

NOTA DE FUNDAMENTARE
la proiectul Hotărârii ANRE privind aprobarea Regulamentului cu privire la
indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice

1. Denumirea sau numele autorului și, după caz, al participanților la elaborarea proiectului actului normativ

Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică (Agenția/ANRE), Departamentul gaze naturale și energie termică

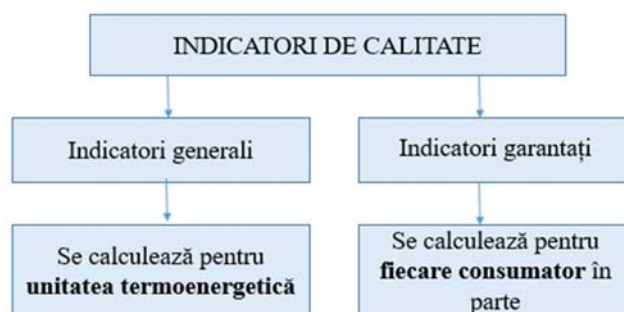
2. Condițiile ce au impus elaborarea proiectului actului normativ

2.1. Temeiul legal sau, după caz, sursa proiectului actului normativ

Prin Legea nr. 63/2025 privind modificarea unor acte normative au fost operate modificări la Legea nr. 92/2014 privind energia termică și promovarea cogenerării (Legea nr. 92/2014) menite să îmbunătățească standardele de calitate pentru serviciile de distribuție și furnizare a energiei termice. Conform art. VII alin. (6) din Legea nr. 63/2025, ANRE are obligația de a-și alinia actele normative la noile prevederi legale în termen de șase luni de la data publicării.

Potrivit art. 38 alin. (1) din Legea nr. 92/2014 *calitatea serviciilor de distribuție și de furnizare a energiei termice se evaluează în baza indicatorilor de calitate, stabiliți în Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, care reflectă continuitatea furnizării energiei termice, parametrii de calitate a agentului termic și calitatea relațiilor dintre distribuitori, furnizori și consumatori*. Potrivit art. 9 alin. (4) lit. k) din Legea nr. 92/2014, Agenția este responsabilă de elaborarea și aprobarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice.

Agenția stabilește **indicatori generali**, care se calculează pentru **unitatea termoelectrică**, și **indicatori garantați**, care vizează **fiecare consumator** în parte, precum și valorile minime ale indicatorilor de calitate, care se actualizează în funcție de situația obiectivă din sectorul termoelectric și de cerințele consumatorilor.



Articolul 38 alin. (2) din Legea nr. 92/2014 stabilește că pentru nerespectarea valorilor minime ale indicatorilor de calitate, Agenția este în drept să **reducă tariful** pentru energia termică livrată consumatorilor cu până la 10% din valoarea tarifului respectiv și/sau să stabilească **compensații individuale** ce urmează a fi achitate de distribuitori, furnizori - consumatorilor, în conformitate cu Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice.

Distribuitorii și furnizorii poartă 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.

În conformitate cu prevederile art. 9, alin. (2), lit. f) și lit. o), alin. (4), lit. a) și lit. k) din Legea nr. nr. 92/2014), în îndeplinirea atribuțiilor și competențelor sale, Agenția: „*monitorizează și controlează, în modul și în limitele stabilite de lege, respectarea de către titularii de licențe a*

condițiilor de desfășurare a activităților licențiate, inclusiv drepturilor consumatorilor și calitatea serviciilor prestate.; asigură protecția drepturilor și a intereselor legale ale consumatorilor, examinează și soluționează în limitele competenței, petițiile consumatorilor.; elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice”.

2.2 Descrierea problemei

În prezent, calitatea serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, prestate de către distribuitori și furnizori este evaluată conform indicatorilor de calitate stabiliți în Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice aprobat prin Hotărârea ANRE nr. 484/2017 (Regulamentul în vigoare) care definește indicatori de calitate, precum și efectele nerespectării lor. În practică, acest Regulament nu a putut fi aplicat, întrucât Legea nr. 92/2014 nu a prevăzut exhaustiv dreptul ANRE de a sancționa unitățile termoelectrice în cazul nerespectării valorilor minime ale indicatorilor de calitate.

Indicatorii de calitate reprezintă expresia cantitativă și calitativă a activității unui titular de licență în raport cu consumatorii de energie termică pe care îi deservește.

Deși cadrul de reglementare în vigoare definește explicit indicatori de calitate generali și garanți precum și efectele nerespectării acestora, în practică, acest instrument nu a putut fi aplicat, din motivul lipsei prevederilor corespunzătoare în legislația primară (Legea nr. 92/2014) care nu a fost modificată la acest capitol încă din anul 2014.

Indicatorii de calitate stabiliți în Regulamentul în vigoare nu permit evaluarea adecvată a calității serviciilor de distribuție și de furnizare a energiei termice.

Pentru a asigura servicii de distribuție și de furnizare la standarde înalte de calitate pentru fiecare consumator de energie termică, este necesară actualizarea și completarea indicatorilor de calitate existenți stabiliți în Regulament. Introducerea mai multor indicatori de calitate, generali și garanți precum și valori minime ale acestor indicatori vor permite o mai bună monitorizare a calității serviciilor prestate de distribuitori și furnizori comparativ cu cea din prezent. Acest fapt va permite o evaluare cât mai precisă a gradului respectării indicatorilor stabiliți în Regulament, fapt ce va asigura o cuantificare a calității serviciului prestat de distribuitorii și furnizorii de energie termică și apă caldă menajeră.

Indicatorii menționați se referă la fiecare dintre componentele activității desfășurate de către titularii de licență, după cum urmează:

- continuitatea furnizării energiei termice (întreruperi programate/întreruperi neprogramate);
- parametri de calitate ai agentului termic;
- racordarea instalațiilor de utilizare a energiei termice la sistemul centralizat de alimentare cu energie termică;
- calitatea relațiilor dintre distribuitori, furnizori și consumatorii de energie termică.

În practică, consumatorii nu își revendică dreptul la compensații în cazul în care calitatea serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice este necorespunzătoare, fie din lipsă de timp, din cauza procedurilor birocratice dificile, fie din necunoașterea prevederilor legale în vigoare.

Fără indicatori de calitate bine determinați, ANRE nu poate monitoriza corespunzător calitatea serviciilor.

Gradul realizării indicatorilor de calitate în discuție, ne asigură o cuantificare a calității serviciului prestat de către unitățile termoelectrice, concomitent făcând posibilă identificarea dificultăților cu care se confruntă întreprinderile în cadrul activității desfășurate, precum și identificarea problemelor pe care le întâmpină consumatorii.

Spre deosebire de alte sectoare reglementate (gaze naturale și electroenergetic), în sectorul termoelectric *lipsește un mecanism de compensare automat pentru consumatori*. Corespunzător, nu sunt stabilite sume fixe/variabile și proceduri standardizate de acordare automată a compensațiilor pentru nerespectarea indicatorilor garantați. Acordarea compensațiilor depinde de demersul consumatorului și de documentarea cazului, ceea ce reduce efectul disuasiv și gradul de utilizare.

Deși distincția dintre indicatorii generali și garantați există în Regulamentul în vigoare, pragurile, dovada și aplicarea compensației la nivel de caz individual nu sunt detaliate (ex. proceduri, termene, cuantumuri), ceea ce conduce la neexercitarea activă a drepturilor consumatorilor de a beneficia de servicii de calitate.

La fel, remarcăm lipsa unui mecanism efectiv prin care urmează a fi aplicate reducerile de tarif pentru nerespectarea parametrilor de calitate.

Regulamentul în vigoare nu prevede procedura de reducere de către ANRE a tarifului pentru energia termică livrată consumatorilor. De remarcat, că noile modificări la Legea nr. 92/2014 dă dreptul Agenției să reducă tarifele pentru distribuția și furnizarea energiei termice cu până la 10% din valoarea tarifului respectiv, ceea ce nu era prevăzut anterior în Legea nr. 92/2014 până la modificare și Regulamentul în vigoare.

Hotărârea ANRE nr. 484/2017 stabilește obligații de informare (preaviz minim 2 săptămâni pentru întreruperi programate; informare în decurs de 1 oră pentru întreruperi neprogramate) și raportarea anuală a indicatorilor, însă nu stabilește termene garantate de soluționare a reclamațiilor asociate cu compensații automate pentru depășire, lăsând consumatorul fără un mecanism „*timp-limită + compensație*”.

În cazul încălcării valorilor stabilite ale indicatorilor generali, distribuitorii și furnizorii energiei termice pot fi sancționați de către Agenție prin reducere de tarif. Totodată, în cazul depășirii indicatorilor generali și garantați, consumatorii finali pot beneficia de compensații individuale.

2.3. Amploarea problemei

Conform Raportului privind activitatea ANRE pentru 2024, în sectorul termoelectric s-a constatat:

Întreruperi programate: 125 cazuri (S.A. „Termoelectrica” – 21; S.A. „CET-Nord” – 100; Î.M. „Antermo” – 4, în principal pentru lucrări de reparații/întreținere.

La S.A. „Termoelectrica”, durata medie a întreruperilor programate a fost de cca 102 ore, lucrările fiind realizate în afara sezonului de încălzire. În cazuri de depășire a limitei de 12 ore, consumatorii sunt informați suplimentar conform prevederilor Regulamentului nr.484/2017.

Întreruperi neprogramate (avarii):

691 cazuri la nivel național în 2024 (în creștere față de 613 în 2023), din care:

633 cazuri la S.A. „Termoelectrica” (+16% față de 2023);

55 cazuri la S.A. „CET-Nord” (cu o tendință de scădere: 61 în 2023; 55 în 2024).

Respectarea termenelor de remediere: timpul de remediere a întreruperilor neprogramate nu au depășit termenele normative din Regulamentul nr. 484/2017 (10–24 ore, în funcție de diametrul conductei și condițiile de execuție).

Reclamații privind calitatea:

286 reclamații de la consumatorii finali în 2024 (173 la S.A. „Termoelectrica”; 113 la S.A. „CET-Nord”), cu tendință de reducere față de anii 2023, 2022, 2021 și se evidențiază o reducere mai pronunțată a reclamațiilor către S.A. „CET-Nord”.

Unitățile termoelectrice asigură serviciul pentru cca 39.831 consumatori casnici, 253 instituții bugetare și 2.939 agenți economici. Raportul nu conține o agregare anuală a numărului de apartamente afectate de întreruperi; există însă incidente punctuale ce pot afecta simultan zeci de edificii (ex.: un eveniment la S.A. „Apă-Canal Chișinău” a afectat 26 edificii).

Cauzele problemelor identificate:

Deși Hotărârea ANRE nr. 484/2017 instituie indicatori și dreptul la compensații, lipsesc elemente-cheie pentru eficacitate: quantumuri prestabilite și automate, termene garantate de soluționare a reclamațiilor și proceduri simplificate pentru consumator (contrast cu sectorul gazelor naturale).

Întârzierea execuției investițiilor. În 2023, realizarea investițiilor în sectorul termoelectric a fost de 21,6% (90,01 mil. lei realizați vs. 416,85 mil. lei planificați), ceea ce limitează ritmul de modernizare a rețelelor și poate contribui la avarii și pierderi. Pentru 2025 sunt programate investiții de 332,8 mil. lei, circa 91,3% orientate către rețele/capacități existente (Categorie B), însă impactul depinde de execuția efectivă.

Pierderi și eficiență operațională. În 2024, pierderile efective au fost de 303,5 mii Gcal (18,08% din energia livrată de la colectoare), în ușoară scădere față de 2023. În tarif sunt recunoscute pierderile normative (pentru 2023: 299,9 mii Gcal; 19,24%), ceea ce atenuează socializarea integrală a pierderilor, dar menținerea unor niveluri normative ridicate diminuează stimulentele pentru reducerea accelerată a pierderilor.

Lipsa compensațiilor automate care se aplică fiecărui caz individual, reduc capacitatea consumatorului de a repara efectiv dreptul încălcat.

2.1. Evoluția fără intervenție (Opțiunea „A nu face nimic”).

În cazul lipsei intervenției pot surveni următoarele consecințe:

- prestarea necorespunzătoare a serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice, creșterea nemulțumirii consumatorilor care vor căuta alternative la SACET;
- fără mecanisme automate de achitare a compensațiilor, consumatorii nu își vor cere recuperarea prejudiciilor pentru nerespectarea serviciului de calitate;
- fără indicatori de calitate specifici, stabiliți în Regulament la nivel de unitate termoelectrică și pentru fiecare consumator separat, ANRE nu va putea evalua corespunzător calitatea serviciilor de distribuție și de furnizare a energiei termice și corespunzător nu va putea aplica reduceri de tarif sau dispune aplicarea de compensații.
- distribuitorii și furnizorii de energie termică nu vor fi motivați să asigure nivelul înalt de calitate pentru consumatori.

Pentru evaluarea calității serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice, precum și pentru monitorizarea respectării de către titularii de licențe a indicatorilor de calitate definiți în Hotărârea ANRE nr. 484/2017, potrivit pct. 71 din actul normativ nominalizat, unitatea termoelectrică prezintă anual Agenției, până la 1 martie, Raportul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice (în continuare – Raport) pentru anul precedent.

Persoanele /entitățile afectate sunt:

- 1) unitățile termoelectrice (distribuitorii și furnizorii de energie termică);
 - a) *Furnizor* – agent economic care furnizează energie termică consumatorilor. Furnizorul poate fi concomitent producător și/sau distribuitor de energie termică;
 - b) *Distribuitor*- unitate termoelectrică ce desfășoară activitatea de distribuție a energiei termice în condițiile prezentei legi.
- 2) consumatorii de energie termică;
Consumator - persoană fizică sau juridică care beneficiază, pe bază de contract sau efectiv, de energie termică pentru necesitățile casnice sau în alte scopuri;
- 3) persoanele fizice/juridice care se adresează în vederea racordării instalațiilor de utilizare la rețea (în continuare – solicitanți).

3. Obiectivele urmărite și soluțiile propuse

Obiectivele sunt:

- Garantarea standardelor de calitate a serviciului de distribuție și de furnizare a energiei termice prin intermediu a 2 indicatori generali de calitate și 8 indicatori garantați;
- Stabilirea unor indicatori de calitate măsurabili și raportabili în timp (conform pct.41) către ANRE ;
- Sporirea responsabilității distribuitorilor și furnizorilor de energie termică față de consumatori.
- Evidența strictă a numărului de consumatori afectați de incidentele și avariile produse.
- Reducerea cu cel puțin 15% a numărului de reclamații ale consumatorilor, privind nerespectarea de către distribuitori și furnizori a obligațiilor privind indicatorii de calitate într-un termen de 18 luni de la intrarea în vigoare a prevederilor din proiect, prin comparație cu nivelul înregistrat în anul 2024.
- *Compensarea prejudiciilor cauzate consumatorilor în cazul prestării de servicii necalitative în 100% din cazuri* prin acordarea de compensații automate, fără depunerea solicitării din partea consumatorului, transparent și nediscriminatoriu.

3.1. Principalele prevederi ale proiectului și evidențierea elementelor noi

Proiectul Regulamentului reglementează calitatea serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, indicatori generali și garantați de calitate ce reflectă continuitatea furnizării energiei termice și a apei calde menajere, parametrii tehnici de alimentare cu energie termică, calitatea relațiilor dintre distribuitori, furnizori și consumatori.

Totodată, Regulamentul stabilește valori minime ale indicatorilor de calitate ale serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice și consecințele nerespectării lor de către întreprinderile termoelectrice.

Prevederile Regulamentului se aplică în relațiile dintre unitățile termoelectrice (distribuitori și/sau furnizori) și consumatori precum și persoanele fizice/juridice care se adresează la distribuitor în vederea racordării instalațiilor sale la rețeaua termică.

În proiectul Regulamentului sunt definiți și stabiliți indicatorii generali și garantați de calitate.

Indicatorii generali – indicatori de calitate ai serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice, care permit evaluarea calității serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, care se calculează la nivel de întreprindere.

Indicatori generali de calitate, ce reflectă continuitatea furnizării energiei termice sunt:

1. *Achitarea automată a compensațiilor prevăzute de Regulament, fără a fi necesară o solicitare din partea consumatorilor.* În cazul în care se constată că furnizorul nu a respectat obligațiile de plată automată a compensațiilor prevăzute de Regulament în mai mult de 5% din cazurile înregistrate, Agenția aplică o reducere în mărime de 1% din tariful pentru energia termică livrată consumatorilor.

2. *Respectarea graficului de temperatură.* Unitatea termoelectrică este obligată să mențină agentul termic livrat la ieșirea din centrala termică sau centrala electrică de termoficare sub forma de apă fierbinte, care trebuie să aibă temperatura prevăzută în diagrama de reglaj/graficul de temperatură pentru regimurile de lucru ale sistemelor de alimentare centralizată cu energie termică, aprobat de Agenție

Agenția este în drept să reducă tariful pentru energia termică livrată în cazul în care unitatea termoelectrică nu asigură temperatura prevăzută în graficul de temperatură.

Indicatori garantați – indicatori de calitate ai serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice, care permit evaluarea calității serviciilor prestate de către distribuitori și furnizori în raport cu fiecare consumator în parte.

Indicatori garantați de calitate, sunt:

1. Durata admisibilă a unei întreruperi programate/neprogramate;
2. Informarea despre întreruperile programate/neprogramate.

3. Eliberarea avizului de racordare de către distribuitorul de energie termică în termen de 15 zile; 4. Racordarea (conectarea) instalației de utilizare a energiei termice a solicitantului la sistemul de alimentare centralizată cu energie termică se realizează în termen de maximum 15 zile de la finalizarea lucrărilor aferente rețelei de racordare. 5. În cazul întreruperilor produse în situații de condiții speciale unitatea termoeenergetică reia furnizarea /livrarea energiei termice într-un termen care nu depășește 24 ore de la expirarea perioadei recunoscute ca forță majoră/condiții speciale. 6. Unitatea termoeenergetică are obligația de a livra energie termică și apă caldă menajeră eficient, cu respectarea parametrilor de calitate a agentului termic (presiune, debit, temperatură). 7. Soluționarea reclamațiilor consumatorilor privind nerespectarea parametrilor de calitate a agentului termic (presiune, debit, graficul de temperatură), în termen de 5 zile lucrătoare de la data depistării încălcării parametrilor de calitate. 8. Obligația unității termoeenergetice de a înregistra, examina și răspunde în scris la toate reclamațiile consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate, în termen de cel mult 30 de zile lucrătoare de la data înregistrării acestora. Orice depășire a indicatorilor generali și garanți din proiectul Regulamentului declanșează drept reducerea de tarif și achitarea compensațiilor individuale de către furnizor solicitanților/consumatorilor, fără a fi necesară o cerere a solicitantului/consumatorului. Furnizorii sunt responsabili de includerea compensațiilor în factura lunară pentru energia termică livrată. Suma calculată a compensațiilor va fi considerată ca plată în avans. Distribuitorul este obligat să restituie furnizorului cheltuielile suportate în legătură cu achitarea compensației pentru prejudicierea consumatorului din vina distribuitorului, cu excepția când aceștia reprezintă o singură unitate termoeenergetică. Costurile generate de plata compensațiilor/reducerea tarifului nu sunt considerate costuri justificate și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor reglementate. Regulamentul prevede și procedura de reducere a tarifului și de achitarea compensațiilor individuale. Unitatea termoeenergetică prezintă anual Agenției, până la 1 martie, Raportul cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice pentru anul precedent. Raportul se prezintă în format electronic cu semnătură digitală sau în format electronic și pe suport de hârtie. La fel, Unitatea termoeenergetică are obligația de a publica pe pagina sa electronică Raportul până la data de 31 martie a fiecărui an și să mențină pe pagina sa electronică raportul pentru o perioadă de minimum 3 ani. Regulamentul conține în Anexe modele de acte și rapoarte utilizate de unitățile termoeenergetice în activitatea curentă pentru monitorizarea respectării indicatorilor de calitate stabiliți de Agenție.
3.2. Opțiunile alternative analizate și motivele pentru care acestea nu au fost luate în considerare
Opțiunea I: A nu face nimic (scenariul de bază). Menținerea în vigoare a Hotărârii ANRE nr. 484/2017 în forma actuală. Opțiunea II: elaborarea Regulamentului cu privire la indicatorii de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice în redacție nouă (Opțiunea recomandată) care introduce un sistem de indicatori garanți, compensații automate și reduceri de tarif.
4. Analiza impactului de reglementare

4.1. Impactul asupra sectorului public

Implementarea reglementării nu necesită alocarea unor mijloace financiare suplimentare din bugetul de stat.

4.2. Impactul financiar și argumentarea costurilor estimative

Analiza impacturilor Opțiunea II (Opțiunea recomandată)

a) Impactul economic asupra consumatorilor:

Beneficii: Consumatorii afectați vor primi compensații individuale, aplicate de către furnizor automat. Se creează un beneficiu social direct și se reduce impactul financiar negativ al întreruperilor energiei termice.

Costuri: Nu există costuri directe. Costurile generate de plata compensațiilor/reducerea de tarif nu sunt considerate costuri justificate și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor reglementate pentru serviciul de distribuție și/sau de furnizare a energiei termice.

b) Impactul economic asupra unității termoelectrice (distribuitori, furnizori):

- apariția de costuri noi legate de plata compensațiilor.
- risc de reducere a tarifului de către ANRE introduce o presiune financiară suplimentară pentru unitățile termoelectrice care vor încălca indicatorii de calitate prevăzuți în proiectul Regulamentului.

Beneficii:

- va spori responsabilitățile distribuitorilor și furnizorilor de energie termică în cazul examinării solicitărilor consumatorilor finali;
- se va diminua perioada de soluționare a cazurilor referitor la încălcarea parametrilor de calitate a energiei termice și apei calde menajere;
- garantarea furnizării neîntrerupte a apei calde menajere și energiei termice cu respectarea parametrilor de calitate și a indicatorilor de calitate stabiliți;
- creșterea calității serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice și a continuității alimentării cu apă caldă menajeră și energiei termice către consumatorii finali;
- stabilirea mai multor instrumente de monitorizare de către Agenție a respectării de către titularii de licențe a drepturilor solicitanților și consumatorilor.
- reducerea cazurilor de prestare necalitativă a serviciilor de distribuție și furnizare a apei calde menajere și energiei termice;
- evidența strictă a numărului de consumatori afectați de incidentele și avariile produse;
- evidența și reducerea numărului de petiții privind nerespectarea de către distribuitori și furnizori a obligațiilor privind indicatorii de calitate;
- asigurarea respectării drepturilor consumatorilor finali de a li se livra apa caldă menajeră și energia termică în mod continuu și fiabil.

4.3. Impactul asupra sectorului privat

Un impact direct și semnificativ, asupra sectorului privat constă în creșterea calității serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice și a continuității alimentării cu apă caldă menajeră și energiei termice către consumatorii noncasnici.

Costurile generate de plata compensațiilor/reducerea de tarif nu sunt considerate costuri justificate și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor reglementate pentru serviciul de distribuție și/sau de furnizare a energiei termice.

Consumatorii noncasnici afectați (din sectorul privat), vor primi compensații individuale, aplicate de către furnizor automat. Se creează un beneficiu social direct și se reduce impactul financiar negativ al întreruperilor energiei termice.

Proiectul impune distribuitorilor și furnizorilor de energie termică obligații noi de raportare, transparență și conformare la indicatori de calitate, cu potențiale costuri administrative suplimentare; creează riscuri financiare legate de plata compensațiilor și de reducerea tarifelor pentru nerespectarea

indicatorilor; aduce beneficii economice indirecte prin creșterea disciplinei operaționale, reducerea reclamațiilor, îmbunătățirea relației cu consumatorii și consolidarea reputației unităților termoelectrice. Proiectul prevede obligația unității termoelectrice de a păstra dovezi timp de 5 ani și conferă ANRE dreptul de a efectua controale, a depista fapta încălcării indicatorilor de calitate și de a aplica sancțiuni (reduceri de tarif).

4.4. Impactul social

Impactul social este net pozitiv. Se reechilibrează relația dintre consumator și furnizor. Crește încrederea publicului în sistemul centralizat de aprovizionare cu energie termică și apa caldă menajeră și în capacitatea autorității de reglementare de a proteja interesele cetățenilor. Contribuie la combaterea sărăciei energetice prin asigurarea că serviciile plătite sunt prestate la calitate contractată.

4.5. Impactul asupra mediului

Pentru ridicarea nivelului calității prestării serviciului de distribuție și furnizare a energiei termice și apei calde menajere stimularea investițiilor în reabilitarea rețelelor va duce la reducerea pierderilor de agent termic și, implicit, la un consum mai redus de combustibil la sursele de producere, cu un impact pozitiv asupra emisiilor de CO₂.

4.6. Alte impacturi și informații relevante

Alte impacturi majore nu au fost identificate ca rezultat al implementării noilor prevederi.

4.7. Concluzii pe baza analizei impacturilor

Opțiunea II este net superioară. Deși introduce costuri pe termen scurt pentru unitățile termoelectrice, aceasta abordează direct cauzele problemei și aliniază interesele distribuitorilor și furnizorilor cu cele ale consumatorilor. Beneficiile pe termen lung – un serviciu mai fiabil, consumatori protejați și un sector mai responsabil – justifică pe deplin costurile de implementare și conformare. Opțiunea „A nu face nimic” ar perpetua starea de fapt nesatisfăcătoare.

5. Compatibilitatea proiectului actului normativ cu legislația UE

Prezentul proiect nu transpune legislație UE.

6. Avizarea și consultarea publică a proiectului actului normativ

Proiectul și Nota de fundamentare au fost publicate pe pagina oficială al ANRE, www.anre.md, la rubrica Transparența decizională /Proiecte supuse consultării publice și expediate spre consultare titularilor de licențe din sectorul termoelectric, autorităților relevante și altor părți interesate în conformitate cu Legea nr. 239/2008 privind transparența în procesul decizional și Legea nr. 100/2017 cu privire la actele normative.

Agencia a expeditat spre consultare și avizare, în adresa Ministerului Energiei, MIDR, Consiliul Concurenței, distribuitorilor/furnizorilor de energie termică, Inspectoratului de Stat pentru Supravegherea Produselor Alimentare și Protecția Consumatorilor, scrisoarea prin care s-a solicitat avizarea proiectului Hotărârii însoțită de Nota de fundamentare. Propunerile parvenite la proiectul Hotărârii, precum și informațiile cu privire la acceptarea sau respingerea acestora au fost incluse în sinteza obiectivelor, care se publică pe pagina electronică a ANRE.

Urmare a consultărilor efectuate au fost recepționate avize de la următoarele părți:

S.A. „CET-Nord” – a prezentat mai multe propuneri referitor la mărirea compensațiilor stabilite, durata întreruperilor programate și neprogramate, stabilirea unor indicatori diferențiați în funcție de vechimea infrastructurii și nivelul de modernizare, ș.a.

La fel, a fost înaintată propunere de implementare etapizată a indicatorilor de calitate.

SA „Termoelectrica” – a propus: majorarea duratei admisibile a unei întreruperi programate și neprogramate a livrării energiei termice și a apei calde menajere, stabilirea compensațiilor pentru

încălcarea indicatorilor de calitate în sectorul termoeenergetic simile sectorului de gaze naturale și energie electrică, ș.a. Ministerul Energiei – a prezentat propuneri referitor la: noțiunea „<i>deranjament tehnic</i>”, înregistrarea în registru a întreruperilor programate și cele neprogramate, achitarea compensației pentru eliberarea avizului de racordare solicitantului ș.a. MIDR – lipsa de propuneri și obiecții. Consiliul Concurenței, SA „Comgaz - Plus”, Inspectoratul de Stat pentru Supravegherea Produselor Nealimentare și Protecția Consumatorilor, Întreprinderea municipală a rețelelor și centralelor termice Comrat, SA „Apă-Canal Chișinău” susțin proiectul, fără propuneri și obiecții. Propunerile înaintate au fost examinate de ANRE și acceptate parțial cu argumentările incluse în sinteza obiecțiilor. La data de 06.11.2025 Agenția a organizat ședința de lucru cu părțile interesate la proiect.
7. Concluziile expertizelor La elaborarea și aprobarea proiectului Agenția a ținut cont de punctul 7.1 din Metodologia de efectuare a expertizei anticorupție a proiectelor de acte normative departamentale, evitând în cuprinsul acestora norme care pot genera, la aplicare, apariția riscurilor de corupție. La data de 11.11.2025 proiectul Hotărârii și Nota de fundamentare au fost avizate de Grupul de lucru al Comisiei de stat pentru reglementarea activității de întreprinzător. Proiectul Hotărârii a fost supus expertizei juridice de către Ministerul Justiției (aviz nr. 04/2-11609 din 27.11.2025)
8. Modul de încorporare a actului în cadrul normativ existent Regulamentul se va încorpora în cadrul normativ secundar aferent sectorului termoeenergetic, în baza Legii nr. 92/2014 și va intra în vigoare la data de 1 ianuarie 2026.
9. Măsurile necesare pentru implementarea prevederilor proiectului actului normativ
9.1. Acțiuni de implementare Unitățile termoeenergetice vor trebui să își modifice procedurile interne de înregistrare a avariilor și sistemele informatice de facturare și relații cu clienții în termen de (6 luni) de la intrarea în vigoare a hotărârii. Unitățile termoeenergetice au obligația: - de a întreprinde toate măsurile pentru respectarea indicatorilor generali și garanți de calitate a serviciilor de distribuție și furnizare a energiei termice, prevăzuți în Regulament. - să asigure evidența tuturor cazurilor de încălcare a indicatorilor de calitate a serviciilor, pentru toți consumatorii, cu păstrarea datelor care au stat la baza calculului indicatorilor pentru o perioadă de 5 ani. Odată cu aprobarea și intrarea în vigoare a Hotărârii, efectul privind implementarea prevederilor actului normativ va fi imediat. Astfel, numărul reclamațiilor privind întreruperile neprogramate va fi monitorizat anual, având ca valoare de referință nivelul anului 2024 și ca obiectiv reducerea cu 10-15% pe an până în 2028. În cazul avizelor de racordare, valoarea de referință este procentul actual de avize eliberate în termen, estimat la 90% în anul 2024, iar ținta este atingerea nivelului de 95% până în 2027. Un alt indicator important îl reprezintă timpul mediu de soluționare a reclamațiilor consumatorilor, care în prezent se situează la 28 de zile, iar obiectivul este reducerea la cel mult 20 zile până în 2026. Datele necesare pentru monitorizarea acestor indicatori vor fi colectate din registrul ANRE privind reclamațiile și din rapoartele trimestriale depuse de operatorii licențiați. Responsabilitatea colectării datelor revine Departamentului gaze naturale și energie termică din cadrul ANRE, iar evaluarea performanței va fi realizată anual, cu o primă analiză de impact planificată pentru anul 2027 și ulterior la intervale de trei ani.
9.2 Indicați clar indicatorii de performanță în baza cărora se va efectua monitorizarea

ANRE va monitoriza anual următorii indicatori de performanță:

- Numărul total și durata medie a întreruperilor (programate/neprogramate).
- Informarea consumatorilor despre întreruperile programate/neprogramate a livrării energiei termice și apei calde menajere.
- Eliberarea avizului de racordare în termen;
- Racordarea instalației de utilizare a energiei termice a solicitantului la SACET, cu respectarea termenului legal;
- Livrarea energiei termice și a apei calde menajeră cu respectarea parametrilor de calitate.
- Examinarea și soluționarea reclamațiilor în termen;
- Valoarea totală a compensațiilor achitate de fiecare furnizor.

Alexei TARAN
Director general