

Aprobat  
prin Hotărârea Consiliului de  
administrație al ANRE  
nr. 417/2019 din 15.11.2019

**Programul de Dezvoltare Strategică al ANRE pentru anii 2020-2023**  
*A crede în obiectivele stabilite, a comunica prioritățile și a fi  
responsabili pentru activitatea desfășurată*

## Cuprins:

<b>1. Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică.....</b>	<b>4</b>
<b>2. Misiunea, viziunea, principiile și competențele ANRE.....</b>	<b>6</b>
2.1. Misiunea.....	6
2.2. Viziunea.....	6
2.3. Principiile ANRE pentru asigurarea exercitării atribuțiilor conform cerințelor legale.....	6
2.4. Competențele.....	7
<b>3. Obiectivele ANRE.....</b>	<b>8</b>
<b>4. Descrierea obiectivelor.....</b>	<b>9</b>
4.1. Calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe și monitorizarea respectării de către titularii de licențe a indicatorilor de calitate.....	9
4.2. Investiții eficiente în dezvoltarea infrastructurii energetice și a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare.....	11
4.3. Protecția intereselor legitime ale consumatorilor.....	13
4.4. Transpunerea în actele normative de reglementare a prevederilor actelor de reglementare aprobate de Comunitatea Energetică.....	14
4.5. Tarife și prețuri justificate la serviciile publice prestate de titularii de licențe.....	15
4.6. Monitorizare și control al activităților licențiate.....	16
4.7. Transparență în activitate și comunicare adecvată.....	17
4.8. Supravegherea energetică de stat și siguranța ocupațională.....	19
4.9. Intensificarea relațiilor de cooperare internațională.....	20
4.10. Consolidarea capacităților ANRE.....	21
4.11. Planificare adecvată și management eficient intern.....	22
<b>5. Unde ne aflăm – provocările actuale.....</b>	<b>23</b>
5.1. Condițiile mediului extern.....	23
5.2. Provocări interne.....	24
5.3. Suportul TIC.....	24
<b>6. Etapele dezvoltării.....</b>	<b>26</b>
6.1. Prima etapă de dezvoltare: anii 2020-2021.....	26
6.2. Etapa a doua de dezvoltare: anii 2022-2023.....	27
<b>7. Măsurile întreprinse și monitorizarea progresului în realizarea obiectivelor.....</b>	<b>28</b>
<b>8. Evaluarea și dezvoltarea capacităților.....</b>	<b>37</b>

## Lista de abrevieri

ACER	Agenția Uniunii Europene pentru Cooperare a Reglementatorilor din Energetică
ANRE	Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică
BERD	Banca Europeană pentru Reconstrucție și Dezvoltare
BM	Banca Mondială
CEER	Consiliul Autorităților de Reglementare din Europa în domeniul Energiei
DA	Departamentul administrativ
DIC	Departamentul investiții și calitate
DJPC	Departamentul juridic și protecție a consumatorilor
DLMCAL	Departamentul licențiere, monitorizare și control al activităților licențiate
DR	Departamentul reglementări
DTAE	Departamentul tarife și analize economice
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
MEI	Ministerul Economiei și Infrastructurii
MADRM	Ministerul Agriculturii, Dezvoltării Regionale și Mediului
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 este autoritatea investită cu competențe de reglementare și de monitorizare a activităților din sectorul electroenergetic, sectorul gazelor naturale, sectorul termoelectric, piața produselor petroliere, domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cu atribuții de supraveghere energetică de stat și asigurarea controlului de stat în domeniul siguranței ocupaționale la unitățile de producere și de prestări servicii a căror activitate este reglementată în principal de legislația din sectorul electroenergetic. ANRE are statut de persoană juridică, independentă decizional, organizatoric și funcțional în raport cu alte autorități și organe 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, expres prevăzute de legislația în vigoare;
- monitorizarea respectării actelor normative în domeniu de către întreprinderile care desfășoară activități licențiate din sectoarele reglementate;
- promovarea dezvoltării concurenței pe piețele energetice, monitorizarea desfășurării activităților în sectoarele reglementate;
- 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;

- promovarea protecției drepturilor și a intereselor legitime ale consumatorilor, exercitarea controlului privind modul de respectare a drepturilor consumatorilor, examinarea petițiilor consumatorilor și soluționarea neînțelegerilor dintre consumatori și furnizori/operatori, în limita competențelor;
- exercitarea atribuțiilor de supraveghere energetică de stat și a controlului de stat în domeniul siguranței ocupaționale la întreprinderile din sectorul electroenergetic.

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

### 2.1. Misiunea

Misiunea ANRE este:

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, competitivitate și transparență, cu respectarea normelor de calitate, de securitate și de protecție a mediului, precum și exercitarea atribuțiilor de supraveghere energetică de stat și asigurarea controlului de stat în domeniul siguranței ocupaționale la unitățile de producere și de prestări servicii a căror activitate este reglementată în principal de legislația din sectorul electroenergetic.

### 2.2. Viziunea

Viziunea ANRE este:

Să fim o autoritate de reglementare independentă, imparțială, care corespunde exigențelor, așteptărilor și provocărilor, acționează în interes public contribuind la dezvoltarea sustenabilă a societății, 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 va asigura 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 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 protecției intereselor legitime ale 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.

**Transparență și deschidere:** Comunicarea deschisă, consultarea publică a proiectelor de decizii privind actele 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 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. Interesele legitime ale consumatorilor predomină, iar în cazul în care titularul de licență neglijează obligațiile sale în raport cu consumatorii, ANRE va acționa prompt în scopul redresării situației constatate.

## 2.4. Competențele

Tindem să avem un personal care posedă cunoștințe vaste și abilități în reglementarea sectorului energetic și a domeniului serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, care în exercitarea atribuțiilor de funcție respectă Codul de etică și conduită profesională al ANRE, 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 2020-2023, 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 în dezvoltarea infrastructurii energetice și a sistemelor publice de alimentare cu apă și de canalizare;
- Protecția intereselor legitime ale consumatorilor;
- Transpunerea în actele secundare de reglementare a actelor de reglementare aprobate de Comunitatea Energetică;
- Tarife și prețuri justificate la serviciile publice prestate de titularii de licențe;
- Monitorizare și control al activităților licențiate;
- Transparență în activitate și comunicare adecvată;
- Supravegherea energetică de stat și siguranța ocupațională;
- Intensificarea relațiilor de cooperare internațională;
- Consolidarea capacităților ANRE;
- Planificare adecvată și management eficient intern.

## **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 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 toate 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 ne permite de a trasa mai clar obiectivele pentru viitor.

Pentru sectorul gazelor naturale în prezent este în derulare procesul de elaborare a unei noi versiuni a Regulamentului cu privire la calitatea serviciilor de transport și de distribuție a gazelor naturale. Aplicarea redacției precedente a Regulamentului, elaborat și aprobat în anul 2011, a permis de a stabili punctele slabe din documentul dat, respectiv de a corecta lacunele depistate în noua versiune a Regulamentului.

Reglementarea calității serviciilor prestate de titularii de licențe din sectorul termoelectric și a indicatorilor de performanță a serviciilor prestate de operatorii din domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare este în fază implementării. Aplicarea reglementărilor privind indicatorii de calitate/performanță a serviciilor prestate de titularii de licențe care furnizează energie termică și serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare pe parcursul a câțiva ani va 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.

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, termoeenergetic, de gaze naturale și domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare;
- 3) Studiarea 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) Analiza planurilor de dezvoltare și a planurilor anuale de investiții prin prisma asigurării îmbunătățirii continue a calității serviciilor prestate de titularii de licențe;
- 8) Implicarea subdiviziunilor ANRE în analiza rapoartelor susmenționate ale titularilor de licență și pregătirea cu regularitate a concluziilor în dinamică pentru a urmări efectele și indicatori de calitate/performanță a serviciilor;
- 9) Examinarea necesității ajustării organigramei subdiviziunilor ANRE în vederea completării, după caz, cu specialiști în domeniul calității serviciilor pentru toate sectoarele reglementate;
- 10) Verificarea informației prezentate de titularii de licențe în rapoarte la subiectul activității licențiate și calității serviciilor prestate;
- 11) Elaborarea unor ghiduri, materiale de publicitate și informaționale pentru informarea consumatorilor despre serviciile prestate de titularii de licență și calitatea acestora;
- 12) Stabilirea modalității de conlucrare a ANRE cu autoritățile administrației publice locale (AAPL), în scopul îmbunătățirii calității serviciilor prestate de către titularii de licențe;
- 13) Efectuarea de către ANRE a unor 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;
- 14) 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;
- 15) Publicarea informației privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe pe pagina web oficială a ANRE și în mass-media;

- 16) 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;
- 17) Instruirea și dezvoltarea continuă a angajaților ANRE prin participarea la seminare și cursuri tematice, organizate de Secretariatul Comunității Energetice, CEER, ACER, ERRA și alte instituții internaționale;
- 18) Dezvoltarea capacităților personalului ANRE privind controlul implementării reglementărilor aprobate de ANRE referitor la calitatea/performanța serviciilor prestate de 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, termoeenergetic, 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 reabilitarea, dezvoltarea lor 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 vor elabora și prezenta ANRE spre aprobare planurile de dezvoltare a rețelelor electrice de distribuție și a rețelelor de distribuție a gazelor naturale.

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 Planului 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 ghidată spre soluționarea problemelor existente în procesul de examinare a planurilor de investiții, argumentarea obiectelor 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 neincluderea 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 lucrări 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, distribuție a energiei electrice și ar conduce la creșterea fiabilității livrării energiei electrice consumatorilor finali;
- 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 întru 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, reflectată în creșterea nivelului de calitate a serviciilor prestate consumatorilor;
- d) verificarea în teren a 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 autoprotecție individuală și asociativă, și, respectiv, de către instituțiile statului, prin protecție directă – activitățile de reglementare, supraveghere, control și protecție indirectă – informarea și educarea consumatorilor.

ANRE își va concentra activitatea de protecție a drepturilor legitime ale consumatorilor atât prin examinarea petițiilor consumatorilor și soluționarea în termene legale stabilite a problemelor cu care se confruntă consumatorii, cât și prin informarea, educarea consumatorilor și comunicarea cu consumatorii pentru familiarizarea acestora cu drepturile lor legitime, a cunoaște cerințele consumatorilor, a stabili care sunt așteptările consumatorilor, a stabili care sunt cauzele apariției neînțelegerilor dintre titularii de licențe și consumatori, și a elabora noi mecanisme de lucru cu consumatorii, implementarea cărora va armoniza relațiile dintre consumatori și titularii de licențe din sectoarele reglementate și, nu în ultimul rând, de a întreprinde măsuri legale de protecție a intereselor legitime ale consumatorilor în cazul în care titularii de licențe nu respectă prevederile legilor.

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

- a) aprobarea și publicarea ghidului consumatorilor în care vor fi incluse explicații utile consumatorilor în cazul în care aceștia se confruntă cu probleme în relațiile cu

- titularii de licențe din sectoarele reglementate cum ar fi: energie electrică, gaze naturale, energie termică și serviciul public de alimentare cu apă și de canalizare;
- b) organizarea unor seminare în scopul educării publicului privind rolul ANRE în domeniul protecției consumatorilor, evenimente care vor îmbunătăți procesul de comunicare cu publicul larg și vor fortifica calitatea comunicării, precum și obținerea unui feed-back pozitiv pentru interacțiunea instituției cu consumatorii;
  - c) diseminarea unor pliante informative pe tematici de interes pentru consumatori;
  - d) amenajarea sălii de audiență a cetățenilor, astfel încât să ofere confort fizic și moral consumatorilor. Aceasta va fi echipată cu panouri informative și standuri cu pliante și materiale de interes din domeniul energetic;
  - e) participarea personalului ANRE la emisiuni și dezbateri televizate pentru a discuta subiecte de interes pentru consumatori;
  - f) difuzarea spoturilor video privind drepturile consumatorilor la posturile de televiziune, cu acoperire pe întreg teritoriul țării;
  - g) difuzarea spoturilor audio privind drepturile consumatorilor la posturile radio;
  - h) informarea consumatorilor privind normativele 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 nu corespunde nivelului de calitate normativ aprobat;
  - i) monitorizarea permanentă a conținutului petițiilor și adresărilor consumatorilor și întreprinderea de măsuri legale, după caz, pentru a preveni și exclude pe viitor astfel de situații, inclusiv pentru a propune modificări la cadrul normativ pentru a facilita protecția drepturilor legitime ale consumatorilor;
  - j) examinarea permanentă a bunelor practici din țările Comunității Energetice și a Uniunii Europene ce țin de respectarea drepturilor consumatorilor și aplicarea lor în relațiile dintre titularii de licențe și consumatori;
  - k) informarea consumatorilor finali de energie electrică și gaze naturale privind procedura și modalitățile de schimbare a furnizorului de energie electrică, negocierea și semnarea contractului de furnizare a energiei electrice, gaze naturale cu furnizorul ales;
  - l) eficientizarea continuă a examinării petițiilor.

#### **4.4. Transpunerea în actele normative de reglementare a prevederilor actelor de reglementare aprobate de Comunitatea Energetică**

La nivelul legislației primare, transpunerea prevederilor Pachetului energetic III al Uniunii Europene a fost efectuată prin aprobarea Legii nr. 107 din 27.05.2016 cu privire la energia electrică, Legii nr. 108 din 27.05.2016 cu privire la gazele naturale și Legii nr. 174 din 21.09.2017 cu privire la energetică.

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 a gazelor naturale, cadrul de reglementare național trebuie să fie, treptat, armonizat cu cel european.

Astfel, urmează a fi elaborate și aprobate, după consultarea publică, și ulterior implementate codurile 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. Transpunerea în actele normative de reglementare a reglementărilor enunțate 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 formare a prețurilor și tarifelor în funcție de cele mai bune practici internaționale;
- 2) aprobarea tarifelor și prețurilor reglementate pentru întreprinderile din sectoarele electroenergetic, termoenergetic, 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 adecvate pentru examinarea și propunerea spre aprobare a tarifelor la serviciile auxiliare prestate de titularii de licențe din sectoarele reglementate, în rezultatul examinării calculelor 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 cetățeni. 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, integre și adecvate 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 regulamentului aprobat de ANRE;
- c) 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 principiului de efectuare a investițiilor la costuri minime și strict necesare;
- d) 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;
- e) participarea la schimburile de experiență pentru preluarea „bunelor practici” la efectuarea misiunilor de control de la instituțiile similare de profil;
- f) crearea unui sistem informațional cu scopul monitorizării pieței produselor petroliere;
- g) 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;
- h) elaborarea unor mecanisme eficiente de monitorizare privind respectarea principiilor de separare și independență de către operatorii de sistem din sectorul electroenergetic și al gazelor naturale;
- i) asigurarea consecvenței la realizarea activităților prin concentrarea pe priorități și atingerea cu resurse minime a obiectivelor stabilite;
- j) identificarea necesarului de resurse umane potrivit sarcinilor stabilite, cu angajarea, după caz, prin concurs, a personalului lipsă;
- k) instruirea și dezvoltarea capacităților personalului pentru realizarea misiunilor de control specifice.

#### **4.7. Transparență în activitate și comunicare adecvată**

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 de reglementare elaborate vor fi supuse consultării publice, în conformitate cu prevederile Legii privind transparența în procesul decizional și legile sectoriale aplicabile;
  - b) părțile interesate vor fi informate despre proiectele actelor de reglementare elaborate, prin plasarea anunțurilor pe pagina web oficială a ANRE, mass-media și prin poșta electronică;
  - c) 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) Promovarea campaniilor de informare a consumatorilor privind drepturile și obligațiile lor;
- 7) Promovarea campaniilor de informare a consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe și măsurile întreprinse de ANRE pentru îmbunătățirea calității acestora;
- 8) Sporirea prezenței online a ANRE;
- 9) Informarea publicului referitor la existența unei linii verzi și de asistență online;
- 10) Promovarea sistemului comunicațional bidirecțional în raport cu consumatorii și mass-media;

- 11) Adoptarea unei politici comunicaționale proactive;
- 12) Creșterea notorietății și vizibilității ANRE în mass media;
- 13) Proiectarea imaginii ANRE ca o autoritate cu un grad înalt de responsabilitate socială, care contribuie la dezvoltarea durabilă a societății;
- 14) Tipărirea materialelor de vizibilitate, pentru consumatori.

#### **4.8. Supravegherea energetică de stat și siguranța ocupațională**

Exercitarea atribuțiilor de supraveghere energetică de stat și siguranță ocupațională la întreprinderile electroenergetice presupune nu doar angajarea prin transfer a personalului Inspectoratului Energetic de Stat, dar și întreprinderea unui șir de măsuri menite să asigure continuitatea și eficientizarea îndeplinirii acestor atribuții pentru montarea și exploatarea inofensivă a instalațiilor electrice și termice prin:

- a) reducerea termenelor de emitere a actelor de corespundere a instalațiilor electrice;
- b) eliberarea autorizațiilor de electrician autorizat și monitorizarea de către electricienii autorizați a respectării prevederilor stipulate în actele și documentele normativ-tehnice, la montarea instalațiilor electrice și luarea de măsuri pentru remediere, în caz de abateri de la normele în vigoare;
- c) eliberarea autorizațiilor cu privire la laboratoarele electrotehnice și monitorizarea activității acestor laboratoare, cu luarea măsurilor de remediere în caz de abateri de la normele în vigoare;
- d) acordarea grupei de securitate electrică personalului electrotehnic, care montează, exploatează instalații electrice și monitorizarea respectării cerințelor documentelor normativ-tehnice în scopul asigurării exploatării inofensive a instalațiilor electrice montate;
- e) efectuarea controalelor tehnice a instalațiilor energetice în scopul asigurării exploatării inofensive a instalațiilor energetice și întreprinderea măsurilor suficiente pentru înlăturarea abaterilor de la prevederile documentelor normativ-tehnice;
- f) asigurarea că toate liniile electrice și transformatoarele de forță, declarate „fără stăpân”, prin care energia electrică se livrează consumatorilor finali, să fie exploatare de operatorul de sistem și întreprinderea măsurilor suficiente ca astfel de instalații electrice să fie transmise în proprietate operatorului de sistem;
- g) supravegherea ca operatorii de sistem să exploateze și să întrețină rețelele electrice conform cerințelor documentelor normativ-tehnice și să întreprindă măsuri de prevenire a ieșirilor din funcțiune a elementelor rețelei electrice din cauza exploatării inadecvate;

- h) propagarea și diseminarea subiectului legat de securitatea electrică în rândul populației, inclusiv a copiilor;
- i) 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 ale consumatorilor finali și elaborarea de măsuri care ar permite excluderea unor astfel de incidente în viitor;
- j) controlul de stat în domeniul securității și sănătății în muncă la unitățile de producere și de prestări servicii a căror activitate este reglementată în principal de legislația din sectorul electroenergetic, pentru ca întreprinderile respective să îndeplinească prevederile legislației în domeniu în scopul evitării accidentelor de muncă și întreprinderea măsurilor pentru remedierea încălcărilor depistate.

#### **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 ANRE preluarea și implementarea 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 2020-2022:

- 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); Autoritățile de Reglementare a Apelor (WAREG), Asociația Națională a Comisiilor de Reglementare a Utilităților Publice din SUA (NARUC), parteneriat desfășurat sub egida Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID), 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 ANRE**

Ținând cont de reformele care sunt implementate în sectorul energetic 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 adecvată și 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 (MEI, MADRM, 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 adecvată și management eficient intern**

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) Elaborarea bugetelor anuale ale ANRE în conformitate cu regulamentul aprobat, ținând cont de măsurile de eficientizare a activității ANRE, de implementarea măsurilor de economisire a energiei, materialelor, combustibilului, consumabilelor, utilizate la desfășurarea activității ANRE;
- 3) Îmbunătățirea procesului de elaborare a bugetului anual al ANRE, ținând cont de implementarea propunerilor auditului intern privind controlul financiar și a măsurilor de îmbunătățire a managementului financiar;
- 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 bunurilor, lucrărilor și serviciilor necesare, în baza licitațiilor organizate, cu cheltuieli minime și de calitate necesară; inclusiv în scopul îmbunătățirii procesului de achiziții;
- 6) Îmbunătățirea procesului de achiziții a bunurilor, lucrărilor și serviciilor necesare în activitatea ANRE, în baza examinării rezultatelor licitațiilor desfășurate;
- 7) Efectuarea auditului subdiviziunilor ANRE de către auditul intern, pentru a stabili măsurile ce urmează a fi implementate în scopul eficientizării activității subdiviziunilor ANRE;
- 8) Implementarea măsurilor de economisire a energiei, materialelor, combustibilului, consumabilelor utilizate la desfășurarea activității ANRE.

## **5. Unde ne aflăm – provocările actuale**

Strategia de dezvoltare a ANRE este determinată de obiectivele și de provocările majore 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.

### **5.1. Condițiile mediului extern**

Aderarea Republicii Moldova la Tratatul de constituire a Comunității Energetice în anul 2010 și semnarea în anul 2014 a Acordului de Asociere între Republica Moldova și Uniunea Europeană și ratificarea până în noiembrie 2015 a acestui acord de către țările membre ale Uniunii Europene 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 pentru ca 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 piața 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 transpunerea prevederilor pachetului energetic III al Uniunii Europene în legislația națională, aprobarea actelor secundare de reglementare și întreprinderea măsurilor adecvate pentru implementarea lor capătă o importanță deosebită pentru dezvoltarea de mai departe a piețelor energetice, iar autoritatea de reglementare a sectorului energetic are rolul de a elabora și aproba actele normative de reglementare și de a monitoriza aplicarea actelor normative 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 și obligațiilor pentru aprobarea actelor normative de reglementare, conform cărora titularii de licențe din sectoarele reglementate vor desfășura activitățile reglementate.

Concomitent, în conformitate cu prevederile Legii cu privire la energetică, ANRE a preluat în anul 2019 atribuțiile de supraveghere energetică de stat, angajând prin transfer personalul Inspectoratului Energetic de Stat, conform prevederilor legii. Pentru a exercita cu succes aceste atribuții, ANRE urmează să elaboreze și să aprobe actele normative și documentele normativ-tehnice necesare.

Din iunie 2019, ANRE, de asemenea, exercită controlul de stat în domeniul siguranței ocupaționale la întreprinderile din sectorul electroenergetic, în baza Legii securității și sănătății în muncă.

## **5.3. Suportul TIC**

Progresul tehnologiilor informaționale oferă principalele premise de dezvoltare instituțională în context de economicitate și eficacitate, în vederea realizării activităților operaționale cu maximă eficiență, în vederea monitorizării calității serviciilor prestate de titularii de licențe. Aplicarea lor în activitatea de zi de zi a ANRE va facilita și spori eficiența activităților operaționale în vederea asigurării realizării măsurilor preconizate/planificate. În acest context, dezvoltarea tehnologiilor informaționale va transforma modul în care instituția își va desfășura activitățile, prin automatizarea mai multor procese de activitate și utilizarea unor sisteme informaționale cu o arhitectură scalabilă, modernă, performantă și fiabilă menite să asigure eficiența activităților operaționale.

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.

Va fi elaborată o strategie de implementare și utilizare eficientă a TIC, bazată pe contextul instituțional, cadrul logistic și capacitățile de referință. Astfel, necesitățile de optimizare vor asigura un grad sporit de transparență, inclusiv în vederea asigurării unei credibilități sporite față de ANRE, prin eficiența activităților care impun realizarea mai multor proiecte cum ar fi: transformarea proceselor de activitate curente, implementarea unui sistem informatic automatizat de gestiune, implementarea sistemului de management al continuității activității, implementarea standardelor de securitate a informației etc.

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

- a) va fi elaborată Strategia TIC;
- b) se va menține și îmbunătăți infrastructura și echipamentele TIC;
- c) se va examina posibilitatea și necesitatea dotării cu echipament, care ar permite trecerea la un sistem de operare modern;
- d) se va îmbunătăți gestionarea informațiilor;
- e) se vor consolida instrumentele și metodele electronice de comunicare internă și externă;
- f) se va elabora și implementa politica de securitate a sistemelor TIC a ANRE;
- g) se va pune în aplicare un sistem de management al securității cibernetice.

În contextul celor expuse, modernizarea sistemul informațional va fi realizată în conformitate cu cele mai bune practici în domeniul tehnologiilor informaționale, astfel încât să fie realizată eficiența activității operaționale, precum și alte activități menite să sporească încrederea cetățenilor Republicii Moldova în Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică.

## 6. Etapele dezvoltării

### 6.1. Prima etapă de dezvoltare: anii 2020-2021

Obiectivul primei etape de dezvoltare este de a stabili o bază adecvată pentru prioritizarea măsurilor în scopul atingerii obiectivului 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 elaborate și aprobate toate documentele interne ale ANRE;
- b) 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;
- c) va fi elaborat ghidul consumatorilor, care va servi drept ajutor pentru consumatorii existenți și potențiali, în cunoașterea drepturilor legitime și modalitățile de soluționare a neînțelegerilor dintre titularii de licențe și consumatori, în funcție de sectorul reglementat;
- d) vor fi elaborate actele normative de reglementare principale 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;
- e) 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 privind modalitățile de reducere a cheltuielilor și eficientizarea activității ANRE;
- f) 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;
- g) 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;
- h) va fi certificat operatorul sistemului de transport al energiei electrice;
- i) vor fi întreprinse măsuri în scopul pregătirii procedurii de certificare a operatorilor sistemelor de transport al gazelor naturale, în conformitate cu prevederile Legii cu privire la gazele naturale;
- j) va fi elaborată strategia TIC;
- k) va fi promovată dezvoltarea rețelelor și echipamentelor de măsurare inteligente, care

ar permite înregistrarea parametrilor de calitate a serviciului de transport, distribuție a energiei electrice și ar conduce la creșterea fiabilității livrării energiei electrice consumatorilor finali.

## **6.2. Etapa a doua de dezvoltare: anii 2022-2023**

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) va fi implementată Strategia TIC;
- b) 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;
- c) 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;
- d) vor fi efectuate de către ANRE unele sondaje pentru a afla opinia consumatorilor privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe din sectorul electroenergetic, termoenergetic, al gazelor naturale și domeniul serviciului public de alimentare cu apă și de canalizare, cât și colectarea propunerilor de îmbunătățire a calității serviciilor respective;
- e) 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;
- f) vor fi efectuate studiile pieței 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.

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

Pentru a monitoriza progresul în realizarea măsurilor necesare pentru atingerea obiectivelor prioritare identificate, se stabilesc subdiviziunile ANRE responsabile de îndeplinirea măsurilor, termenele de realizare conform Tabelului 1. După fiecare semestru, se întocmește un raport privind îndeplinirea obiectivelor 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.	DIC	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.	DIC	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.	DIC	2020	
4.	Elaborarea și implementarea unui sistem electronic de schimb de date cu titularii de licențe privind indicatorii de calitate / performanță.	DIC, DA	2022	
5.	Efectuarea sondajelor printre consumatori referitor la calitatea serviciilor și așteptările consumatorilor de la titularii de licențe.	DIC, DJPC, DA, Serviciul comunicare	Anual, începând cu anul 2020	
6.	Monitorizarea calității serviciilor prestate de titularii de licențe.	DIC, DJPC	Permanent	
7.	Întocmirea și publicarea rapoartelor anuale privind calitatea serviciilor prestate de titularii de licențe.	DIC, DJPC, Serviciul comunicare	Anual, până la data de 1 iunie	
8.	Aprobarea de către Consiliul de administrație al ANRE a planurilor de dezvoltare a rețelelor de transport al gazelor naturale pentru 10 ani.	DIC	Până la 31.12.2019	
9.	Aprobarea de către Consiliul de administrație al ANRE a planurilor de dezvoltare a rețelelor de distribuție a gazelor naturale pentru 3 ani.	DIC	Până la 31.12.2019	

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.	DIC	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.	DIC	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.	DIC	Anual	
13.	Aprobarea / avizarea, 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.	DIC	Anual	
14.	Aprobarea / modificarea de către Consiliul de administrație al ANRE a planurilor anuale de investiții a titularilor de licențe din sectorul termoelectric.	DIC	Anual	
15.	Examinarea și aprobarea de către Consiliul de administrație al ANRE a rapoartelor privind realizarea planurilor de dezvoltate și a planurilor anuale de investiții și acceptarea în scopuri tarifare a investițiilor anuale realizate de titularii de licențe pentru transportul, distribuția și furnizarea energiei electrice și a gazelor naturale.	DIC	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.	DIC	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.	DIC	Anual, în 30 zile de la prezentare	
18.	Aprobarea de către Consiliul de	DIC	Anual, 31	

	administrație a valorilor actualizate ale consumului tehnologic și a pierderilor de apă pentru anul precedent și valorilor prognozate pentru anul de gestiune.		ianuarie	
19.	Examinarea indicatorilor planificați și efectivi de funcționare a surselor de energie termică și a SACET-ilor.	DIC	Anual, în 30 de zile de la prezentare	
20.	Aprobarea de către Consiliul de administrație a valorilor normative / actualizate a pierderilor de energie termică și de agent termic pentru anul precedent și a valorilor prognozate pentru anul de gestiune.	DIC	Anual	
21.	Examinarea petițiilor consumatorilor.	DJPC, alte departamente	Permanent	
22.	Analiza problematicii petițiilor.	DJPC	Permanent	Anual, se sistematizează după subiecte
23.	Aprobarea și publicarea ghidului consumatorilor.	DJPC	Trimestrul IV, 2019	
24.	Organizarea seminarelor cu publicul, consumatori, ONG-uri.	DJPC	Anual, la 15 martie, cu ocazia zilei consumatorului, și în cazul solicitărilor	
25.	Elaborarea și diseminarea pliantelor informative.	DJPC, DSE, Serviciul comunicare	Anual, semestrul II	
26.	Acordarea asistenței consumatorilor la linia de informare și audiența consumatorilor în biroul de audiență.	DJPC	Permanent	
27.	Participarea la emisiuni și dezbateri televizate.	Serviciul comunicare, DJPC	Permanent, la primirea invitațiilor din partea mass-media	
28.	Mediatizarea cazurilor de succes.	Serviciul comunicare, DJPC	Permanent, pe măsura soluționării cazurilor de interes public	
29.	Difuzarea spoturilor video.	Serviciul comunicare	Un spot video anual	
30.	Identificarea și aprobarea mecanismelor de protecție suplimentară a consumatorilor vulnerabili.	DJPC	I semestru, 2021	Acte de reglementare modificate
31.	Monitorizarea evoluției cadrului de reglementare în energetică al Uniunii Europene și al Comunității Energetice.	DR	Permanent	

32.	Elaborarea proiectelor actelor normative de reglementare cu scopul transpunerii reglementărilor aprobate în cadrul Comunității Energetice.	DR, alte departamente	Conform termenelor stabilite în deciziile de aprobare a actelor	
33.	Aprobarea proiectului Regulamentului cu privire la calitatea serviciului de transport și de distribuție a gazelor naturale.	DR	Trimestrul IV, 2019	
34.	Aprobarea proiectului Codului rețelelor de gaze naturale.	DR	Trimestrul IV, 2019	
35.	Consultarea publică a proiectului de modificare a Codului Rețelelor de gaze naturale prezentat de OST.	DR	2020	După preluarea Codului privind echilibrarea, prin decizia Grupului de nivel înalt al Comunității Energetice
36.	Aprobarea proiectului Regulamentului privind accesul la rețelele de transport al gazelor naturale și gestionarea congestiilor.	DR	Trimestrul IV, 2019	
37.	Elaborarea și consultarea publică a proiectului Regulilor pieței gazelor naturale.	DR	Trimestrul I, 2020	
38.	Promovarea proiectului de modificare a Regulamentului privind planificarea, aprobarea și efectuarea investițiilor, aprobat prin Hotărârea Consiliului de administrație al ANRE nr. 283/2017 din 15.11.2016.	DR	Trimestrul I, 2020	
39.	Elaborarea proiectului Metodologiei de calculare și aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciul de transport al gazelor naturale.	DTAE, DR	Trimestrul I, 2020	
40.	Elaborarea proiectului Metodologiei de determinare a consumului tehnologic și a pierderilor de gaze naturale în rețelele de distribuție a gazelor naturale.	DR, DIC	Trimestrul IV, 2019	
41.	Elaborarea proiectului Metodologiei de calculare, de aprobare și de aplicare a tarifelor reglementate pentru serviciul de distribuție al gazelor naturale.	DTAE, DR	Trimestrul 2, 2020	
42.	Elaborarea proiectului Metodologiei de calculare, aprobare și aplicare a prețurilor reglementate pentru furnizarea gazelor naturale de către	DTAE, DR	Trimestrul II, 2020	

	furnizorul de ultimă opțiune și furnizorul de serviciu public.			
43.	Verificarea respectării de către titularii de licențe a metodologiei de determinare a tarifelor/prețurilor reglementate și a a principiului de efectuare a investițiilor la costuri minime și strict necesare, specifice activității titularului de licență supus controlului.	DLMCAL	Conform Planurilor anuale ale controalelor	
44.	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 de practici discriminatorii.	DLMCAL	Anual, până la 31 martie	Raportul anual prezentat de agentul de conformitate cu privire la implementarea măsurilor din programul de conformitate
45.	Participarea la schimburile de experiență pentru preluarea „bunelor practici” la efectuarea misiunilor de control de la instituțiile similare de profil.	DLMCAL	Conform acordurilor bilaterale cu alte autorități de reglementare și programele de instruire internaționale	
46.	Crearea unui sistem informațional cu scopul monitorizării pieței produselor petroliere.	DLMCAL	Trimestrul IV, 2020	
47.	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.	DLMCAL	Anul 2022	
48.	Elaborarea unor mecanisme eficiente de monitorizare privind respectarea principiilor de separare și independență de către operatorii de sistem din sectorul electroenergetic și al gazelor naturale.	DLMCAL	Pe parcursul anului 2021	
49.	Identificarea necesarului de resurse umane potrivit sarcinilor stabilite, cu angajarea, după caz, prin concurs, a personalului lipsă.	DLMCAL, Serviciul audit intern	Pe parcursul anului 2020	
50.	Instruirea și dezvoltarea capacităților personalului pentru realizarea misiunilor de control specifice.	DLMCAL, Secția Resurse umane	Permanent	

51.	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.	DTAE	Conform planurilor anuale de activitate	
52.	Aprobarea tarifelor și prețurilor reglementate pentru întreprinderile din sectoarele electroenergetic, termoeenergetic, de gaze naturale și de alimentare cu apă și canalizare.	DTAE	În funcție de exigențele metodologice	
53.	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.	Serviciul Cooperare Internațională	Permanent	
54.	Semnarea unui acord de colaborare cu autoritatea de reglementare în energetică din Ucraina (NEURC).	Serviciul Cooperare Internațională	2020	
55.	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); Autoritatea de Reglementare în domeniul Energiei din România (ANRE); Autoritățile de Reglementare a Apelor (WAREG), Asociația Națională a Comisiilor de Reglementare a Utilităților Publice din SUA (NARUC), parteneriat desfășurat sub egida Agenției Statelor Unite pentru Dezvoltare Internațională (USAID) etc.	Serviciul Cooperare Internațională	Permanent	
56.	Creșterea gradului de transparență decizională în activitatea ANRE.	Serviciul comunicare	Permanent	Informația va fi oferită de subdiviziunile ANRE
57.	Dezvoltarea și promovarea parteneriatului dintre ANRE, societatea civilă, mediul academic și sectorul privat.	Serviciul comunicare	Permanent	
58.	Ameliorarea proceselor comunicaționale interne și externe ale ANRE.	Serviciul comunicare	Permanent	

59.	Informarea corectă și promptă a publicului privind activitatea desfășurată de ANRE.	Serviciul comunicare	Permanent	
60.	Informarea publicului privind modalitățile de implicare a ANRE la soluționarea problemelor cu care se confruntă consumatorii.	Serviciul comunicare	Trimestrial	Realizarea pliantelor informative, distribuirea ghidului consumatorului
61.	Promovarea campaniilor de informare a consumatorilor privind drepturile și obligațiile lor.	Serviciul comunicare	Anual, Ianuarie-iulie	Informația va fi prezentată de subdiviziunile ANRE
62.	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
63.	Sporirea prezenței online a ANRE.	Serviciul comunicare	Permanent	
64.	Informarea publicului referitor la existența unei linii verzi și de asistență online.	Serviciul comunicare	Permanent	
65.	Promovarea sistemului comunicațional bidirecțional în raport cu consumatorii și mass-media.	Serviciul comunicare	Permanent	
66.	Creșterea notorietății și vizibilității ANRE în mass-media.	Serviciul comunicare	Permanent	
67.	Proiectarea imaginii ANRE ca o autoritate cu un grad înalt de responsabilitate socială, care contribuie la dezvoltarea durabilă a societății.	Serviciul comunicare	Permanent	
68.	Tipărirea materialelor de vizibilitate, pentru consumatori.	Serviciul comunicare	Anual, Ianuarie-martie	
69.	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
70.	Elaborarea bazei de reglementare a procedurii de emitere a actelor de corespundere a instalațiilor electrice.	DR, DSE	Semestrul I, anul 2020	
71.	Elaborarea documentelor normativ-tehnice care vor reglementa autorizarea laboratoarelor electrotehnice și a	DR, DSE	Anul 2019	

	electricienilor autorizați.			
72.	Digitalizarea procesului de autorizare a electricienilor autorizați.	DSE, DA	Semestrul I, anul 2020	
73.	Eficientizarea și modernizarea procesului de acordare a grupei de securitate electrică.	DSE	Semestrul II, anul 2020	
74.	Organizarea unei ședințe comune a ANRE, Ministerului Economiei și Infrastructurii, operatorilor 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	2020	
75.	Propagarea și diseminarea cunoștințelor privind securitatea electrică în rândul populației, inclusiv a copiilor prin intermediul seminarelor, lecțiilor, mijloacelor mass-media.	DSE	Permanent	
76.	Inițierea și înaintarea propunerilor de modificare a legislației în domeniu, în scopul asigurării respectării zonelor de protecție a rețelelor electrice, inclusiv pentru asigurarea efectuării operative a lucrărilor de defrișare a vegetației din zona de protecție a LEA.	DSE, DJPC	2020	
77.	Elaborarea unei baze normative proprii privind norme de protecție a muncii la executarea lucrărilor în instalațiile electrice, norme de exploatare a instalațiilor electrice ale consumatorilor de energie electrică și ale operatorilor de sistem, norme de amenajare a instalațiilor electrice. Normele ce țin de domeniu să fie aprobate prin hotărâri ale ANRE și să fie obligatorii spre respectare atât pentru consumatori, cât și pentru operatori.	DR, DSE, DJPC	2021	
78.	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.	DSE, DA, DIC	2021	
79.	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	2020-2023	
80.	Analiza integrală a procesului de transmitere a instalațiilor electrice din	DSE	2020-2021	

	posesia consumatorilor finali de energie electrică în proprietate operatorului sistemului de distribuție și identificarea problemelor existente și a măsurilor de remediere.			
81.	Asigurarea bazei tehnice și materiale pentru îndeplinirea sarcinilor de supraveghere energetică privind calitatea energiei electrice (dotarea cu aparate pentru monitorizarea parametrilor de calitate a energiei electrice).	DSE, DA	2020-2022	
82.	Crearea sistemului de management al securității cibernetice și monitorizarea ei.	DA	Anul 2020, permanent	
83.	Elaborarea planului anual de achiziții al ANRE.	DA	Anual	
84.	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 PDS. Diferența respectivă a fost categorizată 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/categorii de capacități.

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

1. Nivelul organizațional		
Instrumente	Descrierea necesarului de capacități	Soluțiile aplicate
<i>Schimbări la nivel structural</i>	Optimizarea structurii organizaționale și a statelor de personal.	Revizuirea structurii organizaționale a ANRE.
<i>Schimbări la nivel de subdiviziuni</i>	Necesar de personal suplimentar în unele subdiviziuni.	Efectuarea analizei funcționale a subdiviziunilor ANRE.
		Consolidarea capacităților personalului existent în subdiviziunile relevante.
	Necesar de personal calificat în domeniul managementului resurselor umane.	Consolidarea capacităților personalului subdiviziunii respective.
	Eficientizarea și modernizarea tuturor proceselor operaționale în cadrul ANRE în vederea optimizării acestora.	Descrierea și aprobarea manualului privind procesele operaționale în cadrul ANRE.
<i>Schimbări la nivelul sistemelor de management</i>	Perfecționarea mecanismelor de interacțiune dintre subdiviziuni.	Descrierea și aprobarea proceselor operaționale de bază aferente interacțiunii și cooperării dintre subdiviziuni.
	Consolidarea capacităților în	Elaborarea și aprobarea

	domeniul managementului financiar și bugetar în cadrul ANRE.	Regulamentului privind elaborarea bugetului anual al ANRE.
	Dezvoltarea unui sistem de gestionare a ofertelor de instruire a personalului ANRE, corelat cu competențele, atribuțiile și funcțiile prevăzute în fișele de post.	Elaborarea procedurilor interne de gestionare a ofertelor de instruire internă și externă.
<b><i>Tehnologiile informaționale și de comunicare</i></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.
	Necesitatea dezvoltării unei politici adecvate 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.
<b>2. Nivelul individual</b>		
<b><i>Instruirea și dezvoltarea profesională</i></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 planificare bugetară și evaluare a costurilor.	Cursuri de instruire în domeniul planificării bugetare și evaluării costurilor.
	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><i>Schimbarea culturii organizaționale</i></b>	Ameliorarea culturii organizaționale a ANRE prin	Negocierea și semnarea memorandumurilor de cooperare cu

	realizarea schimbului de experiență cu autorități de reglementare similare din țările Comunității Energetice și țările membre ale Uniunii Europene.	autorități similare din țările Comunității Energetice și țările membre ale Uniunii Europene.
	Consolidarea prestigiului ANRE prin respectarea principiilor de transparență, imparțialitate, eficiența, deschidere și corectitudine, cu implicarea părților interesate și a publicului larg.	
	Consolidarea și dezvoltarea 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.