|  |  |
| --- | --- |
| **Analiza Preliminară a Impactului de Reglementare** | |
| **Titlul analizei impactului** (poate conţine titlul propunerii de act normativ) | **Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale** |
| **Data:** | 19.06.2019 |
| **Autoritatea administraţiei publice autor:** | ANRE |
| **Subdiviziunea:** | Departamentului Reglementări |
| **Persoana responsabilă şi informaţia de contact:** | Elena Ilescu–consultant superior al secţiei gaze naturale DR, tel: 022852930, eilescu@anre.md |
| **Componentele analizei impactului de reglementare** | |
| **1. Stabilirea complexităţii analizei impactului de reglementare** | |
| **Criteriul** | **Punctajul (de la 1 la 3)** |
| Nivelul de interes public faţă de intervenţia propusă | 2 |
| Gradul de inovaţie al intervenţiei propuse | 1 |
| Mărimea potenţialelor impacturi ale iniţiativei propuse | 2 |
| **TOTAL** | 5 |
| Argumentare/descifrarea succintă a punctajului atribuit:  Intervenția dată nu necesită o analiză complexă .   1. 2 - nivel de interes public este mediu deoarece, proiectul Regulamentului se atribuie unor grupuri sociale distincte şi anume: operatorilor sistemului de transport și de distribuție a gazelor naturale cât şi utilizatorilor de sistem sau solicitanților avizelor de racordare la rețeaua de gaze naturale. 2. 1-intervenţia nu este nouă, parţial existentă în cadrul normativ (Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale aprobat prin Hotărîrea ANRE nr.416 din 09.06.2011), necesitatea intervenţiei a fost stabilită expres în Legea cu privire la gazele naturale nr.108 din 27.05.2016. 3. 2-ar putea fi afectată neesenţial o parte mai mare a societăţii (operatorii de sistem al gazelor naturale, utilizatorii de sistem sau solicitanții avizelor de racordare). | |

**2. Definirea problemei**

1. **Temeiul juridic:**

În conformitate cu art.7 alin. (1) lit. l), art.68 din Legea cu privire la gazele naturale: Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică elaborează și aprobă Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, monitorizează respectarea de către operatorii de sistem a indicatorilor de calitate.

AIR în cauză cuprinde argumentarea necesității elaborării Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, reieşind din prevederile legislaţiei Republicii Moldova şi a impactului acestuia asupra activităţii operatorilor sistemului de transport (OST) și operatorilor sistemului de distribuție (OSD) a gazelor naturale.

Potrivit art. 68 din Legea cu privire la gazele naturale, calitatea serviciilor de transport şi de distribuţie a gazelor naturale se evaluează în baza indicatorilor de calitate, stabiliţi în Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport şi de distribuţie a gazelor naturale, care reflectă:

* continuitatea livrării gazelor naturale;
* parametrii de calitate a gazelor naturale livrate;
* calitatea relaţiilor dintre operatorul de sistem şi utilizatorii de sistem.

Agenţia stabileşte **indicatori generali** care se calculează pentru operatorul de sistem, şi **indicatori garantaţi** care vizează utilizatorul de sistem individual, precum şi **valorile minime ale indicatorilor de calitate**, care se actualizează în funcţie de situaţia obiectivă din sectorul gazelor naturale şi de cerinţele utilizatorilor de sistem.

Agenţia este în drept să controleze, în modul şi în limitele prevăzute de lege, dacă titularii de licenţă respectă condiţiile stabilite pentru desfăşurarea activităţilor licenţiate, inclusiv drepturile consumatorilor finali şi calitatea serviciilor prestate.

În conformitate cu aceeași lege, consumatorii finali au dreptul să solicite repararea prejudiciilor cauzate de către furnizor, de către operatorul de sistem în cazul livrării gazelor naturale cu încălcarea parametrilor de calitate, a indicatorilor de calitate stabiliţi.

Art.68 alin. (2) din Legea cu privire la gazele naturale, stabilește că pentru nerespectarea valorilor minime ale indicatorilor de calitate, Agenţia este în drept să **reducă tarifele** pentru transportul gazelor naturale şi pentru distribuţia gazelor naturale cu **pînă la 10%** din valoarea tarifului respectiv şi/sau să stabilească compensaţii individuale ce urmează a fi achitate de operatorul de sistem utilizatorilor de sistem, în conformitate cu Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport şi de distribuţie a gazelor naturale.

Astfel, prin aprobarea și aplicarea noii versiuni a proiectului Regulamentului respectiv urmează să se asigure implementarea și respectarea cerințelor Legii cu privire la gazele naturale și să fie soluționate următoarele probleme:

1. *Obligația de transpunere a prevederilor Legii cu privire la gazele naturale nr. 108/2016, în partea ce ţine de calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale.*

În prezent, calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, prestate de către operatorii sistemului de transport și de distribuție, este evaluată conform indicatorilor de calitate stabiliți în Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, aprobat prin Hotărîrea Consiliului de Administrație al ANRE nr. 416 din 09.06.2011.

Odată cu intrarea în vigoare a Legii nr.108 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale, Agenţia este obligată să revizuiască actele sale normative de reglementare în concordanță cu noile prevederi legale, inclusiv Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, care fiind aprobat în anul 2011, necesită a fi ajustat pentru a îmbunătăți standardele de calitate pentru utilizatorii sistemelor de transport și distribuție a gazelor naturale.

1. *Necesitatea completării Regulamentului cu indicatori de calitate noi, care vor permite evaluarea calității serviciilor de transport și distribuție a gazelor naturale.*

Introducerea mai multor indicatori de calitate, generali și garantați precum și valori minime ale acestor indicatori vor permite o mai bună monitorizare a calității serviciilor prestate de operatorii de sistem comparativ cu cea din prezent. Acest fapt va permite o evaluarea cît mai precisă a gradului respectării indicatorilor stabiliți în Regulament, fapt ce va asigura o cuantificare a calității serviciului prestat de OST, OSD.

1. *Nu este stabilit un mecanism efectiv prin care urmează a fi aplicate reducerile de tarif și achitate compensații pentru nerespectarea parametrilor de calitate.*

În cazul încălcării valorilor stabilite ale indicatorilor generali, operatorii reţelelor de transport şi de distribuţie a gazelor naturale pot fi penalizaţi de către Agenție prin reducere de tarif. Totodată, în cazul depăşirii indicatorilor garantaţi, consumatorii finali pot beneficia de compensaţii.

De remarcat, că noua Lege cu privire la gazele naturale dă dreptul Agenției să reducă tarifele pentru transportul gazelor naturale şi pentru distribuţia gazelor naturale cu **pînă la 10%** din valoarea tarifului respectiv, comparativ cu **5%** cît era anterior prevăzut în Legea 123/2009 și în Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, în vigoare.

1. *Revizuirea sistemelor de informații prezentate de operatori privind valorile indicatorilor de calitate.*

Operatorii sistemelor de distribuție și operatorii sistemelor de transport prezintă anual la Agenție, în modul stabilit, rapoarte privind valorile realizate ale indicatorilor de calitate.

Indicatorii respectivi vor permite Agenției să evalueze cît mai precis gradul respectării acestora de către operatori și după caz să intervină cu măsuri (de ex. reducerea de tarife).

Actele normative în vigoare nu prevăd consecinţele nerespectării de către operatorii reţelelor de transport şi de distribuţie a obligaţiei de a livra consumatorilor finali gaze naturale la parametri prestabiliţi. În acest sens este necesar de a elabora un mecanism de control a situaţiilor legate de încălcarea parametrilor de calitate a gazelor naturale, responsabilitatea operatorilor reţelelor de transport şi distribuţie în asemenea situaţii, cât şi modul de compensare a consumatorilor finali în cazul livrării de gaze necalitative.

S-a constatat că, din momentul punerii în aplicare a Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale aprobat prin Hotărîrea ANRE nr. 416 din 09.06.2011 pe parcursul primilor ani se contura o respectare nesatisfăcătoare a prevederilor acestuia referitor la indicatorul de calitate - Informarea consumatorilor despre întreruperile neprogramate.

Conform datelor analizate pe parcursul anului 2018, în rețelele de gaze naturale din țară au fost operate 2028întreruperi programate (cu 292 cazuri mai mult comparativ cu anul 2017 și cu 344 mai mult decât în anul 2016 ), legate de executarea lucrărilor de reparații curente, întreținere, racordare și modernizare, necesare pentru exploatarea fiabilă a rețelei de gaze naturale.

Din numărul total de întreruperi, 1982 cazuri (97.7 %) au fost înregistrate de către operatorii de sistem din cadrul S.A. „Moldovagaz” și 46 cazuri (2.3%) de alți operatori de sistem, în timp ce 3 titulari de licențe („Candelux Com” S.R.L., „Pielart-Service” S.R.L. și S.R.L. „Compania Doboș”) nu au operat nici o întrerupere cu caracter planificat.

Comparând indicatorii de continuitate realizați în 2018 cu cei din 2017 se constată o creștere a numărului de întreruperi programate cu 17 la sută. Acest fapt a fost condiționat de dinamica structurii rețelelor de gaze naturale ale operatorilor sistemelor de distribuție. De menționat că la 16 operatori din cei 25 existenți, s-a înregistrat creșterea lungimii rețelelor de distribuție a gazelor naturale cu 1.92 % comparativ cu anul 2017 – aspect ce demonstrează dezvoltarea rețelei pentru a satisface pe termen lung un nivel rezonabil al cererii privind prestarea serviciului de distribuție a gazelor naturale. Cele mai extinse rețele de distribuție a gazelor naturale aparțin S.R.L. „Ialoveni-gaz” – 3588.4 km, ceea ce constituie 15 % din lungimea totală de 2378.9 km pe țară și S.R.L. „Chișinău-gaz” – 3130.3 km sau 13 % din total.

**Tabel:** Informații cu privire la întreruperile programate în rețelele de distribuție a gazelor naturale în anul 2018

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **Total**  **Republica Moldova** | **Total ÎP** | **Durata admisibilă** | | | |
| *24 ore* | *48 ore* | *72 ore* | *120 ore* |
| ***2028*** | ***1860*** | ***75*** | ***48*** | ***45*** |
| ***100%*** | ***91.7%*** | ***3.7%*** | ***2.4%*** | ***2.2%*** |
| *Operatorii sistemelor de distribuție afiliați S.A. „Moldovagaz”* | ***1982*** | ***1816*** | ***75*** | ***48*** | ***43*** |
| ***97.7%*** |
| *Alți operatori ai sistemelor de distribuție* | ***46*** | ***44*** | ***0*** | ***0*** | ***2*** |
| ***2.3%*** |

Ce ține de „Durata întreruperilor”, constatăm o îndeplinire regulamentară a cerințelor privind indicatorul dat de către 17 titulari de licențe din totalul de 18 respondenți. Operatorii sistemelor de distribuție au raportat încadrarea în limitele admisibile a duratei întreruperilor programate specificate pentru fiecare tip de lucrări în parte, cu reluarea livrării gazelor naturale în termen normativ și în proporție deplină. Așadar, în expresie procentuală starea de lucruri se prezintă în felul următor: 91.7 % - întreruperi cu durata de 24 ore; 3.7 % - cu durata de 48 ore; 2.4 % - cu durata de 72 ore și cu durata de 120 ore au fost înregistrate 2.2 % din numărul total.

Responsabilitatea pentru continuitatea serviciului poate fi pusă pe seama operatorilor de sistem doar parțial, deoarece nu toate întreruperile produse în rețeaua de gaze naturale, au loc din vina operatorilor de sistem. În cazurile cînd este periclitată sănătatea /viața oamenilor ori integritatea bunurilor, pentru prevenirea sau extinderea avariilor în instalațiile /echipamentele rețelei de transport /distribuție a gazelor naturale și alte situații cu caracter de urgență, operatorului de sistem îi revine obligația de a sista serviciul de livrare a gazelor naturale către utilizatori, urmând să depună toate eforturile pentru reducerea duratei întreruperilor.

În baza informațiilor prezentate de titularii de licențe, constatăm că pe parcursul anului 2017, au fost înregistrate 149 de întreruperi neprogramate, din care 145 sau 97 % - la operatorii sistemelor de distribuție afiliați S.A. „Moldovagaz” și 4 cazuri, sau 3 % - alți operatori.

Dinamica întreruperilor neprogramate pe parcursul perioadei 2015-2018

Analizând datele pentru perioada 2015-2018, concluzionăm că numărul întreruperilor neprogramate a cunoscut o tendință constant diminutivă. În 2015 a fost înregistrat numărul de 246 cazuri, în 2016 – 231, cu 15 mai puțin comparativ cu anul precedent, ca mai apoi numărul de lucrări neplanificate raportat pentru 2017 să denote din nou o creștere – 248 cazuri, în timp ce valoarea înregistrată în anul de activitate 2018 să indice o scădere considerabilă cu 40 la sută.

Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturalenu prevede raportarea datelor de către operatorii sistemelor de distribuție privind indicatorul - Calitatea și regimurile de livrare a gazelor naturale, dar descrie procedurile care urmează a fi respectate de către consumatorul final și operatorul sistemului de distribuție, în cazul în care survine o solicitare legată de nerespectarea parametrilor de calitate /nivelurilor de presiune a gazelor naturale. Sunt prevăzute și compensațiile care urmează să fie achitate consumatorilor finali în cazul depășirii abaterilor admisibile de la normele în vigoare provocate de operatorul de sistem.

Operatorul de sistem este obligat să elibereze solicitantului aviz de racordare la rețeaua de gaze naturale, în termen de cel mult 15 zile lucrătoare de la data înregistrării cererii.

În cazul în care, pe parcursul anului 2018, mai puțin de 95 % din numărul de avize au fost eliberate în termenul stabilit, operatorii de sistem vor fi penalizați, prin reducerea tarifului de distribuție cu 0.1 %.

În anul 2018, potențialii consumatori finali au înaintat 14229 cereri pentru eliberarea avizelor de racordare, dintre care 13651 sau 96 % au fost depuse la operatorii sistemelor de distribuție afiliați S.A. „Moldovagaz” și 578 cereri sau 4 % la alți operatori de sistem. Cu respectarea termenului normativ de 15 zile, au fost eliberate 13517 avize de racordare, ceea ce constituie 95% din numărul total de cereri depuse, restul cazurilor constituind refuzuri.

Eliberarea avizelor de racordare de către operatorii sistemelor de distribuție în anul 2018

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
|  | **Total**  **cereri depuse** | | **Eliberate în termen normativ**  **(15 zile)** | |
| **Avize de racordare** | **Refuzuri** |
| **Total pe țară** | număr | **14229** | **13517** | **712** |
| % | **100** | **94.2** | **5.8** |
| ***Operatori de sistem afiliați***  ***S.A. „Moldovagaz”*** | număr | **13651** | **12939** | **712** |
| % | **96** | **95.7** | **100** |
| ***Alți operatori ai sistemelor de distribuție*** | număr | **578** | **578** | **-** |
| % | **4** | **4.3** | **-** |

Se impune necesitatea completării datelor indicate în rapoartele operatorilor de sistem privind indicatorul - *Eliberarea avizului de racordare* la rețeaua de gaze naturale.Se cere precizarea motivelor de refuz în eliberarea avizelor solicitate de către solicitanţi, consumatori finali.

În anul 2018 s-a înregistrat o creștere a numărului de cereri de racordare, creștere generată în principal de extinderea rețelelor de distribuție a gazelor naturale, de fenomenul dezvoltării imobiliare dar și de orientarea noilor consumatori către utilizarea gazelor naturale în locul altor combustibili tradiționali. Astfel, în baza datelor de monitorizare primite de la cei 18 respondenți din totalul de 25 titulari de licențe pentru distribuția gazelor naturale se constată că au fost depuse 12618 cereri de racordarela rețeaua de gaze naturale, fiind vorba de o creștere de 11.3 % față de anul 2017, tendință continuată din 2017 față de anul de activitate 2016. Din numărul total de solicitări înaintate, 94.4 % sau 11916 au fost realizate cu respectarea termenului normativ de 4 zile lucrătoare. Așa cum prevede Regulamentul, în cazul când termenul normativ nu este respectat, solicitanții sunt în drept să ceară compensații bănești (în baza unei cereri scrise) în mărime de 15 % din plata pentru racordare, imediat ce a expirat termenul de 4 zile lucrătoare și 5 % din plata pentru racordare, odată cu expirarea fiecărei zile calendaristice suplimentară celor 4 zile.

Starea de lucru denotă un grad scăzut de răspuns la solicitările de racordare, fapt ce generează necesitatea formării unei tendințe de creștere pentru următorii ani a indicatorului sus menționat în acord cu principiul:

* adaptării permanente a operatorilor de sistem la cerințele consumatorilor finali/solicitanților;
* accesibilității potențialului consumator final la rețeaua de gaze naturale.

După cum s-a menţionat mai sus, intervenţia nu este nouă, parţial existentă în Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale aprobat prin Hotărîrea Consiliului de Administraţie ANRE nr.416 din 09.06.2011.

În Regulamentul aprobat prin Hotărîrea ANRE nr. 416 din 09.06.2011 nu a fost dezvoltat mecanismul privind monitorizarea indicatorilor stabiliți. Din statistica anilor precedenți sa constat încălcări ale indicatorilor de continuitate, însă compensații nu au fost achitate, deoarece reieșind din prevederile Regulamentului în vigoare compensațiile se achită la *cererea* consumatorilor.

Cereri din partea consumatorilor nu au fost înregistrate.

Situaţii de sancţionare a operatorilor de sistem nu au existat deoarece în Regulamentul dat nu a fost prevăzută raportarea privind situaţiile de încălcare a calităţii şi regimurilor de livrare a gazelor naturale. În ce priveşte compensațiile, acestea urmau să fie achitate la cererea consumatorilor, dar astfel de cereri nu au fost înregistrate.

Conform proiectului Regulamentului sunt prevăzuţi următorii indicatori:

1. **Asigurarea continuității livrării gazelor naturale:**

- SAIDI (System Average Interruption Duration Index) – durata medie a întreruperii în reţeaua de distribuție a gazelor naturale a OSD, pentru încălcarea acestui indicator general de către operatorul de sistem, Agenţia este în drept să reducă tarifele pentru distribuţia gazelor naturale cu pînă la 10% din valoarea tarifului respectiv. Acesta este un indicator care nu se regăseşte în Regulamentul aprobat prin Hotărîrea ANRE nr. 416 din 09.06.2011. Suplimentar pentru o monitorizare mai bună a situației privind întreruperile în versiunea nouă a Regulamentului este prevăzută raportarea tuturor întruperilor din sistem.

* Durata şi numărul anual de întreruperi pentru un utilizator de sistem. Aceştia sunt indicatori garantaţi pentru nerespectarea cărora, utilizatorii de sistem vor primi automat compensaţii de la operatorul de sistem.

1. **Calitătea şi regimurile de livrare a gazelor naturale:**

- A fost întrodus un indicator general nou ICD1 care reflectă modul de respectare de către OSD a obligaţiei de a răspunde la reclamaţiile scrise ale consumatorilor finali cu privire la nerespectarea valorii presiunii gazelor naturale, în termen de maximum 15 zile lucrătoare de la data înregistrării acestora.

1. **Calitatea reclaţiilor dintre operatorii de sistem şi consumatorii finali.** 
   1. **Întreruperi programate şi neprogramete,** care prevăd că operatorii de sistem sunt obligaţi să anunţe consumatorii finali şi/sau utilizatorii de sistem despre întreruperile programate în scris şi despre întreruperile neprogramate notificândui prin intermediul telefonic, poşta electronica şi prin anunţuri publice realizate prin intermediu mass-media. **Pentru nerespectarea acestui indicator sunt prevăzute reduceri din tarif pentru serviciul de transport sau de distribuție a gazelor naturale cu pîna 10 % şi compensaţii fixe achitate de către operatorul de sistem consumatorului final.** (Parţial prevăzut şi în Regulamentul aprobat prin Hotărîrea ANRE nr. nr.416 din 09.06.2011)

De asemenea la acest indicator se prevede obligaţia operatorul de sistem să reia prestarea serviciului de transport şi sau de distribuție a gazelor naturale, în urma întreruperilor programate şi neprogramate, în termenul specificat în notificare. **Pentru nerespectarea acestei obligaţii operatorul de sistem va achita solicitantului o compensaţie în mărime fixă;** (Parţial prevăzut în Regulamentul nr. 416 din 09.06.2011)

**3.2 Primirea solicitărilor /sesizărilor /reclamaţiilor privind serviciul de transport şi/sau de distribuție a gazelor naturale,** OST/OSD au obligaţia să recepţioneze şi să transmită solicitantului sau utilizatorului de sistem - numărul de înregistrare a reclamaţiei în termenii prevăzuţi în proiectul Regulamentului. **Pentru neîndeplinirea acestei obligaţii operatorul de sistem este obligat sa achite solicitantului o compensaţie în mărime fixă.**

(În Regulamentul aprobat prin Hotărîrea ANRE nr. 416 din 09.06.2011 nu a fost prevăzuta asa obligaţie a operatorului de sistem).

3.3 Racordarea și reconectarea la rețeaua de gaze naturale , OST/OSD au obligaţia sa raspundă în termenul limită prevăzut în proiectul Regulamentului, solicitantului, care solicită racordarea la rețeaua de gaze naturale, să efectuează conectarea instalației de racordare la rețeaua de gaze naturale și să demareze livrarea gazelor naturale către instalația de utilizare a solicitantului în termenul limită prevăzut în proiect, să reconecteze instalaţia de utilizare la reţeaua de gaze naturale după înlăturarea de către consumatorul final a motivelor care au dus la deconectarea instalaţiei de utilizare în termenul limită stabilit în proiectul Regulamentului, să monteze consumatorului casnic un alt echipament de măsurare în locul celui supus verificării metrologice sau defectat nu din vina consumatorului casnic în termenul limită prevăzut în proiectul Regulamentului, să examineze şi coordoneze documentația de proiect al instalațiilor de gaze naturale în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data solicitării. Pentru nerespectarea acestor obligaţii operatorii de sistem sunt obligaţi să achite compensaţii în mărime fixă solicitanţilor.

(Parţial prevăzut în Regulamentul aprobat prin Hotărîrea ANRE nr. 416 din 09.06.2011*)*

Operatorii de sistem au obligația să asigure evidența tuturor situațiilor de încălcare a indicatorilor de calitate a serviciilor, pentru toți utilizatorii de sistem, cu transmiterea lunară a datelor respective către furnizorii de gaze naturale. În baza datelor prezentate, furnizorii calculează compensațiile individuale, incluzându-le în factura lunara pentru gazele naturale consumate.

În proiectul Regulamentului este descrisă procedura de evidenţe şi rapoarte, ceea ce nu există în Regulamentul în vigoare.

În cazul în care nu se va elabora şi aproba proiectul Regulamentului nu vor fi respectate prevederile Legii nr.108 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale, ceea ce, nu este o opţiune viabilă, nu vor fi soluţionate problemele privind diminuarea numărului deconectărilor, precum și durata acestora pentru consumatorii finali sau utilizatorii de sistem, nu se va garanta plata compensațiilor de către operatorul de sistem către utilizator în cazul prestării serviciilor necalitative, nu va fi înființat de către operatorul de sistem serviciul telefonic 24/24 care să asigure activitatea acestuia pentru a recepționa sesizările utilizatorilor de sistem cu privire la calitatea serviciului de transport și de distribuție a gazelor naturale precum și cu privire la necesitatea înlăturării eventualelor defecte ale utilajului sau ale reţelelor de gaze naturale.

Este de menţionat şi faptul că conform art. 68, alin. (3) din Legea cu privire la gazele naturale operatorul de sistem este obligat să țină evidența tuturor cererilor, sesizărilor, solicitărilor legate de calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale și să prezinte anual Agenției rapoarte privind calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale.

**3. Stabilirea obiectivelor**

Principalele obiective stabilite în intervenție sunt:

* elaborarea unei versiuni noi a Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport şi de distribuţie a gazelor naturale în conformitate cu prevederile Legii cu privire la gazele naturale nr. 108 din 27.05.2016;
* sporirea responsabilității operatorilor de sistem în cazul examinării solicitărilor consumatorilor finali;
* diminuarea termenilor de soluționare a problemelor referitor la încălcarea parametrilor de calitate a gazelor naturale;
* stabilirea limitelor admisibile ale indicatorului SAIDI (durata medie a întreruperilor în rețea) ținîndu-se cont de informația statistică cu privire la întreruperi;
* garantarea furnizării neîntrerupte a gazelor naturale cu respectarea parametrilor de calitate şi a indicatorilor de calitate stabiliți,
* creșterea calității serviciului de transport și de distribuție a gazelor naturale și a continuității alimentării cu gaze naturale a utilizatorilor;
* stabilirea mai multor instrumente de monitorizare de către Agenție a respectării de către titularii de licenţe a drepturilor consumatorilor finali.
* reducerea cazurilor de prestare necalitativă a serviciilor de transport şi distribuţie a gazelor naturale;
* armonizarea treptată a indicilor calitativi cu standardele internaționale;
* evidența strictă a numărului de utilizatori afectați de incidentele și avariile produse, pe tipuri de utilizatori;
* evidența și reducerea numărului de petiții privind nerespectarea de către operatorii sistemelor de transport și de distribuție a obligațiilor privind indicatorii de calitate;
* asigurarea respectării drepturilor consumatorilor finali de a li se livra gaze naturale în mod continuu şi fiabil;
* compensarea prejudiciilor consumatorilor finali în cazul prestării de servicii necalitative prin acordarea de compensații.

**4. Identificarea opţiunilor**

La capitolul abordărilor alternative au fost identificate două opţiuni:

1. **A nu face nimic.**

*Opţiunea I* constă în a nu elabora şi aproba Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport şi de distribuţie a gazelor naturale şi astfel nu vor fi respectate prevederile Legii cu privire la gazele naturale nr.108 din 27.05.2016, ceea ce nu este o opţiune viabilă.

1. **Reglementarea clasică.**

*Opţiunea a II-a* constă în elaborarea proiectului Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport şi de distribuţie a gazelor naturale ţinând cont de exigenţele Legii cu privire la gazele naturale nr.108 din 27.05.2016, necesitatea creării cadrului secundar de reglementare, astfel creând premise pentru soluţionarea problemelor ce pot apărea în relaţiile dintre operatorii de sistem și utilizatori privind calitatea serviciului de transport şi de distribuţie a gazelor naturale.

Indicatoriii de calitate a serviciilor de transport şi de distribuție a gazelor naturale vor fi structuraţi în indicatori ce țin de:

* Indicatori generali (asigurarea continuităţii livrării gazelor naturale);
* Indicatori garantaţi de continuitate (înregistrarea datelor cu privire la continuitatea livrării gazelor naturale;
* Indicatori garantaţi (parametrii de calitate a gazelor naturale livrate);
* Indicatori garantaţi, activitate comercială (calitatea relațiilor dintre operatorul de sistem şi utilizatorii de sistem (întreruperi programate şi neprogramate);
* Indicatori garantaţi, activitate comercială (racordarea şi reconectarea la sistemul de transport şi/sau de distribuţie al gazelor naturale);
* Indicatori garantaţi, activitate comercială (înregistrarea solitărilor /sesizărilor/ reclamațiilor privind serviciul de transport şi/sau de distribuţie a gazelor naturale).

În termenele și condițiile stabilite de Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, operatorul de sistem este obligat să informeze din timp consumatorii proprii despre data și durata întreruperilor livrării gazelor naturale.

Pentru toate cazurile întreruperilor programate, operatorii sistemelor de distribuție execută cerințele referitor la anunțare. Informația respectivă urmează a fi pusă la dispoziția consumatorilor finali prin următoarele metode: plasarea anunțului la fiecare scară a blocului (pentru localitățile urbane), plasarea anunțului pe panoul de anunțuri (în cazul satelor și comunelor), prin poștă/poșta electronică sau fax (pentru consumatorii noncasnici).

Comunicarea cu privire la întreruperile programate ce urmează să fie efectuate, în prealabil, cu 3 zile lucrătoarede către operatorii de sistem, indicîndu-se data și intervalul de întrerupere.

**Indicatorii garantaţi** ce țin de racordarea şi reconectarea la sistemul de transport şi/sau de distribuţie al gazelor naturale sunt:

1. Obligaţia operatorul de sistem de a răspunde în termen de *15 zile* lucrătoare, de la data înregistrării, la cererea solicitantului pentru eliberarea avizului de racordare.
2. După achitarea tarifului de punere sub presiune a instalației de utilizare de către solicitant, operatorul de sistem efectuează conectarea instalației de racordare la rețeaua de gaze naturale și demarează livrarea gazelor naturale către instalația de utilizare a solicitantului în cel mult *4 zile* lucrătoare din ziua prezentării copiei *procesului-verbal* de recepție a instalației de gaze naturale.
3. După înlăturarea de către consumatorul final a motivelor care au dus la deconectarea instalaţiei de utilizare a acestuia de la reţeaua de gaze naturale, el are dreptul sa solicite operatorului de sistem, reconectarea instalaţiei de utilizare la reţeaua de gaze naturale. Operatorul de sistem va reconecta instalaţia de utilizare a consumatorului final în termen cât mai scurt posibil, dar nu mai tîrziu de 2 zile lucrătoare de la data achitării de către consumatorul final a tarifului pentru reconectare.
4. Operatorul de sistem este obligat să monteze consumatorului casnic un alt echipament de măsurare în locul celui supus verificării metrologice sau defectat nu din vina consumatorului casnic, iar în cazul în care în locul echipamentului de măsurare, demontat pentru verificare metrologică periodică operatorul de sistem nu instalează un alt echipament de măsurare, operatorul de sistem restabilește evidența gazelor naturale consumatorului casnic în termen de cel mult *10 zile* calendaristice.
5. Operatorul de sistem examinează şi coordonează documentația de proiect al instalațiilor de gaze naturale în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data solicitării.

În cazul nerespectării obligațiilor sus indicate operatorii de sistem la cererea solicitanţilori, utilizatorilor de sistem vor plăti compensaţii în mărimile prevăzute în Regulament.

Se propune ca pentru primirea solicitărilor/sesizărilor/cererilor privind calitatea serviciului de transport și de distribuţie a gazelor naturale OST şi/sau OSD au obligaţia să înfiinţeze şi să menţină:

a) centre de deservire a utilizatorilor de sistem prevăzute cu posibilitatea de înregistrare a documentelor, unde au acces liber toți utilizatorii de sistem, pe parcursul programului de lucru, și să desemneze personalul cu drept de decizie, responsabil de examinarea reclamațiilor și de soluționarea problemelor utilizatorilor de sistem;

b) un serviciu telefonic 24/24, respectiv fax, poştă electronică.

OST şi/sau OSD au obligaţia să publice pe pagina proprie de internet numărul de telefon, numărul de fax, adresa de e-mail şi adresa de corespondenţă pentru primirea solicitărilor /sesizărilor /reclamaţiilor.

Odată cu primirea solicitărilor /sesizărilor /reclamaţiilor OST şi/sau OSD au obligaţia să înregistreze cu număr unic, fiecare solicitare/sesizare/cerere. Solicitările /sesizările /reclamaţiile privind serviciul de transport şi/sau de distribuție a gazelor naturale se înregistrează cu un număr unic pentru fiecare solicitare /sesizare /reclamaţie de către operatorii de sistem. Operatorii de sistem au obligaţia să transmită solicitantului sau utilizatorului de sistem numărul de înregistrare a reclamaţiei:

1. pe loc, pentru cele depuse la biroul specializat;
2. în termen de maximum 2 zile lucrătoare, pentru cele primite online, prin poşta electronică, prin fax, prin poştă.

Pentru nerespectarea acestui indicator, operatorii de sistem au obligaţia să plătească solicitantului sau utilizatorului compensaţii în mărimea prevăzută în Regulament.

**5.** **Analiza şi compararea opțiunilor**

* + - 1. **A nu face nimic**
* Nu va fi creat cadrul secundar de reglementare necesar aplicării Legii cu privire la gazele naturale;
* Nu va fi diminuat numărul de întreruperi neprogramate si programate, precum și durata acestora, fapt ce nu va duce la creșterea nivelului de insatisfacție a utilizatorilor în ce privește calitatea serviciilor de transport și distribuție a gazelor naturale;
* Nu se va implementa procedura de monitorizare a informației privind întreruperile neprogramate în sistemul de transport și de distribuție a gazelor naturale;
* Nu se va aplica plata automată a compensațiilor pentru nerespectarea indicatorilor garantați (durata și numărul admis de întreruperi, soluționarea în termen a reclamațiilor utilizatorilor legate de calitatea gazelor naturale etc.)
* Nu vor fi stabiliți indicatorii pentru determinarea continuității livrării gazelor naturale;
* Nu va crește calitatea serviciului de transport și de distribuție a gazelor naturale și a continuității alimentării cu gaze naturale a utilizatorilor;
* Agenția nu va avea destule pîrghii de monitorizare a respectării de către titularii de licenţe a drepturilor consumatorilor finali privind calitatea serviciului de transport și distribuție a gazelor naturale;
* Indicatorii de calitate nu vor fi armonizați cu standardele internaționale;
* Nu va fi asigurat un mecanism efectiv de compensare a prejudiciilor consumatorilor finali în cazul prestării de servicii necalitative.
  + - 1. **Elaborarea actului normativ prevăzut de lege - reglementare clasică**

Avantaje în elaborarea Regulamentului sunt:

* ajustarea cadrului secundar de reglementare referitor la calitatea serviciilor de transport și distribuție a gazelor naturale necesar aplicării Legii cu privire la gazele naturale.
* asigurarea continuității livrării gazelor naturale la parametri stabiliți de Agenție,(limitele admisibile ale indicatorului SAIDI, (durata medie a întreruperilor în rețea) SAIFI ținîndu-se cont de informația statistică cu privire la întreruperi;
* monitorizarea eventualelor abuzuri din partea operatorilor de sistem al gazelor naturale în raport cu solicitanții sau utilizatorii de gaze naturale;
* sporirea responsabilității operatorilor de sistem în cazul examinării solicitărilor consumatorilor finali;
* diminuarea termenelor de soluționare a problemelor referitor la încălcarea parametrilor de calitate a gazelor naturale;
* garantarea furnizării neîntrerupte a gazelor naturale cu respectarea indicatorilor de calitate stabiliți,
* creșterea calității serviciului de transport și de distribuție a gazelor naturale și a continuității alimentării cu gaze naturale a utilizatorilor;
* stabilirea mai multor instrumente de monitorizare de către Agenție a respectării de către titularii de licenţe a drepturilor consumatorilor finali.
* reducerea cazurilor de prestare necalitativă a serviciilor de transport şi distribuţie a gazelor naturale;
* evidența strictă a numărului de utilizatori afectați de incidentele și avariile produse, pe tipuri de utilizatori;
* compensarea prejudiciilor consumatorilor finali în cazul prestării de servicii necalitative prin acordarea de compensații.

**Costurile majore și beneficiile anticipate ale intervenției statului**

**Costuri:**

* implementarea reglementării nu necesită alocarea unor mijloace financiare suplimentare din bugetul de stat;
* costuri aferente informării solicitanţilor sau utilizatorilor privind indicatorii de calitate a serviciilor de transport şi de distribuție a gazelor naturale.

Indicatorii de calitate, specificați în proiectul Regulamentului, sunt realizabili cu resursele alocate actualmente operatorilor prin intermediul costurilor de bază și a investițiilor anuale. Prin urmare, operatorii deja dispun de toate costurile necesare legate de realizarea prevederilor Regulamentului. În același timp, plata compensațiilor și aplicarea penalităților reprezintă o reacție adecvată vizavi de cazurile de nerespectare a indicatorilor de calitate. Altfel spus – încălcarea indicatorilor de calitate poate fi considerată cheltuială ineficientă a resurselor alocate operatorului de Agenție prin costurile de bază și investiții, iar prin aplicarea penalităților și compensațiilor operatorii vor restitui consumatorilor o parte din cheltuielile ineficiente.

În ceea ce privește aspectul financiar al activității OST şi OSD menționăm că Regulamentul nou nu va afecta negativ activitatea acestora, dacă operatorii de sistem vor presta conştient servicii de calitate al gazelor naturale utilizatorilor de sistem conform actelor normative din sectorul gazelor naturale.

În ceea ce priveşte utilizatorii de gaze naturale, se estimează că aceştia nu vor suporta costuri în legătură cu elaborarea Regulamentului propus.

ANRE va suporta costuri legate doar de elaborarea şi aprobarea Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale. Acestea sunt, însă, neesenţiale în raport cu beneficiile intervenţiei statului.

**Beneficii**:

În raport cu costurile ce urmează a fi suportate de operatorii de sistem al gazelor naturale, în cazul elaborării şi aprobării Regulamentului, beneficiile intervenţiei statului sunt net superioare şi incontestabile. Astfel, principalele beneficii majore ale intervenţiei statului ar putea fi următoarele:

* vor fi create premisele şi condiţiile necesare pentru executarea de către operatorii sistemului de transport şi de distribuţie a gazelor naturale a Legii nr. 108 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale;
* va fi îmbunătăţit gradul de transparenţă în relaţiile dintre operatorii sistemului de transport şi de distribuţie a gazelor naturale și utilizatori;
* va fi asigurată informarea corectă a utilizatorilor referitor la drepturile sale în cazul în care sunt încălcați indicatorii de calitate;
* implementarea Regulamentului respectiv va contribui semnificativ la atingerea obiectivelor stabilite în Legea nr. 108 din 27.05.2016 şi a informării publicului.

În contextul celor expuse, se consideră oportun de a aplica opţiunea a II-a, care presupune elaborarea şi aprobarea Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport şi de distribuție a gazelor naturale.

Adoptarea Regulamentului va avea ca efect favorizarea realizării de investiţii în procesul de transport şi de distribuţie a gazelor naturale cu efecte favorabile asupra indicatorilor de calitate.

Autorii prezentei AIR consideră oportună aplicarea opţiunii a II-a, care presupune elaborarea şi aprobarea Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport şi de distribuție a gazelor naturale.

**6. Consultarea**

Regulamentul cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale, va avea impact asupra operatorilor de sistem cât, utilizatorilor de sistem, solicitanților avizelor de racordare la rețelele de transport sau de distribuție a gazelor naturale.

Prezenta AIR, proiectul Regulamentului şi Nota informativă au fost plasate pe pagina electronică a Agenţiei *(*[*www.anre.md*](http://www.anre.md)*, secţiunea Transparenţa decizională/consultări publice) la data de 20.06.2019* şi supuse consultărilor publice, inclusiv a fost emis un anunţ cu privire la iniţierea examinării acestora, astfel, încât orice persoană a avut posibilitatea să prezinte propuneri şi obiecţii pe marginea lor, la adresa electronica a Agenţiei.Agenţia a expediat spre consultare şi avizare în adresa părţilor interesate la acest proiect faxograma prin care sa solicitat avizarea în termen de 10 zile lucrătoare a Analizei Impactului de Reglementare şi proiectului Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale.

În acest context, Agenţia a consultat AIR cu Ministerul Economiei și Infrastructurii, Consiliul Concurenței, operatorii sistemului de transport şi de distribuție a gazelor naturale (SRL „Moldovatransgaz”, SRL „Vestmoldtransgaz”), SRL „Chişinău-Gaz”, SRL „Edineţ-Gaz”, SRL „Floreşti-Gaz”, SRL „Ialoveni-Gaz”, SRL „Ştefan Vodă-Gaz”, SRL „Ungheni-Gaz”, SRL „Cahul-Gaz”, SRL „Bălţi-Gaz”, SRL „Orhei-Gaz”, SRL „Cimişlia-Gaz”, SRL „Gagauz-Gaz”, SRL „Taraclia-Gaz”, ÎCS „Nord Gaz Sîngerei”, SRL „Darnic-Gaz”, SRL „Belvilcom”, SRL „Pielarit-Service”, SRL„Rotalin Gaz Trading”, SC„Sălcioara-Vascan”, SRL „Lăcătuş”, titularii de licenţe pentru furnizarea gazelor naturale,Asociaţia Consumatorilor de Energie din Moldova,Agenţia pentru Protecţia Consumatorilor şi Supravegherea Pieţei).

Obiecţii sau propuneri la Analiza Impactului de Reglementare nu au parvenit.

Urmare a consultării publice a proiectului, ANRE a recepționat 12 avize cu 110 propuneri şi obiecţii incluse în Sinteza obiecțiilor. Totodată, Agenția a organizat 3 ședințe de lucru cu participarea părților interesate la care s-au pus în discuție obiecțiile înaintate și s-a definitivat proiectul.