

Angajamentele propuse de E-Distribuție Muntenia SA
în cadrul investigației privind posibila încălcare a prevederilor art. 6 alin. (1)
din Legea concurenței nr. 21/1996, republicată

I. Introducere

La data de 25.03.2015, Consiliul Concurenței a declanșat o investigație privind posibila încălcare de către E-Distribuție Muntenia SA (denumită, în continuare, „EDM”), fostă Enel Distribuție Muntenia SA, a prevederilor art. 6 alin. (1) din Legea concurenței nr. 21/1996, republicată, cu modificările și completările ulterioare¹.

EDM deține licență pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice în municipiul București și județele Ilfov și Giurgiu (denumite împreună „regiunea Muntenia” sau „zona Muntenia”).

Comportamentul presupus abuziv al EDM vizează piața distribuției de energie electrică în zona pentru care întreprinderea deține licență, cu potențiale efecte pe piețele de servicii conexe distribuției de energie electrică (elaborarea studiilor de soluție, proiectarea și execuția instalațiilor electrice de racordare).

Investigația a fost extinsă² și cu privire la posibila discriminare a întreprinderilor de pe piața serviciilor conexe distribuției ca urmare a selectării unor societăți care elaborează studii de soluție, proiectează și execută lucrări de instalații electrice pe alte criterii decât cele prevăzute în procedurile de achiziție publică sau libera alegere a utilizatorului, precum și prin influențarea duratei, a costurilor de racordare la rețeaua de energie electrică a municipiului București și a opțiunii utilizatorilor de a alege prestatorii de servicii conexe.

II. Demararea procedurii de angajamente

În temeiul art. 49 din Legea Concurenței ce reglementează posibilitatea întreprinderilor față de care a fost declanșată o investigație privind posibila săvârșire a unei fapte anticoncurențiale de a formula, pe durata procedurii de investigație, propuneri de angajamente în scopul înlăturării situației care a condus la declanșarea investigației, EDM și-a exprimat interesul de a se angaja în discuții privind demararea procedurii de angajamente, în conformitate cu prevederile *Instrucțiunilor privind condițiile, termenele și procedura pentru acceptarea și evaluarea angajamentelor, în cazul practicilor anticoncurențiale*³, cu modificările și completările ulterioare (denumite, în continuare, „Instrucțiuni privind angajamentele”).

Consiliul Concurenței a informat EDM că autoritatea de concurență consideră oportună inițierea de discuții privind angajamentele și a transmis, în acest context, îngrijorările concurențiale care constituie obiectul investigației.

EDM a transmis propunerea sa de angajamente menită a înlătura îngrijorările concurențiale exprimate în cadrul investigației declanșate de Consiliul Concurenței.

¹ Denumită în continuare „Lege”.

² Ordinul președintelui Consiliului Concurenței nr. 285/08.05.2017.

³ Puse în aplicare prin Ordinul Președintelui Consiliului Concurenței nr. 724/2010.

III. Îngrijorările concurențiale

Prin parcurgerea etapelor procedurale ale investigației până la acest moment au rezultat o serie de îngrijorări concurențiale, astfel:

- *posibila încălcare a prevederilor art. 6 alin. (1) lit. a) și f) din Legea concurenței de către EDM pe piața distribuției de energie electrică în zona pentru care societatea deține licență pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice.*

Comportamentul analizat în cadrul investigației declanșate ca urmare a plângerii Mailers vizează un posibil abuz de poziție dominantă al EDM prin tergiversarea lucrărilor de racordare (durata mare de racordare) și prezentarea unor soluții neeconomice, respectiv existența mai multor soluții de racordare cu prețuri diferite.

Din analiza informațiilor aflate la dosarul investigației Consiliului Concurenței, în raport cu definiția prevăzută de reglementările legale pentru activitatea de distribuție și pentru serviciul de distribuție a rezultat, cel puțin până în prezent, că practicile comerciale ale EDM, obiect al investigației, vizează racordarea propriu-zisă la rețea, care implică, în fapt, analiza întregului proces de racordare la rețeaua electrică, de la depunerea cererii de racordare până la emiterea certificatului de racordare, inclusiv aspectele referitoare la contractarea și execuția instalației de racordare.

Această componentă a posibilei practici anticoncurențiale vizează relația EDM cu consumatorii, din perspectiva aplicării reglementărilor și procedurilor cu privire la racordarea utilizatorilor la rețeaua electrică, respectiv folosirea poziției dominante pentru influențarea duratei de racordare, a costurilor de racordare la rețeaua de energie electrică și a opțiunii utilizatorilor de a alege prestatorii de servicii conexe.

Astfel, emiterea cu întârziere a ATR și a altor acte/avize din cadrul procedurii de racordare, precum și nerespectarea termenelor de răspuns în cadrul procesului de racordare, conduc, în unele cazuri, la creșterea duratei de racordare. Ca practică perpetuată, aceasta poate afecta calitatea serviciului și interesele consumatorilor, atât persoane fizice, cât și persoane juridice.

De asemenea, din analiza informațiilor aflate la dispoziția autorității de concurență, a rezultat că au existat situații în care s-a intervenit în cadrul procedurii de racordare pentru emiterea mai rapidă a documentelor necesare racordării sau rezolvarea urgentă a dosarelor de racordare ale unor consumatori, fără a respecta ordinea de înregistrare a cererilor și fără o justificare obiectivă pentru tratamentul preferențial.

În ceea ce privește influențarea soluțiilor de racordare în detrimentul consumatorilor, având în vedere că acestea sunt stabilite fie pe bază de fișă de soluție, fie pe bază de studiu de soluție, s-a constatat că modalitatea diferită de stabilire a soluțiilor de racordare și posibilitățile diferite de contestare a acestora pot genera confuzie în rândul consumatorilor, care pot interpreta comportamentul distribuitorului ca fiind unul discreționar, respectiv pot interpreta comunicarea unei soluții de racordare ce poate fi acceptată sau nu de consumator ca fiind o impunere a unei soluții de racordare neavantajoase. Aceste aspecte sunt legate de modalitatea de comunicare a consumatorilor cu operatorul de distribuție și de facilitarea accesului acestora la informațiile cuprinse în legislația privind racordarea la rețeaua electrică, legislație ce poate fi, de cele mai multe ori, greu accesibilă și dificil de înțeles pentru majoritatea consumatorilor ce doresc să se racordeze la rețea.

- *posibila încălcare a prevederilor art. 6 alin. (1) din Legea concurenței de către EDM prin practici abuzive ce pot avea ca efect restrângerea concurenței pe piața serviciilor conexe distribuției de energie electrică, respectiv a serviciilor ce au legătură cu racordarea utilizatorilor la rețeaua electrică (proiectare și execuție de instalații de racordare).*

Din analiza informațiilor aflate la dosarul investigației Consiliului Concurenței, a rezultat că anumite întreprinderi prestatoare de servicii de proiectare și execuție de instalații de racordare sunt tratate diferențiat de angajații EDM, prin emiterea mai rapidă a documentelor necesare racordării sau rezolvarea urgentă a dosarelor de racordare pentru anumiți consumatori, fără a respecta ordinea de înregistrare a cererilor și fără o justificare obiectivă pentru tratamentul preferențial, practici care au potențialul de a genera o afectare a concurenței pe piața serviciilor de racordare. Analiza documentelor existente la dosar nu a relevat faptul că acest tratament diferențiat a fost făcut pentru a avantaja anumite firme prestatoare de servicii de proiectare sau lucrări de execuție în detrimentul altora, ci mai degrabă pentru a avantaja anumiți consumatori finali.

De asemenea, în cadrul investigației au fost identificate ca fiind problematice termenele de plată a lucrărilor de racordare executate de constructori atestați ANRE, aleși de către consumatori. Astfel, deși consumatorul care dorește să se racordeze la rețea plătește tariful de racordare imediat după semnarea contractului de racordare, EDM plătește constructorului contravaloarea lucrării de racordare executate conform contractului de execuție, în termen de până la 90 zile de la finalizarea lucrării, ceea ce poate genera o afectare a întreprinderilor prestatoare de servicii conexe, respectiv execuție de instalații de racordare. În același timp, și efectuarea în mod aleatoriu a plăților către constructori poate genera o anumită afectare a concurenței pe piețele conexe distribuției de energie electrică.

IV. Propunerea de angajamente formulate de EDM

Având în vedere conținutul îngrijorărilor exprimate de Consiliul Concurenței, EDM consideră că îngrijorările concurențiale care au dus la declanșarea investigației vor fi cel mai bine rezolvate prin asumarea unor angajamente de natură comportamentală, astfel cum sunt acestea detaliate mai jos.

Angajamentele sunt prezentate sub forma unui pachet de măsuri menite să sporească transparența procesului de racordare la rețeaua electrică de distribuție, precum și să promoveze drepturile solicitanților în cadrul fiecărei faze a procesului, asigurând în același timp un tratament corect și nediscriminatoriu pentru toți participanții la acest proces. Implementarea acestui set de măsuri va conduce la optimizarea procesului de racordare, aspect care ar trebui să aducă beneficii directe și imediate pentru consumatori constând în scurtarea duratei și costului activităților de racordare.

În plus, prin diseminarea de o manieră mai eficientă și mai ușor accesibilă a drepturilor consumatorilor derivând din reglementările ANRE în vigoare, consumatorii vor beneficia de o mai bună înțelegere a fiecărei etape a procesului de racordare, având ca efect direct creșterea oportunităților acestora de a-și valorifica exercitarea drepturilor legale aferente diverselor activități ce țin de racordarea la rețea.

Angajamentele propuse urmăresc cele două direcții generale ale îngrijorărilor exprimate de Consiliul Concurenței:

(A) O mai bună experiență a consumatorului derivând din creșterea gradului de transparență și eficiență a procesului de racordare (derivând din Angajamentele 1, 2 și 3 de mai jos).

(B) O îmbunătățire a condițiilor generale de racordare pentru utilizatori și terți prestatori de servicii implicați în procesul de racordare (derivând din Angajamentele 3 și 4 de mai jos).

(1) Creșterea gradului de informare și conștientizare a utilizatorilor în legătură cu procesul de racordare, prin punerea la dispoziție a informațiilor relevante privind procesul de racordare, într-un mod mai accesibil și mai ușor de înțeles (Angajamentul 1)

Pentru a înlătura îngrijorările Consiliului Concurenței cu privire la durata procesului de racordare și transparența fluxurilor de racordare, inclusiv îmbunătățirea comunicării cu utilizatorii în sensul facilitării accesului acestora la informații, EDM se angajează să sporească transparența procesului de racordare și gradul general de informare și conștientizare a utilizatorilor cu privire la procesul de racordare, prin punerea în aplicare a următoarelor **măsuri specifice**:

1. Un text standard menit să permită oricărui utilizator o informare rapidă în legătură cu procesul de racordare (furnizând cele mai utile informații într-un format condensat) va fi inclus într-un document specific (o broșură intitulată Ghid de Racordare - Ghid).

Ghidul va fi redactat într-o manieră ușor de înțeles, clară și transparentă, incluzând folosirea unor elemente grafice care să evidențieze și să faciliteze înțelegerea cel puțin a următoarelor elemente esențiale:

a) Principalele etape ale procesului de racordare, inclusiv o descriere succintă a conținutului acestora și indicarea termenelor maxime reglementate asociate emiterii anumitor documente sau finalizării anumitor etape;

b) Drepturile utilizatorului de a alege în mod liber (i) elaboratorul studiului de soluție (când această opțiune este disponibilă), (ii) proiectantul lucrării și (iii) executantul lucrării de racordare;

c) Dreptul utilizatorului de a contesta soluția de racordare;

d) Identificarea etapelor aferente procedurii de racordare în care utilizatorul își poate exercita drepturile de mai sus, inclusiv modalitatea în care utilizatorul solicitant poate accesa lista tuturor societăților autorizate/atestare de către ANRE pentru furnizarea unor servicii de proiectare/ execuție;

e) Evidențierea sub formă de tabel a principalelor activități asociate procesului de racordare care pot fi prestate fie de către EDM, fie de către prestatori independenți aleși în mod liber de către utilizatori;

Ghidul va fi disponibil atât în varianta electronică, precum și în format fizic (tipărit), va fi promovat și afișat vizibil pe site-ul nou al EDM și în centrele de relații cu clienții ale operatorului de distribuție, acesta urmând totodată a fi transmis utilizatorilor:

- Cu ocazia răspunsului EDM la prima solicitare de informații adresate operatorului de distribuție de către utilizatorii care solicită informații privind activitatea de racordare, în modalitatea indicată de utilizator (fizic sau electronic);

- La cerere, pe e-mail, oricărui utilizator.

În sprijinul facilitării și eficientizării comunicării cu utilizatorii, EDM va încuraja utilizatorii să furnizeze o adresă de e-mail, atât prin (i) menținerea acestei rubrici dedicate în cadrul formularului reprezentând cererea de racordare, precum și prin (ii) promovarea pe noul site al EDM a utilității comunicării unei adrese de e-mail, în cadrul descrierii detaliate a pașilor de racordare din cadrul zonei publice dedicate racordării.

Un model de structură a Ghidului, incluzând informațiile identificate la punctele a) – e) de mai sus este prezentat în Anexa 1 la prezenta notă.

EDM propune punerea în aplicare a acestei măsuri în termen de 60 de zile de la comunicarea deciziei prin care acest angajament devine obligatoriu.

Informarea detaliată asupra tuturor pașilor care trebuie parcurși în vederea racordării la rețeaua electrică de distribuție va fi realizată prin intermediul unor canale suplimentare și măsuri specifice detaliate în cadrul celorlalte angajamente asumate de către EDM, respectiv în cadrul zonei dedicate pașilor de racordare aferente variantei publice a noului site cu privire la racordarea la rețea și prin intermediul tutorialului specific referitor la racordare, precum și prin accesul la informații personalizate cu privire la fiecare pas al procesului de racordare în cadrul zonelor rezervate a noului site care vor fi disponibile utilizatorilor pe bază de nume de utilizator și parolă).

2. Un text standard care va conține principalele drepturi ale utilizatorilor va fi inclus și în cuprinsul ATR-ului.

Având în vedere formatul ATR-ului și faptul că la momentul emiterii acestuia către solicitant au fost deja parcurse anumite etape ale procesului de racordare, comunicarea care va fi introdusă în cadrul ATR-ului va include următoarele trei categorii de informații utile:

- a) Evidențierea drepturilor utilizatorilor care pot fi exercitate în etapele racordării ulterioare emiterii ATR-ului;
- b) Informarea utilizatorilor în legătură cu existența Ghidului și a unei zone dedicate pașilor de racordare pe noua pagină web a EDM;
- c) Informarea utilizatorilor în legătură cu existența unor societăți autorizate/atestare de către ANRE pentru proiectarea și executarea instalației de racordare, precum și modul în care aceste societăți pot fi identificate (link către pagina dedicată de pe pagina web a ANRE).

Un model de structură a textului, incluzând informațiile identificate la punctele a) – c) de mai sus este prezentat în Anexa 2 la prezenta notă.

Întrucât modificarea structurii textului printat pe ATR implică o intervenție în cadrul sistemului IT actual, EDM propune ca termenul de implementare pentru această măsură să fie de 6 (șase) luni de la comunicarea deciziei prin care acest angajament devine obligatoriu.

3. Pagina web a EDM va fi complet re-proiectată, schimbată și îmbunătățită, pentru a implementa o interfață mai ușor de utilizat și funcționalități specifice adresate tuturor utilizatorilor, în special celor interesați de procesul de racordare la rețeaua electrică de distribuție.

Pagina web va fi structurată pe trei mari zone:

- zonă publică, ce va fi accesibilă tuturor utilizatorilor, fără a fi necesare date de acces individualizate;

- o zonă rezervată, ce va fi accesibilă tuturor utilizatorilor în baza introducerii unor date de acces personalizate (nume de utilizator și parolă individuală), experiența fiecărui utilizator fiind astfel unică;

- o zonă de back-office, dedicată administrării paginii web, aceasta din urmă nefiind accesibilă utilizatorilor.

În urma creării și implementării zonei publice a paginii web EDM, utilizatorii vor beneficia de următoarele principale avantaje și funcționalități privind racordarea la rețeaua electrică de distribuție:

(i) Unul dintre elementele vizuale principale ale paginii de deschidere a noului site EDM va fi referirea la procesul de racordare la rețeaua electrică de distribuție. Astfel, utilizatorii vor avea acces ușor și intuitiv la informații specifice în ceea ce privește activitățile de racordare.

În acest sens, pagina web principală a EDM va include:

a) O structură care va avea ca element vizual central o imagine relevantă pentru racordarea la rețeaua electrică de distribuție, în scopul promovării și orientării cât mai facile a utilizatorilor către zonele din noul site al EDM dedicate racordării;

b) O categorie separată, vizibilă și ușor accesibilă dedicată racordării la rețeaua electrică de distribuție, în cadrul meniului principal din pagina de deschidere.

Un model de structură pentru prima pagină care se va deschide atunci când utilizatorul accesează noul site al EDM, incluzând elementele identificate la punctele a) și b) de mai sus, este prezentată în Anexa 3 la prezenta notă.

(ii) Utilizând funcționalitățile paginii de deschidere a site-ului, utilizatorii vor avea acces ușor la o zonă publică dedicată exclusiv informațiilor legate de racordare.

În acest sens, categoria dedicată racordării va include:

a) Identificarea pașilor care trebuie urmați pentru racordarea la rețeaua electrică de distribuție;

b) Informații utile și detaliate, structurate în funcție de profilul utilizatorului (consumator, producător sau dezvoltator) privind modul în care EDM poate fi contactat în vederea solicitării de informații cu privire la racordare, documentele necesare pentru procesul de racordare și formulare tip, tarifele de emiterie a ATR-ului, explicații ale unor termeni tehnici specifici pe înțelesul oricărui utilizator, modalitatea de contestare a soluțiilor de racordare, precum și în legătură cu operatorii terți autorizați de ANRE pentru a efectua lucrări specifice legate de activitățile de racordare și serviciile acestora;

c) Un tutorial privind racordarea la rețeaua electrică de distribuție și link-uri către alte tutoriale care vor fi încărcate ulterior pe site-ul EDM.

Un model de structură pentru noua categorie a site-ului EDM dedicată racordării, strict în vederea unei exemplificări vizuale a modului în care informațiile identificate la punctele a)-c) de mai sus ar putea fi incluse pe site, este prezentată în Anexa 4 la prezenta notă.

(iii) Toți pașii procesului de racordare vor fi detaliați în continuare într-o pagină dedicată de pe site-ul EDM. Astfel, utilizatorului i se vor furniza informații prezentate într-un mod accesibil și

ușor de înțeles cu privire la fiecare dintre pașii care trebuie urmați pentru racordarea la rețeaua electrică de distribuție. În acest sens, zona dedicată detalierii pașilor de racordare va include:

- a) Identificarea și secvența etapelor procesului de racordare;
- b) Link către Ghidul de racordare la rețeaua electrică de distribuție;
- c) Detalierea fiecărei etape a procesului de racordare, inclusiv link-uri către informații utile legate de acest proces, cu dezvoltarea corespunzătoare a informațiilor cu privire la racordare și a drepturilor utilizatorilor prezentate în Ghid, pornind de la următoarea structură (aplicabilă consumatorilor/producătorilor):

- Informarea preliminară;
- Depunerea cererii de racordare și a documentelor necesare;
- Stabilirea soluției de racordare la rețea;
- Emiterea ATR-ului;
- Solicitarea contractului de racordare și alegerea operatorului care va proiecta/executa instalația electrică;
- Proiectarea și execuția lucrărilor de racordare;
- Punerea în funcțiune a instalației de racordare;
- Depunerea dosarului instalației de utilizare;
- Emiterea certificatului de racordare;
- Punerea sub tensiune finală și regularizarea.

Un model de structură pentru zona din site-ul EDM dedicată detalierii pașilor care trebuie parcurși, strict în vederea unei exemplificări vizuale a modului în care informațiile identificate la punctele a) – c) de mai sus ar putea fi incluse pe pagina web, este prezentată în Anexa 5 la prezenta notă.

(iv) Suplimentar măsurilor descrise mai sus, îmbunătățirea gradului de conștientizare a utilizatorilor în legătură cu procesul de racordare va fi realizată prin intermediul unor tutoriale. În acest sens, noul site EDM va avea o zonă special concepută pentru a include o serie de tutoriale privind racordarea la rețeaua electrică (tutorial privind racordarea la rețea și tutorial privind completarea cererii de racordare) pentru a ghida utilizatorii într-un mod prietenos și intuitiv de-a lungul întregului proces de racordare și pentru a le oferi o mai bună înțelegere asupra activităților ce țin de racordarea la rețeaua electrică de distribuție.

Un model de structură pentru zona din site-ul EDM dedicată tutorialurilor (care va avea o denumire sugestivă), strict în vederea unei exemplificări vizuale a modului în care tutorialurile ar putea fi incluse pe pagina web, este prezentată în Anexa 6 la prezenta notă.

Având în vedere că zona dedicată tutorialurilor nu se referă exclusiv la activitatea de racordare (întrucât noul site al EDM vizează prezentarea principalelor elemente asociate activităților unui distribuitor), precizăm că propunerea de angajamente are în vedere exclusiv dezvoltarea și implementarea unor tutoriale referitoare la parcurgerea pașilor privind racordarea la rețea și la completarea cererilor de racordare.

Pe măsură ce vor apărea noi tutoriale pe site-ul EDM, acestea vor ajuta la conștientizarea utilizatorului în ceea ce privește rolul și activitățile unui distribuitor, având un efect benefic suplimentar asupra modului în care utilizatorul va relaționa ulterior cu distribuitorul, însă acestea vor fi implementate după un calendar propriu, distinct față de cel referitor la prezenta propunere de angajamente.

În contextul etapei preliminare a acestui proiect în care se află societatea, EDM propune punerea în aplicare a măsurilor de mai sus și lansarea primei variante a noului site web al EDM, incluzând structura propusă la punctele (i) – (iv) de mai sus, până cel mai târziu la data de 31 iulie 2019.

(2) Îmbunătățirea experienței utilizatorilor în legătură cu procesul lor specific de racordare prin prezentarea transparentă a stadiului și etapelor acestuia (Angajamentul 2)

Pentru a remedia îngrijorările Consiliului Concurenței cu privire la durata procesului de racordare și transparența fluxurilor de racordare, EDM se angajează, de asemenea, să îmbunătățească experiența utilizatorilor cu privire la propriul proces de racordare.

În acest sens, dezvoltarea paginii web a EDM va lua în considerare noi caracteristici și funcționalități pentru fiecare utilizator care a inițiat un proces de racordare la rețeaua electrică de distribuție, bazat pe accesul acestuia într-o secțiune rezervată, după cum urmează:

a) Noul site web al EDM va include o zonă rezervată clienților, în care accesul va fi efectuat în baza unui nume de utilizator și a unei parole individuale. Odată autentificat în contul propriu, utilizatorul va avea posibilitatea de a alege dintre serviciile online disponibile, unul dintre acestea referindu-se la racordarea la rețeaua electrică de distribuție.

b) Noua funcționalitate referitoare la indicarea stadiului în care se află procesul de racordare al utilizatorului care accesează zona rezervată în cauză va avea o denumire sugestivă (de exemplu, Racordare - My Connection) și va fi promovată pe noul site al EDM, astfel încât utilizatorii să o poată identifica cu ușurință.

c) Fiecare utilizator va avea acces la o reprezentare dinamică personalizată a stării procesului său de racordare, constând în prezentarea diferitelor etape parcurse și a celor rămase de parcurs referitoare la procesul său de racordare.

d) Pe lângă reprezentarea stadiului procesului său de racordare, utilizatorului îi vor fi oferite informații personalizate explicative și ajutoare referitoare la etapa în care se află și la etapele care vor urma, acesta fiind informat cu privire la evoluția procesului de racordare și la demersurile care trebuie întreprinse în vederea avansării în cadrul acestui proces.

e) În cadrul acestei funcționalități referitoare la trasabilitatea și monitorizarea procesului de racordare, etapele parcurse și cele rămase de parcurs vor fi evidențiate în mod diferit (de exemplu, înfățișate în culori diferite), astfel încât parcurgerea etapelor să aibă impact vizual asupra utilizatorului pe măsură ce etapele sunt validate (finalizate) și se avansează în cadrul procesului de racordare.

În ceea ce privește perioada de implementare a secțiunii rezervate clienților în cadrul noului site al EDM și a funcționalității care permite interactivitatea utilizatorului cu EDM în legătură cu monitorizarea parcursului propriului proces de racordare, având în vedere atât stadiul incipient al acestui proiect precum și faptul că dezvoltarea sa presupune diverse relaționări tehnice cu informații despre procesul de racordare existente în sistemul Sales Force, EDM propune

punerea în aplicare a măsurilor de mai sus și lansarea funcționalității privind monitorizarea procesului de racordare, incluzând structura propusă la punctele (a) – (e) de mai sus, până la 31 decembrie 2019.

Menționăm că până la punerea în aplicare a măsurilor descrise mai sus cu privire la funcționalitatea de monitorizare a stadiului în care se află procesul de racordare, utilizatorii vor beneficia de următoarele facilități:

- În cazul în care utilizatorii furnizează EDM o adresă de e-mail la depunerea și înregistrarea cererilor de racordare, aceștia vor fi notificați prin e-mailuri trimise automat din Sales Force, în toate momentele importante ale procesului de racordare, în legătură cu următoarele aspecte: înregistrarea cu succes a cererii de racordare, necesitatea de a completa documentația referitoare la solicitarea de racordare, emiterea facturilor, emiterea ATR, emiterea contractului de racordare, emiterea certificatului de racordare.

- În cazul în care utilizatorii accesează secțiunea actuală a EDM referitoare la servicii comerciale și își creează un cont (pe bază de nume de utilizator și parolă) cu ajutorul căruia înregistrează online cererea lor de racordare, aceștia vor avea posibilitatea să verifice stadiul cererii înregistrate, să completeze documentația care trebuie anexată cererii (în cazul în care acest lucru este necesar), să vizualizeze și să acceseze documentele emise de către EDM, având astfel vizibilitate asupra stadiului în care cererea sa află la un moment dat.

În ceea ce privește impactul estimat al eventualelor situații în care funcționalitatea de monitorizare ar putea fi indisponibilă asupra informării utilizatorilor cu privire la stadiul procesului lor de racordare (inclusiv asupra procesului de racordare în ansamblul său), menționăm că:

- Pe de o parte, deși disponibilitatea acestei funcționalități va fi dependentă în primul rând de funcționarea noului site al EDM, perioadele de indisponibilitate ar trebui să fie rare și de scurtă durată, având în vedere atât tehnologia de realizare a site-ului, precum și istoricul de funcționare înregistrat cu site-ul web actual. Cauzele care ar putea provoca acest tip de indisponibilitate sunt în general externe Societății, acestea fiind legate de furnizorii de servicii de internet sau cloud. În orice caz, perioadele probabile de întrerupere ar putea fi estimate la nivel de ore.

- Pe de altă parte, deși informația oferită utilizatorului prin funcționalitatea în cauză este preluată din aplicația Sales Force, atât potențiala indisponibilitate a aplicației cloud a Sales Force și implicit probabilitatea de eșec a interogării acesteia, precum și timpii de revenire la normal, sunt estimați a fi maximum la nivel de ore. În plus, probabilitatea ca această potențială indisponibilitate a Sales Force să se producă în intervalul logării/interogării numărului de cerere de racordare și returnării datelor aferente este foarte redusă.

- În oricare dintre cele două situații de mai sus, disponibilitatea informațiilor privind stadiul cererii de racordare și a pașilor ulteriori, la nivel de ore, nu poate afecta în niciun fel derularea normală și viteza de parcurgere a procesului de racordare. În acest sens, ar trebui luat în considerare și faptul că termenele scadente sunt de ordinul zilelor, iar solicitanții vor fi informați asupra derulării generale a procesului de racordare și notificați pe e-mail atunci când se parcurg etape importante ale acestui proces.

- Pentru rarele situații în care, pentru perioade scurte de timp, funcționalitatea nu va putea fi accesată sau nu poate returna informația specifică, utilizatorul va fi îndrumat prin mențiuni specifice asociate termenilor și condițiilor de utilizare.

(3) Eliminarea suspiciunilor privind un eventual tratament preferențial adoptat în raport cu unele cereri de racordare prin dezvoltarea unei aplicații informatice interne (Angajamentul 3)

Pentru a adresa îngrijorările Consiliului Concurenței cu privire la un eventual tratament preferențial al anumitor dosare de racordare ale consumatorilor, respectiv în ceea ce privește eliberarea mai rapidă a documentelor necesare pentru racordare sau creșterea urgenței de rezolvare a dosarelor de racordare pentru anumiți consumatori cu nerespectarea ordinii de depunere a cererilor, EDM se angajează să îmbunătățească sistemul IT intern dedicat cererilor de racordare.

Ca parte a procedurii de angajamente, EDM va implementa următoarele măsuri specifice:




1. EDM va continua să gestioneze toate etapele specifice pentru racordarea consumatorilor la rețeaua electrică de distribuție printr-un sistem informatic dedicat (Sales Force). Matricea sistemului de calcul aflat la baza acestui program nu permite avansarea în cadrul procesului dacă pașii anteriori nu au fost finalizați. În acest sens, operatorii și responsabilii din proces nu au posibilitatea să intervină asupra structurii sistemului informatic.

2. O nouă funcționalitate a acestui sistem informatic dedicat („Aplicația Semafor”) va fi dezvoltată în continuare, pentru a permite o gestionare eficientă și obiectivă a cererilor, în funcție de criticitatea scadenței lor.

(a) Aplicația Semafor va afișa scadența diferitelor etape ale procesului de racordare asociate unei cereri de racordare (emiterea ATR, transmiterea propunerii de Contract de Racordare, proiectarea și executarea lucrărilor de racordare, emiterea Certificatului de Racordare), prin raportarea fie la termenele reglementate, fie la termenele contractuale negociate între părțile implicate.

(b) Pentru a facilita prelucrarea și administrarea cererilor de racordare, în funcție de zilele rămase până la scadență, Aplicația Semafor prevede ca zilele rămase până la scadență să fie semnalizate printr-un cod de culoare (verde/galben/roșu) pentru fiecare cerere de racordare din sistem, în conformitate cu următoarele condiții prevăzute pentru fiecare etapă:




- Pentru emiterea ATR:

	Scadența cuprinsă între 30 și 11 zile
	Scadența cuprinsă între 10 și 6 zile
	Scadența sub 5 zile/termenul reglementat a expirat

În cazul în care soluția de racordare se stabilește prin fișă de soluție, scadența se calculează de la data depunerii documentației complete (care poate coincide cu data depunerii cererii de racordare), luând în considerare termenul reglementat de către ANRE pentru emiterea ATR.




Aplicația va lua, de asemenea, în considerare dacă soluția de racordare este stabilită printr-un studiu de soluție (scadența va fi calculată fie de la data transmiterii studiului de soluție avizat - pentru soluție de racordare unică, fie de la data la care utilizatorul comunică în scris opțiunea sa pentru una dintre soluțiile de racordare – în cazul unor soluții de racordare multiple).

- Pentru Contractul de Racordare:

	Scadența cuprinsă între 10 și 5 zile
	Scadența cuprinsă între 5 și 3 zile
	Scadența sub 3 zile/termenul reglementat a expirat




Scadența se va calcula de la data depunerii de către utilizator a documentației complete (care poate coincide cu data cererii de încheiere a Contractului de Racordare), luând în considerare termenele reglementate de ANRE pentru transmiterea propunerii de Contract de Racordare către client.

- Pentru faza de proiectare:

	Scadența mai mare de 5 zile
	Scadența cuprinsă între 5 și 3 zile
	Scadența sub 3 zile/termenul reglementat a expirat




Scadența se calculează de la data semnării Contractului de Racordare de către ambele părți, ținând seama de termenul contractual convenit de părți pentru realizarea proiectului tehnic.

- Pentru faza de execuție a proiectului tehnic:

	Scadența mai mare de 5 zile
	Scadența cuprinsă între 5 și 3 zile
	Scadența sub 5 zile/termenul reglementat a expirat

Scadența se calculează de la data semnării Contractului de Racordare de către ambele părți, ținând seama de termenul contractual convenit de părți pentru realizarea lucrărilor de execuție aferente realizării instalației de racordare.

- Pentru faza emiterii Certificatului de Racordare:

	Scadența cuprinsă între 10 și 6 zile
	Scadența cuprinsă între 5 și 3 zile
	Scadența sub 3 zile/termenul reglementat a expirat

Scadența se calculează de la data recepției punerii în funcțiune a instalației de racordare, cu condiția depunerii de către utilizator a dosarului instalației de utilizare și, dacă este cazul, a realizării lucrărilor de întărire necesare consumului la puterea aprobată, luând în considerare termenul reglementat de către ANRE pentru emiterea Certificatului de Racordare (pentru cererile producătorilor și consumatorilor pentru o putere instalată $\geq 30\text{kV}$). Pentru solicitările consumatorilor pentru o putere instalată sub 30kV , Certificatul de Racordare se emite automat când sunt îndeplinite cele două condiții de mai sus.

(c) Pe baza acestor noi parametri care vor fi implementați în sistemul informatic existent (i.e., scadența, zilele rămase până la scadență și semnalizarea gradului de urgență prin culori), pentru fiecare etapă a procesului de racordare prezentată mai sus, vor fi dezvoltate în continuare funcționalități și raportări specifice, astfel:

- Aplicația Semafor va permite obținerea unor tablouri de bord, pentru fiecare dintre cele trei tipuri de solicitanți (respectiv consumatori, producători și dezvoltatori), care vor conține toate cererile de racordare semnalate pe categorii, în funcție de scadență;

- În tablourile de bord, cererile vor fi organizate pe trei coloane: “Critice/Expirate” (cererile ale căror scadență este semnalizată cu roșu), “Expiră curând” (cererile ale căror scadență este semnalizată cu galben) și “În termen” (cererile ale căror scadență este semnalizată cu verde). De asemenea, în cadrul fiecărei coloane, vor fi menționate fazele în care se află cererile și numărul total al cererilor aflate în starea respectivă;

- Tablourile de bord vor avea de asemenea 3 modalități standard, simple și intuitive de filtrare a rezultatelor, astfel încât operatorii (responsabilii de cerere) vor putea restrânge rezultatele afișate în funcție de zona de interes specifică activității fiecăruia, și anume în funcție de județ, puterea absorbită și tipul de racordare;

- Pornind de la tabloul de bord care afișează toate cererile aflate într-o anumită fază, va putea fi accesată oricare dintre cererile de racordare inventariate, urmând să se ajungă în pagina dedicată cererii respective, unde aceasta cerere (care va include de asemenea și informațiile specifice semaforizării referitoare la data scadenței, numărul de zile până la scadență și semnalizarea prin culori - roșu/galben/verde) și va putea fi vizualizată și prelucrată;

(d) Aplicația Semafor va permite crearea unor rapoarte personalizate, folosind regulile de filtrare de mai sus și informațiile referitoare la scadență, oferind astfel o imagine de ansamblu asupra tuturor cererilor de racordare împreună cu criticitatea fiecăreia, reducând astfel

prelucrarea în afara termenului prin prioritizarea cererilor în funcție de categoria de criticitate din care fac parte.

(e) În sensul celor de mai sus, Aplicația Semafor va permite crearea unor reguli în Sales Force, în vederea transmiterii automate către persoanele desemnate cu gestionarea cererilor de racordare a unor mesaje (e-mailuri) care conțin situația cererilor care se apropie de termenul scadent (de exemplu, cererile din categoria “Critice/Expirate”). Astfel, persoanele responsabile cu gestionarea solicitărilor vor fi atenționate în vederea prioritizării și prelucrării urgente a acestora.

(f) La momentul finalizării dezvoltării aplicației referitoare la semaforizare, dezvoltatorul va certifica funcționarea corectă a sistemului conform cerinței în momentul punerii în funcțiune. De asemenea, cu ocazia reînnoirii certificării de conformitate a sistemului de management integrat calitate (ISO 9001:2015), sănătate și securitate în muncă (OHSAS 18001:2008), mediu (ISO 14001:2015), energie (ISO 50001:2011), “Racordarea consumatorilor și producătorilor la rețeaua electrică de distribuție (RED). Gestionarea racordărilor la RED.” vor fi evaluate de către o terță parte acreditată, iar rezultatele se vor înregistra în Rapoarte de audit specific. Pentru menținerea certificării de conformitate se vor realiza audituri de supraveghere, primul la 11 luni de la data realizării auditului de reînnoire, iar al doilea la 22 de luni de la data inițială.

La momentul depunerii prezentei propuneri de angajamente, sistemul IT dedicat gestionării tuturor solicitărilor de racordare (Sales Force) este deja implementat, iar Aplicația Semafor a fost solicitată dezvoltatorului IT spre dezvoltare și integrare în sistemul actual. În Anexa 7 la prezenta notă sunt prezentate concepte al Aplicației Semafor, în vederea exemplificării tipurilor de raportări care pot fi obținute.

Dezvoltarea completă a Aplicației Semafor va fi finalizată până la sfârșitul anului 2018, timpul necesar testării și implementării funcționalităților acesteia fiind de aproximativ patru luni de la data finalizării procesului de dezvoltare. După dezvoltare și testare, Aplicația Semafor va fi integrată în mediul productiv (real) de lucru al EDM (ca instrument de lucru curent în legătură cu procesul de racordare).

Odată cu finalizarea Aplicației Semafor, modul de lucru va fi detaliat într-un manual, astfel încât tot personalul implicat în activitatea de racordare să aibă clar modul de aplicare, ce are dreptul să facă și cum să monitorizeze execuția cererilor. Procedura de racordare va urma să fie actualizată cu acest manual.

În acest context, EDM propune punerea în aplicare a măsurilor de mai sus și integrarea Aplicației Semafor în mediul productiv de lucru, incluzând structura propusă la punctele (a) – (f) de mai sus, până la data de 30 aprilie 2019.

(4) Eliminarea suspiciunilor privind un eventual tratament preferențial adoptat în raport cu unele cereri de racordare prin elaborarea și organizarea de sesiuni de pregătire (training) dedicate angajaților (Angajamentul 4)

În vederea eliminării suplimentare a îngrijorărilor Consiliului Concurenței cu privire la un posibil tratament preferențial privind anumite dosare de racordare ale unor utilizatori și, prin urmare, un posibil tratament preferențial al unor utilizatori sau terți furnizori de servicii, EDM se angajează ca, pe lângă proiectarea și implementarea Aplicației Semafor, să organizeze sesiuni interne de training specifice pentru angajații implicați în administrarea dosarelor de racordare.

În cadrul procedurii de angajamente, EDM va implementa următoarele măsuri specifice:

1. EDM va dezvolta un program de instruire și formare destinat (i) prevenirii unui potențial tratament preferențial al consumatorilor și/sau terților furnizori independenți de servicii și (ii) creșterii gradului de conștientizare în privința necesității de a evita astfel de situații și de a respecta regulile și procedurile interne ale EDM cu privire la racordarea la rețeaua electrică de distribuție, precum și cu privire la răspunderea care decurge din nerespectarea acestor obligații.

2. În acest sens, la fiecare șase luni, EDM va organiza sesiuni de pregătire dedicate angajaților săi care sunt implicați în gestionarea și coordonarea procesului de racordare, în ceea ce privește:

(a) Promovarea prevederilor legale din domeniul concurenței, cu accent pe tratamentul nediscriminatoriu al clienților și al partenerilor contractuali;

(b) Etica profesională;

(c) Noile funcționalități ale programelor și aplicațiilor IT care urmează să fie implementate de EDM atunci când este cazul.

Prima sesiune de instruire se va organiza în termen de 30 de zile de la comunicarea deciziei prin care acest angajament devine obligatoriu.

(5) Măsuri suplimentare privind întărirea cooperării dintre EDM și autoritățile locale din zonele de rețea administrate

În scopul reducerii duratei medii de racordare și a îmbunătățirii experienței utilizatorilor în legătură cu racordarea la rețeaua electrică de distribuție, EDM se angajează să organizeze în mod proactiv întâlniri la nivelul autorităților locale, în care vor fi abordate teme de interes în legătură cu procesul de racordare sau îmbunătățirea calității serviciului de distribuție a energiei electrice.

Aceste întâlniri vor avea loc în mod frecvent și vor fi urmate de raportări către Consiliul Concurenței asupra discuțiilor avute (de exemplu, descrierea subiectelor discutate în cadrul întâlnirilor și a căilor specifice de urmat pentru atingerea scopurilor propuse sau dovada lansării unei invitații, în cazul în care autoritățile locale nu răspund demersurilor EDM).

În acest context, EDM propune ca o primă astfel de întâlnire organizată la nivelul autorităților locale în sensul angajamentului de mai sus să se organizeze în termen de maximum 3 (trei) luni de la comunicarea deciziei prin care acest angajament devine obligatoriu.

(6) În ceea ce privește îngrijorarea Consiliului Concurenței referitoare la termenul de plată pentru lucrările de racordare executate de prestatori atestați de ANRE și selectați în mod liber de consumator, menționăm că ulterior comunicării către EDM a adresei Consiliului Concurenței prin care au fost transmise îngrijorările, ANRE a emis *Ordinul nr. 95 din 25.05.2018 pentru aprobarea clauzelor obligatorii din contractele pentru prestarea serviciilor în vederea realizării lucrărilor de racordare la rețelele electrice de interes public*, reglementând în mod specific astfel de termene de plată.

În acest context, EDM consideră că aceste îngrijorări au fost eliminate prin reglementările mai sus amintite și că nu sunt necesare angajamente sau alte măsuri specifice în acest sens. În situația în care termenele de plată în cauză nu vor mai face obiectul reglementării ANRE, EDM va informa Consiliul Concurenței în acest sens.

Durata angajamentelor

Măsurile propuse de EDM pentru a adresa îngrijorările Consiliului Concurenței sunt menite să îmbunătățească eficiența, transparența și calitatea serviciilor EDM, oferind consumatorilor facilități suplimentare în vederea realizării activităților de racordare la rețeaua electrică de distribuție într-un orizont de timp cât mai redus.

Din acest motiv, toate măsurile propuse sunt considerate de EDM ca planuri de lungă durată, care odată implementate vor continua și după încheierea perioadei de monitorizare, în dorința de a se alinia unei conduite concurențiale ireproșabile. Totuși, pentru a respecta rigorile Instrucțiunilor privind angajamentele, precum și pentru a stabili o perioadă clară de raportare și monitorizare, EDM consideră că o durată de 3 ani de la implementarea fiecărui angajament în parte este suficientă pentru atingerea la rezultatul previzionat, în special pe fondul caracteristicilor și funcționalităților preponderent tehnice și cu implementare pe termen lung ale măsurilor avute în vedere.