

**Nr. 74**  
**22 iulie 2020**

**Domnului Serghei Railean**  
**Ministru al Economiei și Infrastructurii**

**Stimate Domnule Ministru,**

Prin prezenta, Asociația Investitorilor Străini din Moldova (FIA) Vă salută și Vă exprimă înaltele sale considerațiuni. În contextul discuțiilor privind implementarea sistemului de autoservire, exprimăm aprecierea pentru promovarea inițiativei de modificare a legislației și facilitarea implementării Conceptului „Autoservire” în Stațiile de alimentare cu combustibil (în continuare – stații PECO).

Fără îndoială, criza ultimelor 5 luni, care s-a resimțit semnificativ în Republica Moldova în condițiile Pandemiei de Covid -19, a dus la contorizarea deficitului de personal în stațiile de alimentare cu combustibil. În unele regiuni mai îndepărtate, a fost sistată activitatea unor stații PECO din motivul lipsei de personal.

Dat fiind faptul că, companiile deseori se confruntă cu lipsa de personal la stațiile de alimentare, acestea nu pot asigura continuitatea afacerii, iar implementarea Conceptului este soluția optimă, având la bază experiența altor state înalt dezvoltate.

Astfel, implementarea sistemului de autoservire, va permite clienților/consumatorilor, să-și alimenteze personal mijlocul de transport la coloanele de distribuție, iar acest proces va contribui la:

- reducerea cheltuielilor ce țin de instruirea personalului (anual, companiile din domeniul petrolier achită centrelor de instruire specializate câte 1 000 lei pentru fiecare operator);
- optimizarea personalului – prin reprofilarea operatorilor în ”vanzători consultanți”, care vor activa inclusiv în incinta magazinelor din cadrul stațiilor PECO, concomitent monitorizând și procesul de alimentare. Vanzătorii consultanți vor beneficia de instruire atât în domeniul protecției muncii, securității industriale și anti-incendiară, cât și a sănătății;
- evitarea îmbolnăvirii operatorilor de boli profesionale, urmare a inhalării vaporilor de combustibil, cu ulterioara reprofilare a acestora și executarea altor atribuții în cadrul stațiilor PECO. Posibilitatea angajării acestora în alte sectoare ale economiei naționale, unde este o lipsă acută a forței de muncă (agricultură, automotive, transport, comerț, etc);
- motivarea clienților prin revizuirea politicii de prețuri și aplicarea facilităților financiare (reducere, bonus, retro-bonus), drept urmare a reducerii cheltuielilor de personal;
- reducerea comerțului tenebru, prin contabilizarea tuturor operațiunilor;
- excluderea contaminării combustibilului și evitarea erorilor de alimentare cu un alt combustibil / carburant;
- excluderea bănuielilor din partea consulatelor ce țin de corectitudinea și cantitatea combustibilului alimentat;
- digitalizarea economiei, implementarea tehnologiilor noi;
- asigurarea continuității activității companiilor petroliere.

În mare parte, consumatorii deja sunt familiarizați cu procesul de autoservire în stațiile PECO, preluând experiența practică din țările unde deja este implementat un asemenea proces.

Totodată, ținând cont ca stațiile de alimentare cu combustibil fac parte din categoria obiectelor industrial periculoase, riscul operării stației de alimentare cu combustibil îl asumă companiile petroliere.

Astfel, considerăm ca implementarea conceptului de autoservire și asigurarea procesului de tranziție către acesta, prin pregătirea consumatorului, nu este doar sarcina companiilor petroliere, dar și a autorităților statului.

În această ordine de idei, considerăm binevenită inițierea unor consultări cu mediul consumatorilor, prin organizarea de sondaje, pentru a afla care este opinia consumatorului din Republica Moldova vis-a-vis de Conceptul “Autoservire în stațiile PECO”. Astfel, propunem implicarea în aceste consultări a Agenției pentru Protecția Consumatorului și Supravegherea Pieței, drept instituție care garantează drepturile consumatorului în procesul de exercitare a acestora. Agenția va putea expune o opinie clară a consumatorului vis-a-vis de inițiativa propusă, pregătirea și oferirea soluțiilor pentru educarea consumatorului și informarea în masă a consumatorului privitor la conceptul de autoservire. De asemenea, în acest proces pot fi implicați și operatorii, care pot efectua acest exercițiu în cadrul stațiilor PECO.

Totodată, în paralel, companiile operatoare de stații PECO, vor asigura condiții pentru informarea consumatorului prin consultare, monitorizare, distribuire de materiale informative și ghidare a consumatorului în procesul de alimentare, pe parcursul perioadei de tranziție și după.

La fel, considerăm necesar a modifica și prevederile Regulamentul de comercializare cu amănuntul a produselor petroliere (aprobat prin HG nr. 1117/2002) cu introducerea specificului funcționării și exploatarea stației PECO cu sistem de autoservire, unde se va descrie: modul de implementare a operațiunilor tehnologice de vânzare a produselor petroliere în mod automatizat, procesul de funcționare a benzinăriei, operațiuni de alimentare independente de către șoferii de vehicule, obligațiile consumatorului, inclusiv și modalitățile de achitare a costurilor produselor petroliere prin intermediul instrumentelor legale.

În mod special, Regulamentul urmează să conțină detaliat acțiunile consumatorului din momentul intrării pe teritoriul stației PECO până la părăsirea acestuia.

Chiar dacă parțial, obligațiile consumatorului pe teritoriul stației PECO sunt reglementate prin alte acte normative (precum Regulamentul Circulației Rutiere), acestea au un caracter general, iar practica existentă în Republica Moldova (accidente rutiere pe teritoriul stației care provoacă pagube materiale companiilor) impune necesitatea unei reglementări specifice comportamentului consumatorului în procesul de Autoservire, ca de ex:

- mișcarea autoturismului pe teritoriul Stației PECO (conform marcajelor rutiere), staționarea și acțiuni obligatorii (pornirea/ oprirea motorului autoturismului) a fi executate de către consumator înainte și după procesul de alimentare;
- comportamentul obligatoriu al consumatorului în caz de incidente, accidente, scurgeri de combustibil, incendii și alte situații faptice;
- comportamentul obligatoriu în procesul manipulării distribuitorului în procesul de alimentare și după;
- restricții în procesul de alimentare (alimentarea în recipiente de plastic neautorizate interzisă);
- alte restricții pentru consumator pe teritoriul stației PECO (interzis fumatul, cu excepția locurilor special amenajate și corespunzător semnalizate, utilizarea telefonului mobil, utilizarea obiectelor ușor inflamabile etc.);

- obligativitatea efectuării plăților în modul stabilit de lege.

Regulamentul urmează a fi modificat cu implicarea și suportul instituțiilor de stat, dar și consultarea tuturor subiecților vizati (societate civilă, instituții de resort). Totodată, considerăm oportună reglementarea cazurilor de atragere la răspundere a consumatorului, în dependență de consecințele și gravitatea încălcărilor admise.

Suplimentar, în scopul asigurării implementării procesului de autoservire, propunem modificarea următoarelor acte normative:

1. Hotărârea Guvernului nr. 1117 din 22.08.2002 pentru aprobarea Regulamentului de comercializare cu amănuntul a produselor petroliere, după cum urmează:

a) Sintagma „operator” din textul Regulamentului se va modifica în sintagma ”Vânzător consultant”.

b) pct. 51. Alimentarea automobilelor și altor mijloace de transport la coloanele de distribuție a produselor petroliere și uleiurilor se efectuează de către operatorul stației ori de către șofer, în mod independent, sub supravegherea operatorului.», urmează a fi modificată, cu expunerea în următoarea formulă:

"51. Alimentarea automobilelor și altor mijloace de transport la coloanele de distribuție a produselor petroliere și uleiurilor se efectuează:

(a) de către consumator, în mod independent, fie

(b) de către angajatul SAC, la cererea consumatorului/ conducătorului, în cazul în care consumatorul întâmpina dificultăți în procesul de alimentare.

2. Completarea Codului Contravențional, prin – includerea unor norme juridice care ar stabili sancțiuni pentru consumator, în cazul nerespectării Regulamentului de comercializare cu amănuntul a produselor petroliere privind specificul funcționării și exploatarea stației PECO cu sistem autoservire care urmează a fi dezvoltat și implementat.

Totodată, autorii inițiativei – companiile petroliere se obligă să asigure dotarea stațiilor PECO cu sisteme de securitate și monitorizare care să excludă orice risc, să efectueze cercetări de piață, sondaje, informarea consumatorului, să adopte reglementări interne, să instruiască angajații, precum și să acorde suportul și ghidarea consumatorului pe parcursul procesului de alimentare.

În speranța că Veți da curs demersului, Vă mulțumim anticipat și suntem la dispoziția DVS pentru orice informații suplimentare!

**Cu o deosebită considerație,**

**Ana Groza**  
**Director executiv**

