarea și implementarea sistemelor informaționale automatizate de gestiune cu caracteristici robuste de securitate, și prin integrarea unor protocoale de securitate avansate în cadrul sistemului de management al TIC-ului.

Pentru a asigura aplicarea și utilizarea eficientă a sistemelor de tehnologii informaționale și de comunicare în cadrul ANRE vor fi întreprinse următoarele măsuri:

- a. se va elabora Strategia TIC, luând în considerare nevoile specifice și cerințele instituționale;
- b. se va menține și îmbunătăți infrastructura și echipamentele TIC pentru a asigura funcționarea optimă a sistemelor existente;
- c. se va examina posibilitatea și necesitatea dotării cu echipament care să permită trecerea la un sistem de operare modern, în conformitate cu standardele și cerințele de securitate cibernetică;
- d. se vor consolida instrumentele și metodele electronice de comunicare internă și externă, facilitând colaborarea și schimbul de informații într-un mod sigur și eficient;
- e. se va elabora și implementa o politică de securitate a sistemelor TIC a ANRE, cu accent pe protejarea datelor sensibile și a infrastructurii critice;
- f. se va pune în aplicare un sistem de management al securității cibernetice, pentru a monitoriza, detecta și contracara amenințările și vulnerabilitățile potențiale;
- g. se va acorda asistența necesară la solicitarea subdiviziunilor ANRE, inclusiv furnizarea de consultanță tehnică pentru evaluarea solicitărilor de investiții în domeniul Tehnologiilor Informaționale din partea titularilor de licențe la examinarea planurilor anuale de investiții și planurilor de dezvoltare a titularilor de licențe din următoarele sectoare: electroenergetic, termoelectric, gaze naturale, apă și canalizare.

În contextul celor expuse, modernizarea sistemului informațional va fi realizată în conformitate cu cele mai bune practici în domeniul tehnologiilor informaționale, astfel încât să fie realizată eficiența activității operaționale și digitalizarea proceselor în sectorul energetic în conformitate cu documentele de politici în domeniu.

## 6. Etapele dezvoltării

### 6.1. Prima etapă de dezvoltare: anii 2024-2025

Obiectivul primei etape de dezvoltare este de a stabili prioritățile în atingerea scopului general de a deveni o autoritate performantă de reglementare a sectorului energetic și a domeniului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, care își desfășoară activitatea în conformitate cu prevederile legislației în domeniile reglementate, aplică bunele practici europene în domeniu, soluționează în termene restrânse problemele cu care se confruntă consumatorii.

Pe parcursul primei etape de dezvoltare:

- a) vor fi promovate și aprobate codurile rețelelor electrice adaptate și adoptate de Consiliul Ministerial al Comunității Energetice;
- b) vor fi elaborate și promovate actele normative de reglementare necesare înființării, organizării și funcționării comunităților energetice;
- c) vor fi elaborate și aprobate modificări la actele normative de reglementare privind integrarea în rețelele electrice a surselor regenerabile de energie;
- d) planurile anuale de activitate ale ANRE vor include indicatorii de performanță, în baza cărora se apreciază activitatea subdiviziunilor ANRE și a autorității de reglementare în ansamblu;
- e) vor fi elaborate documentele normativ tehnice pentru exercitarea atribuțiilor de supraveghere energetică de stat, în baza unor proceduri transparente, care vor permite personalului ANRE să-și execute obligațiile funcționale cu o eficiență mai mare în beneficiul societății;
- f) pentru a identifica modalitățile de creștere a eficienței activității subdiviziunilor ANRE, se vor examina procesele de desfășurare a activității subdiviziunilor ANRE și se vor colecta propuneri pentru eficientizarea activității ANRE;
- g) vor fi examinate și aprobate tarifele la serviciile auxiliare prestate de către titularii de licențe din sectoarele reglementate, pentru a exclude solicitarea unor plăți nejustificate de la consumatorii existenți sau potențiali;
- h) vor fi examinate și aprobate planurile de dezvoltare a rețelelor electrice de distribuție și a rețelelor de distribuție a gazelor naturale, elaborate și prezentate de către operatorii sistemelor de distribuție a energiei electrice și a gazelor naturale;
- i) va fi elaborată strategia TIC;
- j) va fi asigurat un control permanent al rețelelor electrice, instalațiilor electrice și centralelor electrice, care în final va conduce la înregistrarea parametrilor de calitate a serviciului de transport, distribuție a energiei electrice, creșterea fiabilității livrării energiei electrice consumatorilor finali și minimalizarea situațiilor de apariție a cazurilor de avarie, explozii, incendii, șoc electric și electrocutări.



## 6.2. Etapa a doua de dezvoltare: anii 2026-2027

Obiectivul nostru principal, ce urmează a fi atins la finalul etapei a doua de dezvoltare, este să devenim o autoritate de reglementare performantă.

Pe parcursul etapei a doua de dezvoltare:

- a) Întreprinderea măsurilor pentru cuplarea piețelor organizate de energie electrică cu piețele respective din regiune;
- b) participarea operatorului sistemului de transport al energiei electrice la platformele de echilibrare regionale pentru a fi posibilă echilibrarea sistemului electroenergetic în conformitate cu normele aplicate în țările membre ale UE;
- c) va fi implementată Strategia TIC;
- d) consumatorilor finali de energie electrică și gaze naturale li se vor achita automat compensațiile în cazul prestării serviciilor care nu corespund nivelului de calitate aprobat, conform prevederilor actelor normative de reglementare;
- e) vor fi create premisele ca și consumatorii casnici de energie electrică să poată negocia și semna contracte de furnizare a energiei electrice cu furnizorul ales;
- f) vor fi efectuate de către ANRE unele sondaje pentru a afla opinia consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe din sectorul electroenergetic, termoeenergetic, al gazelor naturale și domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cât și colectarea propunerilor de îmbunătățire a calității serviciilor respective;
- g) va fi continuată promovarea dezvoltării echipamentelor de măsurare inteligente la consumatorii finali, care ar permite înregistrarea parametrilor de calitate a serviciului de transport, de distribuție a energiei electrice și ar conduce la creșterea fiabilității livrării energiei electrice consumatorilor finali;
- h) vor fi efectuate studiile piețelor energiei electrice și a gazelor naturale, pentru a determina posibilitatea liberalizării treptate a prețurilor la energia electrică și la gazele naturale furnizate consumatorilor finali de către furnizorul serviciului universal, furnizorul care îndeplinește obligațiile de serviciu public;
- i) va fi asigurat un control permanent al rețelelor electrice, instalațiilor electrice și centralelor electrice, care în final va conduce la înregistrarea parametrilor de calitate a serviciului de transport, distribuție a energiei electrice, creșterea fiabilității livrării energiei electrice consumatorilor finali și minimalizarea situațiilor de apariție a cazurilor de avarie, explozii, incendii, șoc electric și electrocutări.

## 7. Măsurile întreprinse și monitorizarea progresului în realizarea obiectivelor

Responsabile de îndeplinirea măsurilor pentru monitorizarea progresului în realizarea măsurilor necesare în vederea atingerii obiectivelor prioritare identificate sunt subdiviziunile ANRE. Măsurile necesare și termenele stabilite pentru atingerea obiectivelor sunt indicate, în Tabelul 1. După fiecare semestru, se întocmește un raport privind îndeplinirea obiectivelor stabilite în Programul de Dezvoltare Strategică (PDS), în baza informației detaliate prezentate de către subdiviziunile ANRE.

**Tabelul 1.** Măsurile necesare de realizat pentru atingerea obiectivelor PDS

Nr.	Măsura	Subdiviziunea responsabilă	Termen de realizare	Notă
1.	Analiza rapoartelor anuale privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe și elaborarea modificărilor necesare în reglementările existente.	DEER, DGNET, DAAC	Anual, până la 1 iunie.	
2.	Vizite periodice la titularii de licențe cu scopul de a elucida modul de aplicare a reglementărilor privind calitatea serviciilor.	DEER, DGNET, DAAC	Periodic, pe parcursul anului	
3.	Elaborarea procedurii interne privind modul de efectuare a controlului respectării de către titularii de licențe a cerințelor pentru evidența datelor referitor la indicatorii de calitate /performanță.	DEER, DGNET, DAAC	2024	
4.	Elaborarea și implementarea unui sistem electronic de schimb de date cu titularii de licențe privind indicatorii de calitate /performanță.	DEER, DGNET, DAAC, DA	2024	
5.	Efectuarea sondajelor printre consumatori referitor la calitatea serviciilor și așteptările consumatorilor de la titularii de licențe.	DEER, DGNET, DAAC, DJ, DA, Serviciul comunicare	Anual, începând cu anul 2025	
6.	Monitorizarea calității serviciilor prestate de titularii de licențe.	DEER, DGNET, DAAC, DJ	Permanent	
7.	Întocmirea și publicarea rapoartelor anuale privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe.	DEER, DGNET, DAAC, Serviciul comunicare	Anual, până la data de 1 iunie	
8.	Aprobarea de către Consiliul de administrație al ANRE a modificării planului de dezvoltare a rețelelor de transport al gazelor naturale pentru 10 ani.	DGNET	Periodic, la solicitarea OST	
9.	Aprobarea de către Consiliul de administrație al ANRE a modificării planurilor de dezvoltare a rețelelor de distribuție a gazelor naturale pentru 3 ani.	DGNET	Periodic, la solicitarea OSD	
10.	Aprobarea de către Consiliul de administrație al ANRE a planurilor de dezvoltare a rețelelor electrice de distribuție pentru 3 ani la titularii de licențe.	DEER	3 luni de la data prezentării	
11.	Aprobarea, modificarea de către Consiliul de administrație al ANRE a planurilor anuale de investiții ale titularilor de licențe pentru transportul, distribuția și furnizarea energiei electrice.	DEER	Anual	



12.	Aprobarea, modificarea de către Consiliul de administrație al ANRE a planurilor anuale de investiții a titularilor de licențe pentru transportul, distribuția și furnizarea gazelor naturale.	DGNET	Anual	
13.	Aprobarea, modificarea de către Consiliul de administrație al ANRE a planurilor anuale de investiții ale titularilor de licențe care furnizează/prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.	DAAC	Anual	
14.	Aprobarea/modificarea de către Consiliul de administrație al ANRE a planurilor anuale de investiții a titularilor de licențe din sectorul termoelectric.	DGNET	Anual	
15.	Examinarea și aprobarea de către Consiliul de administrație al ANRE a rapoartelor privind realizarea planurilor de dezvoltare și a planurilor anuale de investiții și acceptarea în scopuri tarifare a investițiilor anuale realizate și justificate de titularii de licențe pentru transportul, distribuția și furnizarea energiei electrice și a gazelor naturale.	DEER, DGNET	Anual, până la 30.06	
16.	Examinarea și aprobarea de către Consiliul de administrație al ANRE a rapoartelor privind realizarea planurilor anuale de investiții și acceptarea în scopuri tarifare a investițiilor titularilor de licențe din sectorul termoelectric.	DGNET	Anual, în 30 de zile de la prezentare	
17.	Examinarea și aprobarea de către Consiliul de administrație al ANRE a rapoartelor privind realizarea planurilor anuale de investiții și acceptarea în scopuri tarifare a investițiilor titularilor de licențe care furnizează /prestează serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare.	DAAC	Anual, în 30 zile de la prezentare	
18.	Aprobarea de către Consiliul de administrație a valorilor actualizate ale consumului tehnologic și a pierderilor de apă pentru anul precedent și valorilor prognozate pentru anul de gestiune.	DAAC	Anual, 31 ianuarie	
19.	Examinarea indicatorilor planificați și a celor efectivi de funcționare a surselor de generare a energie termice din SACET.	DGNET	Anual, în 30 de zile de la prezentare	
20.	Aprobarea de către Consiliul de administrație a valorilor admise ale pierderilor normative de energie termică la parametri efectivi pentru anul precedent și ale pierderilor normative prognozate pentru anul de gestiune.	DGNET	Anual	
21.	Coordonarea programului de producere efectiv realizat pentru anul precedent și a programului de producere planificat pentru anul următor.	DGNET	Anual	
22.	Examinarea petițiilor consumatorilor.	DJ, alte departamente	Permanent	
23.	Analiza problematicii petițiilor și includerea sintezei în Rapoartele anuale de activitate ale ANRE.	DJ	Permanent,	Anual se sistematizează după subiecte
24.	Elaborarea și diseminarea pliantelor informative.	Serviciul comunicare DJ, DSE,	Anual	
25.	Acordarea asistenței consumatorilor la linia de informare și audiența consumatorilor în biroul de audiență.	DJ	Permanent	
26.	Participarea la emisiuni și dezbateri televizate.	Serviciul comunicare, DJ	Permanent, la primirea invitațiilor din	

			partea mass-media	
27.	Mediatizarea cazurilor de succes.	Serviciul comunicare, DJ	Permanent, pe măsura soluționării cazurilor de interes public	
28.	Difuzarea spoturilor video.	Serviciul comunicare	Un spot video anual	
29.	Monitorizarea evoluției cadrului de reglementare în energetică al Uniunii Europene și al Comunității Energetice.	Departamentele ANRE	Permanent	
30.	Elaborarea proiectelor actelor normative de reglementare cu scopul transpunerii reglementărilor aprobate în cadrul Comunității Energetice.	DGNET, Alte departamente	Conform termenelor stabilite în hotărârile de aprobare a actelor	
31.	Modificarea Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciul de transport al gazelor naturale aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 355/2021.	DGNET	2024	Acte de reglementare
32.	Modificarea Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea gazelor naturale aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 355/2020.	DGNET	2024	Acte de reglementare
33.	Modificarea Metodei de determinare a mărimii contribuțiilor financiare achitate de furnizorii de pe piața cu amănuntul a gazelor naturale pentru acoperirea costurilor necesare creării și menținerii stocurilor de securitate aprobată prin Hotărârea ANRE nr. 277/2023.	DGNET	2024	Acte de reglementare
34.	Elaborarea proiectului Criteriilor pentru asigurarea respectării obligațiilor de publicare a informațiilor privilegiate, precum și modul de publicare a acestora.	DGNET, DLMC	2024	Acte de reglementare
35.	Elaborarea proiectului Regulamentului cu privire la examinarea denunțurilor.	DGNET, DLMC	2024	Acte de reglementare
36.	Elaborarea proiectului Regulamentului cu privire la monitorizarea pieței gazelor naturale.	DGNET, DLMC	2024	Acte de reglementare
37.	Elaborarea proiectului Regulamentului privind impunerea obligațiilor de serviciu public.	DGNET, DLMC	2024	Acte de reglementare
38.	Verificarea publicării pe pagina web a datelor și informațiilor necesare accesului la rețea de către operatorii de sistem și de către furnizorii de gaze naturale.	DGNET	2024	Acte de reglementare
39.	Modificarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice nr. 484/2017 din 13.12.2017.	DGNET	Trimestrul II, 2025	Acte de reglementare
40.	Verificarea respectării de către titularii de licențe a metodologiei de determinare a tarifelor/prețurilor reglementate și a principiului de efectuare a investițiilor la costuri minime și strict necesare, specifice activității titularului de licență supus controlului.	DLMC	Conform Planurilor anuale ale controalelor	
41.	Monitorizarea respectării de către operatorii de sistem din sectoarele electroenergetic și al gazelor naturale a programelor de conformitate, precum și îndeplinirea obligațiilor agenților de conformitate în scopul asigurării independenței și excluderii de comportament și	DLMC	Anual până la 31 martie	Raportul anual prezentat de agentul de conformitate cu privire la

	de practici discriminatorii.			implementarea măsurilor din programul de conformitate
42.	Participarea la schimburile de experiență pentru preluarea „bunelor practici” la efectuarea misiunilor de control de la instituțiile similare de profil.	DLMC	Conform acordurilor bilaterale cu alte autorități de reglementare și programele de instruire internaționale	
43.	Crearea unui sistem informațional cu scopul monitorizării pieței produselor petroliere.	DLMC	Permanent	
44.	Diminuarea controalelor fizice la titularii de licențe care activează pe piața produselor petroliere și sporirea eficienței examinării din oficiu a rapoartelor financiare și statistice ale acestora, prezentate ANRE.	DLMC	Permanent	
45.	Elaborarea unor mecanisme eficiente de monitorizare privind respectarea principiilor de separare și independență de către operatorii de sistem din sectoarele electroenergetic și al gazelor naturale.	DLMC	Permanent	
46.	Identificarea necesarului de resurse umane potrivit sarcinilor stabilite, cu angajarea, după caz, prin concurs, a personalului lipsă.	Serviciul audit intern, subdiviziunile de profil, Secția resurse umane	Permanent	
47.	Instruirea și dezvoltarea capacităților personalului pentru realizarea misiunilor de control specifice.	DLMC, Secția Resurse umane	Permanent	
48.	Dezvoltarea cadrului normativ și metodologic ce ține de activitatea economico-financiară a întreprinderilor reglementate și perfecționarea sistemului de formare a prețurilor și tarifelor în funcție de cele mai bune practici internaționale.	Subdiviziunile de profil	Conform planurilor anuale de activitate	
49.	Aprobarea tarifelor și prețurilor reglementate pentru întreprinderile din sectoarele electroenergetic, termoelectric, de gaze naturale și de alimentare cu apă și canalizare.	DEER, DGNET, DAAC	În funcție de exigențele metodologice	
50.	Dezvoltarea relațiilor de colaborare a ANRE cu organizațiile internaționale, autoritățile de reglementare europene și regionale, inclusiv prin încheierea memorandumurilor și/sau acordurilor de colaborare privind facilitarea cooperării și a schimbului de informații și experienței de interes comun.	Consilier al DR relații externe, Subdiviziunile ANRE	Permanent	
51.	Semnarea unui acord de colaborare cu Consiliul Național de Reglementare Energetică a Lituaniei (VERT).	Consilier al DR relații externe, Subdiviziunile ANRE	2024	
52.	Intensificarea și consolidarea relațiilor de cooperare și parteneriat cu Secretariatul Comunității Energetice (SCE), ERRA, CEER, ANRE România, WAREG, NARUC, parteneriat desfășurat sub egida USAID etc.	Consilier al DR relații externe, Subdiviziunile ANRE	Permanent	
53.	Creșterea gradului de transparență decizională în activitatea ANRE.	Serviciul comunicare	Permanent	Informația va fi oferită de subdiviziunile ANRE

54.	Dezvoltarea și promovarea parteneriatului dintre ANRE, societatea civilă, mediul academic și sectorul privat.	Serviciul comunicare	Permanent	
55.	Informarea corectă și promptă a publicului privind activitatea desfășurată de ANRE.	Serviciul comunicare	Permanent	
56.	Informarea publicului privind modalitățile de implicare a ANRE la soluționarea problemelor cu care se confruntă consumatorii.	Serviciul comunicare	Anual	Realizarea pliantelor informative, Distribuirea ghidului consumatorului
57.	Promovarea campaniilor de informare a consumatorilor privind drepturile și obligațiile lor.	Serviciul comunicare	Anual	Informația va fi prezentată de subdiviziunile ANRE
58.	Promovarea campaniilor de informare a consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe și măsurile întreprinse de ANRE pentru îmbunătățirea calității acestora.	Serviciul comunicare	August - decembrie	Informația va fi prezentată de subdiviziunile ANRE
59.	Sporirea prezenței online a ANRE.	Serviciul comunicare	Permanent	
60.	Informarea publicului referitor la existența unei linii verzi și de asistență online.	Serviciul comunicare, Secția relații cu consumatorul	Permanent	
61.	Promovarea sistemului comunicațional bidirecțional în raport cu consumatorii și mass-media.	Serviciul comunicare	Permanent	
62.	Creșterea notorietății și vizibilității ANRE în mass media.	Serviciul comunicare	Permanent	
63.	Proiectarea imaginii ANRE ca o autoritate cu un grad înalt de responsabilitate socială care contribuie la dezvoltarea durabilă a societății.	Serviciul comunicare	Permanent	
64.	Diseminarea materialelor de vizibilitate pentru consumatori.	Serviciul comunicare	Permanent	
65.	Publicarea informației privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe pe pagina web oficială a ANRE și în mass-media.	Serviciul comunicare	Anual, Ianuarie-iulie	Informația va fi prezentată de subdiviziunile ANRE
66.	Elaborarea Normelor de amenajare a instalațiilor electrice.	DSE	2024-2025	
67.	Elaborarea Normelor de amenajare a rețelelor de iluminat public.	DSE	2024	
68.	Digitalizarea procesului de emitere a actelor de corespundere.	DSE, STI	2024-2025	
69.	Digitalizarea procesului de acordare a grupei de securitate electrică.	DSE, DA, STI	2024-2025	
70.	Organizarea unei ședințe comune a ANRE, Ministerul Economiei și Infrastructurii, operatorii de sistem etc. pentru analiza și trasarea unor căi de sporire a gradului de fiabilitate în alimentarea cu energie electrică a localităților alimentate pe un singur fider.	DSE	2024	
71.	Propagarea și diseminarea cunoștințelor privind securitatea electrică în rândul populației, inclusiv a copiilor prin intermediul seminarelor, lecțiilor, mijloacelor mass-media.	DSE	Permanent	
72.	Inițierea și înaintarea propunerilor de modificare a legislației în domeniu în scopul asigurării respectării	DSE, DJ	Permanent	

	zonelor de protecție a rețelelor electrice, inclusiv pentru asigurarea efectuării operative a lucrărilor de defrișare a vegetației din zona de protecție a LEA.			
73.	Elaborarea unui sistem național unic (cu implicarea responsabililor OST și OSD), pentru colectarea, înregistrarea și procesarea datelor referitoare la deconectările neprogramate și prevenirea deconectărilor respective.	Secția tehnologii informaționale și alte subdiviziuni ale ANRE	2024-2027	
74.	Organizarea seminarelor teoretice și practice, a acțiunilor informative de instruire a personalului electrotehnic al agenților economici în scopul ridicării nivelului de profesionalism al acestora.	DSE	2024-2027	
75.	Crearea sistemului de management al securității cibernetice și monitorizarea ei.	DA	Permanent	
76.	Elaborarea planului anual de achiziții al ANRE.	DA	Anual	
77.	Îmbunătățirea procesului de achiziții.	DA	Permanent	

## 8. Evaluarea și dezvoltarea capacităților

Evaluarea capacităților a fost realizată în baza analizei atribuțiilor și funcțiilor ANRE, stabilite în legi, a subdiviziunilor și a competențelor personalului, constituind o autoevaluare îndrumată. Acest exercițiu a fost efectuat în baza comparării între capacitățile existente și capacitățile necesare pentru realizarea obiectivelor Programului de Dezvoltare Strategică al ANRE (PDS). Diferența respectivă a fost considerată drept lipsă de capacități, dar a căror dezvoltare reprezintă una din premisele pentru realizarea obiectivelor PDS într-o manieră eficientă, eficace și durabilă.

Evaluarea capacităților se referă la identificarea „capacităților lipsă”, iar dezvoltarea capacităților la „dobândirea acestor capacități”, ceea ce se va realiza pe parcursul procesului de implementare a PDS.

Accentul se pune pe ce avem nevoie pentru realizarea obiectivelor – nu în general, dar pentru realizarea obiectivului concret, în perioada de timp stabilită pentru realizarea fiecărui obiectiv. Deoarece PDS este un document pe termen mediu, se înțelege necesarul de capacități pentru realizarea obiectivelor stabilite pentru această perioadă de timp.

Rezultatele evaluării capacităților sunt expuse în capitolul privind descrierea obiectivelor, iar în Tabelul 2 sunt prezentate soluțiile propuse, necesarul de capacități fiind grupat după tipuri/categoriile de capacități.

**Tabelul 2.** Necesarul de capacități și soluțiile propuse

1. Nivelul organizațional		
Instrumente	Descrierea necesarului de capacități	Soluțiile aplicate
Schimbări la nivel structural	Optimizarea structurii organizaționale și a statelor de personal.	Revizuirea structurii organizaționale a ANRE.
Schimbări la nivel de subdiviziuni	Necesar de personal suplimentar în unele subdiviziuni.	Catalogarea în baza anilor precedenți de activitatea a categoriilor de sarcini pentru care sunt responsabili colaboratorii ANRE (Sarcini cu caracter previzibil – activități care pot fi mai ușor anticipate și planificate pe parcursul anului de lucru (elaborarea și promovarea actelor normative secundare, examinarea, aprobarea cererilor tarifare, planuri de investiții, crearea rapoartelor anuale ș.a. sarcini ce derivă din numărul întreprinderilor/titulari de licențe) și Sarcini cu caracter imprevizibil (pețitii, acte normative necesare a fi aprobate în regim de urgență sau în urma modificării cadrului legal pe parcursul anului, cazuri de judecată ș.a.) pentru a efectua o analiză și determina ponderea sarcinilor cu care se confruntă diferitele subdiviziuni ale ANRE).



		Formarea și dezvoltarea profesională a personalului subdiviziunii respective.
	Necesar de personal calificat în domeniul managementului resurselor umane.	Formarea și dezvoltarea profesională a personalului subdiviziunii respective.
	Efficientizarea și modernizarea tuturor proceselor operaționale în cadrul ANRE în vederea optimizării acestora.	Descrierea și aprobarea manualului privind procesele operaționale în cadrul ANRE.
<b>Schimbări la nivelul sistemelor de management</b>	Perfecționarea mecanismelor de interacțiune dintre subdiviziuni.	Descrierea și aprobarea proceselor operaționale de bază aferente interacțiunii și cooperării dintre subdiviziuni. Crearea unor instrucțiuni/Schemă logică/ierarhică privind modul de conlucrare și coordonare (avizare, semnare) dintre subdiviziunile ANRE.
	Dezvoltarea unui sistem de gestionare a ofertelor de instruire a personalului ANRE, corelat cu competențele, atribuțiile și funcțiile prevăzute în fișele de post.	Crearea/Efectuarea unui sondaj intern pentru angajații ANRE în scopul determinării necesităților de instruire/perfecționare în baza experienței acestora la postul de muncă + necesitățile ce derivă din actele Legislative/normative europene în domeniul energiei – unde pot fi identificate posibilele sarcini care vor fi executate de ANRE în sectoarele reglementate. Elaborarea procedurilor interne de gestionare a ofertelor de instruire internă și externă.
<b>Tehnologiile informaționale și de comunicare</b>	Necesitatea punerii în aplicare a unei soluții IT complet funcționale de management a documentelor, orientat pe procese.	Implementarea SI de management al documentelor. Extinderea utilizării semnăturii digitale. Asigurarea măsurilor necesare pentru standardizarea/uniformizarea formatului documentelor/materialelor plasate pe pagina oficială ANRE. Examinarea posibilității de implementare a soluțiilor de stocare/plasare documente de tip „cloud” al ANRE, necesar pentru procesele de colaborare și conlucrare în regim real cu reprezentanții sectoarelor reglementate, precum și în cadrul interacțiunilor cu părțile interesate în procesul de consultare publică ale materialelor elaborate de Agenție.
	Necesitatea dezvoltării unei politici eficiente de securitate în domeniul TIC în cadrul ANRE.	Elaborarea unui mecanism de identificare și gestionare a riscurilor TIC. Procurarea și introducerea soluțiilor IT noi de securitate licențiate.
	Capacități de comunicare și utilizare a instrumentelor media.	Elaborarea buletinelor informaționale electronice periodice.

## 2. Nivelul individual

<b>Instruirea și dezvoltarea profesională</b>	Dezvoltarea abilităților profesionale ale angajaților.	Participarea la cursurile și ședințele de lucru organizate de SCE, ERRRA, ACER, CEER etc.
	Îmbunătățirea nivelului de cunoaștere a limbii engleze pentru studierea bunelor practici de reglementare și interacțiunea cu partenerii externi.	Instruiri de limbă engleză. Vizite de studii.
	Fortificarea capacităților de utilizare a tehnologiilor informaționale.	Cursuri de instruire domeniile tehnologice ale e-guvernării.
	Cunoștințe și abilități de armonizare a actelor normative.	Instruiri pentru toate subdiviziunile.
	Cunoștințe specifice atribuțiilor ANRE.	Instruiri tematice pentru subdiviziuni.
	Cunoștințe privind procesul și mecanismele de consultare publică.	Instruiri tematice pentru subdiviziuni.
	Cunoștințe în domeniul proceselor de reinginerie și digitizare a serviciilor publice.	Cursuri de instruire în domeniul modernizării serviciilor publice pentru subdiviziunile structurale relevante.
	Capacități de comunicare și utilizare a instrumentelor de media.	Cursuri de instruire în domeniul scrierii și redactării materialelor media.
<b>Schimbarea culturii organizaționale</b>	Ameliorarea culturii organizaționale a ANRE prin realizarea schimbului de experiență cu autorități de reglementare similare din țările Comunității Energetice și țările membre ale Uniunii Europene.	Negocierea și semnarea memorandumurilor de cooperare cu autorități similare din țările Comunității Energetice și țările membre ale Uniunii Europene.
	Consolidarea prestigiului ANRE prin respectarea principiilor de transparență, imparțialitate, eficiență, deschidere și corectitudine, cu implicarea părților interesate și a publicului larg.	
	Formarea și dezvoltarea profesională a personalului ANRE.	Implementarea pachetelor de dezvoltare profesională, în special pentru personalul nou angajat. Elaborarea mecanismelor de motivare non-financiară a personalului care obține succese remarcabile. Organizarea evenimentelor periodice de fortificare a echipei.