

Obligații ale Operatorilor de Distribuție – extras din Standardul de Performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice (ordinele ANRE nr 11/2016 și nr. 49/2017)

CAPITOLUL II

Continuitatea în alimentare

Secțiunea 1 - Obligații ale OD

Art. 7. OD are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu energie electrică în conformitate cu nivelurile de performanță stabilite prin prezentul standard. OD ia toate măsurile pentru reducerea duratei *întreruperilor* și pentru a le programa, la date și ore care afectează cât mai puțin utilizatorul.

Art. 9. La solicitarea unui utilizator cu o putere aprobată de cel puțin 100 de kVA pe loc de consum, OD este obligat să negocieze includerea în contractul de distribuție a unor prevederi speciale referitoare la continuitatea alimentării și/sau calitatea tehnică a energiei electrice, suplimentare nivelurilor minime stabilite prin prezentul standard, convenind obligațiile tehnice și financiare care revin părților, cu evidențierea distinctă a acestora în contractul de distribuție.

Art. 10. OD este obligat să anunțe utilizatorii afectați de întreruperile planificate, menționând durata estimată a acestora.

Art. 12.

(5) În situația în care, din motive obiective, OD renunță la întreruperea planificată, acesta are obligația de a informa utilizatorii ce urmează să fie afectați de aceasta cu minimum 24 de ore înainte de data prevăzută pentru începerea lucrărilor.

Art. 13. Într-un an calendaristic, pentru lucrările de dezvoltare și mentenanță, OD nu cauzează unui utilizator mai mult de:

- a) 4 *întreruperi planificate* cu durata de maximum 8 ore fiecare, în *mediul urban*;
- b) 8 *întreruperi planificate* cu durata de maximum 8 ore fiecare, în *mediul rural*.

(2) În scopul realizării lucrărilor de rețehnologizare a unor rețele electrice care alimentează un număr mai mare de 2000 de utilizatori pentru care nu există soluții tehnice cu caracter provizoriu (în vederea asigurării alimentării/evacuării energiei electrice), precum și a lucrărilor necesare pentru racordarea unor noi utilizatori, se acceptă ca OD să efectueze într-un an calendaristic 2 întreruperi planificate, cu durata de maximum 8 ore fiecare, în plus față de numărul întreruperilor prevăzut la alin. (1).

Art. 15. (1) În termen de 5 de zile calendaristice de la data producerii unui incident deosebit în RED, OD concesionar este obligat să informeze ANRE, precizând și numărul locurilor de consum și/sau de producere afectate.

(2) În cadrul raportului prevăzut la art. 44, OD concesionar transmite ANRE un centralizator anual al incidentelor deosebite din RED, însoțit de rapoartele de analiză aferente acestora.

Art. 16. (1) OD asigură sosirea echipei de intervenție în minimum de timp din momentul în care a luat cunoștință de întreruperea căii de alimentare/evacuare a energiei electrice la un loc de consum și/sau de producere, astfel încât restabilirea acesteia, după o *întrerupere neplanificată*, să se realizeze, de la data intrării în vigoare a Standardului până la data de 31.12.2018, după cum urmează:

- a) pentru *mediul urban*, în condiții normale de vreme, în maximum 8 ore;
- b) pentru *mediul rural*, în condiții normale de vreme, în maximum 18 ore;
- c) pentru *mediul urban sau rural*, în condiții meteorologice deosebite, în maximum 48 de ore.

(2) Începând cu 01.01.2019, restabilirea căii de alimentare/evacuare a energiei electrice la un loc de consum și/sau de producere, după o *întrerupere neplanificată*, trebuie să se realizeze după cum urmează:

- a) pentru *mediul urban cu excepția municipiilor reședință de județ*, în condiții normale de vreme, în maximum 6 ore;
- b) pentru *municipiile reședință de județ*, în condiții normale de vreme, în maximum 4 ore;
- c) pentru *mediul rural*, în condiții normale de vreme, în maximum 12 ore;
- d) pentru mediul urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, în maximum 48 de ore.

(3) Termenele prevăzute la alin. (1) și (2), se calculează din momentul în care OD a luat cunoștință, prin anunțarea de către utilizator sau ca urmare a indicațiilor echipamentelor specifice instalate în rețea, de întreruperea căii de alimentare/evacuare a energiei electrice.

(4) La solicitarea telefonică a utilizatorilor, OD furnizează informații actualizate continuu cu privire la momentul estimat al restabilirii căii de alimentare/evacuare cu energie electrică.

(5) Pentru minimizarea duratei întreruperii neplanificate, OD este obligat să aplice soluții tehnice cu caracter temporar în vederea asigurării alimentării/evacuării energiei electrice la/de la locurile de consum și/sau de producere.

Art. 17. (1) Începând cu 01.01.2017, OD concesionar monitorizează și transmite ANRE în cadrul raportului anual prevăzut la art. 44 numărul întreruperilor lungi neplanificate, ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la IT și MT apărute într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme. Pentru nivelul de JT, până la data de 31.12.2018, monitorizarea numărului întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere se realizează acolo unde s-au implementat sisteme de măsurare inteligentă a energiei electrice;

(2) În cadrul întreruperilor lungi neplanificate prevăzute la alin. (1) nu sunt incluse întreruperile accidentale provocate de terți. Întreruperile accidentale provocate de terți se monitorizează și se raportează distinct de către OD, în cadrul raportului prevăzut la art. 44.

(3) Pentru perioada 01.01.2019-31.12.2020 numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT, într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de:

- a) 12 întreruperi neplanificate, în mediul urban;
- b) 24 întreruperi neplanificate, în mediul rural.

(4) Pentru perioada 01.01.2021-31.12.2022, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT, într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de:

- a) 8 întreruperi neplanificate, în mediul urban;
- b) 16 întreruperi neplanificate, în mediul rural.

(5) Începând cu 01 ianuarie 2023, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de 8 întreruperi indiferent de zonă.

(6) În condițiile prevăzute la alin. (1), începând cu 01.01.2019, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT sau MT, într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de 3 întreruperi indiferent de zonă.

Art. 19. Dacă titularul contractului de furnizare/distribuție aduce la cunoștință OD și prezintă o confirmare medicală de la un medic specialist, vizată și de medicul de familie, că o persoană locuind la locul său de consum necesită menținerea în viață prin aparate electrice, intrând astfel în categoria clienților vulnerabili, OD este obligat:

- a) să înregistreze adresa/locul de consum drept o instalație specială, din motive umanitare;
- b) să ia toate măsurile pentru evitarea deconectării respectivului loc de consum;
- c) să rezolve cu prioritate întreruperile neplanificate care afectează respectivul loc de consum;
- d) să asigure o sursă suplimentară de alimentare a respectivului loc de consum;
- e) să ofere utilizatorului un număr de telefon de urgență;
- f) dacă este cazul, să permită ca relația cu clientul vulnerabil respectiv să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicite de titularul contractului de furnizare/distribuție încheiat pentru locul de consum respectiv.

Secțiunea a-2-a Indicatori de continuitate în alimentare

Art. 20. (1) OD are obligația de a realiza înregistrarea tuturor întreruperilor de lungă durată, precum și ale întreruperilor de scurtă durată a căii de alimentare/evacuare a energiei electrice a locurilor de consum și/sau de producere racordate la RED, indiferent de tensiunea acestora.

(6) OD are obligația să monitorizeze și să transmită anual la ANRE indicatorii de continuitate, conform tabelelor prezentate în anexele 2 și 3.

Art. 21. (1) Termenul standard de răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor este de maximum 15 zile calendaristice.

(2) În situația în care termenul prevăzut la alin. (1) nu este respectat de către OD, acesta va plăti utilizatorului care a solicitat lămuriri o compensație conform anexei nr. 4.

CAPITOLUL III

Calitatea tehnică a energiei electrice

Secțiunea 1 - Calitatea curbei de tensiune

Art. 24. (1) Limitele normate de variație a frecvenței în funcționare sunt:

- a) 47,00 – 52,00 Hz pe durata a 100 % din timp;
- b) 49,50 – 50, 50 Hz pe durata a 99,5 % din an.

(2) În măsura în care limitele prevăzute la alin. (1) se modifică prin reglementări sau coduri de rețea europene, se vor considera noile limite.

Art. 25. (1) În PD, la JT, în condiții normale de exploatare, excluzând *întreruperile*, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 95 % din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, ale tensiunii de alimentare, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de ± 10 % din *tensiunea nominală*. De asemenea, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 100 % din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de $+ 10$ % / - 15 % din *tensiunea nominală*.

(2) În PD, la MT și IT, în condiții normale de exploatare, excluzând *întreruperile*, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 99 % din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, ale tensiunii de alimentare, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de ± 10 % din *tensiunea contractuală*. De asemenea, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 100 % din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de ± 15 % din *tensiunea contractuală*.

Art. 26. (1) *Factorul total de distorsiune* armonică a tensiunii la JT și MT trebuie să fie mai mic sau egal cu 8 %.

(2) În condiții normale de funcționare, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 95 % din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, pentru tensiunile armonice în punctele de delimitare, la JT și MT, nu trebuie să depășească limitele maxime indicate în tabelul nr. 2. În cadrul prezentului standard nu se iau în considerare limitele pentru armonicile de ordin superior, peste 25. Limitarea armonicilor este indirectă, prin factorul total de distorsiune armonică a tensiunii.

Art. 27. (1) La reclamația scrisă privind calitatea curbei de tensiune primită de la un utilizator, OD va efectua verificări în punctul de delimitare, va analiza și va informa utilizatorul cu privire la rezultatele analizei efectuate și la măsurile luate.

(2) Termenul standard de răspuns la reclamații privind calitatea curbei de tensiune este de 20 de zile calendaristice.

(3) Pentru argumentarea răspunsului la reclamațiile privind calitatea curbei de tensiune, OD este obligat să realizeze monitorizarea principalilor parametri de calitate prevăzuți la art. 23, în punctul de delimitare, pe o perioadă de minimum 7 zile consecutive.

(4) OD trebuie să se doteze cu un număr suficient de analizoare de calitate portabile pentru rezolvarea reclamațiilor primite de la utilizatori și pentru a răspunde solicitărilor ANRE referitoare la calitatea energiei electrice.

(5) În cazul reclamațiilor primite de la utilizatori, costurile legate de monitorizarea calității tehnice a energiei electrice se suportă de către OD, inclusiv dacă parametrii sunt în limite admisibile.

(6) Prin derogare de la prevederile alin. (5), costurile monitorizării revin utilizatorului care a înaintat reclamația, dacă se constată calitatea scăzută a energiei electrice din cauza acestuia, sau în situația unei noi reclamații neîntemeiate a utilizatorului, efectuată în termen de o lună de la reclamația neîntemeiată ale cărei costuri au fost suportate de către operatorul de distribuție.

(7) OD are obligația să informeze utilizatorul cu privire la prevederile alin. (5) și (6), înainte de începerea verificărilor.

(8) În cazul depășirii termenului prevăzut la alin. (2), OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

CAPITOLUL IV

Calitatea comercială a serviciului de distribuție

Art. 28. (1) OD este obligat să răspundă, în termen de 30 de zile calendaristice, la toate cererile /sesizările/reclamațiile/solicitările formulate de către furnizorul titular al contractului de distribuție sau de către utilizator cu privire la serviciul de distribuție prestat, altele decât cele prevăzute explicit în reglementările în vigoare.

(2) În cazul depășirii termenului maxim prevăzut la alin. (1), OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

Secțiunea 1 - Racordarea la RED

Art. 29. (1) La solicitarea scrisă a oricărui utilizator al RED, existent sau potențial – ale cărei instalații nu sunt încă racordate la rețea –, OD care deține licența pentru distribuție în zona respectivă emite avizul tehnic de racordare în condițiile prevăzute de regulamentul de racordare.

(2) *Termenele și condițiile necesare pentru emiterea avizului tehnic de racordare, pentru transmiterea ofertei de contract de racordare și pentru punerea sub tensiune a instalațiilor de utilizare aferente unui loc de consum și/sau de producere sunt prevăzute în regulamentul de racordare.*

(3) În cazul în care utilizatorul are instalații care pot introduce perturbații în rețea, dosarul instalației de utilizare trebuie să cuprindă și măsurile pe care le ia utilizatorul pentru limitarea perturbațiilor, astfel încât să se încadreze în limitele admisibile indicate de OD.

(4) În cazul depășirii termenelor maxime prevăzute în regulamentul de racordare, OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

Secțiunea a-2-a Contractarea serviciului de distribuție

Art. 30. (1) Termenul standard pentru transmiterea contractului de distribuție (oferta OD) este de maximum 20 de zile calendaristice de la înregistrarea cererii de încheiere a contractului, însoțită de documentația completă.

(2) În cazul depășirii termenului maxim prevăzut la alin. (1), OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

Secțiunea a-3-a Măsurarea energiei electrice

Art. 31. (1) OD are obligația montării contorului pentru fiecare loc de consum și/sau de producere nou, în termenul prevăzut în contractul de racordare.

(2) OD are obligația înlocuirii/reprogramării contorului, în termen de maximum 10 zile calendaristice de la data depunerii de către titularul contractului de distribuție a cererii scrise de schimbare a tipului de tarif, sau la schimbarea titularului contractului de furnizare.

(3) OD are obligația să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare/elemente ale grupului de măsurare identificat de el sau sesizat ca fiind dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate, la termenele prevăzute în contractul – cadru pentru serviciul de distribuție.

(4) La sesizarea scrisă a utilizatorului, adresată direct sau prin intermediul furnizorului, referitoare la grupul de măsurare care este defect sau suspect de înregistrări eronate, OD este obligat să efectueze o verificare la locul funcționării, cu acceptul și în prezența utilizatorului și a furnizorului și să prezinte utilizatorului rezultatele verificării, în termenele prevăzute în contractul – cadru pentru serviciul de distribuție.

Art. 32. La contestația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat primită de la un utilizator sau furnizor, OD va analiza/va efectua verificarea grupului de măsurare sau a situației prezentate și va informa utilizatorul sau furnizorul, în termen de 15 zile calendaristice cu privire la rezultatul obținut și la modul de soluționare a contestației, conform reglementărilor în vigoare.

Art. 33. În situația în care OD nu respectă termenele prevăzute la art. 31 sau 32, acesta este obligat să plătească utilizatorului compensația precizată în anexa nr. 4.

Compensații acordate de OD pentru nerespectarea indicatorilor de performanță impuși de standard

Art. 34. (1) Valorile compensațiilor pe care OD este obligat să le acorde utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în standard sunt precizate în anexele nr. 1 și nr. 4.

(2) OD este obligat să plătească aceste compensații, direct, în cazul în care contractul de distribuție este încheiat cu utilizatorul, sau prin intermediul furnizorului, în termen de 30 de zile calendaristice de la data transmiterii informării prevăzute la art. 35 alin. (7) și (8), prin modalitatea convenită în contractul pentru serviciul de distribuție.

Art. 35. (7) În condițiile de la alin. (1) – (6), în situația în care contractul de distribuție este încheiat prin intermediul unui furnizor, OD are obligația de a informa furnizorul cu privire la dreptul utilizatorului de a primi o compensație, precizând și valoarea acesteia, în termen de maximum 15 zile calendaristice de la data nerespectării indicatorului de performanță impus prin prezentul standard sau de la data transmiterii cererii utilizatorului de acordare a compensației.

(8) În condițiile de la alin. (1) – (6), în situația în care contractul de distribuție este încheiat direct cu utilizatorul, OD are obligația de a îl notifica pe acesta cu privire la dreptul de a primi o compensație, precizând și valoarea acesteia, printr-o adresă anexată primei facturi emise ulterior datei nerespectării indicatorului de performanță impus prin

prezentul standard/sau ulterior datei transmiterii cererii utilizatorului de acordare a compensației.

(10) OD este obligat să achite compensația în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii/transmiterii cererii scrise a utilizatorului conform prevederilor alin. (9), pe baza analizei datelor înregistrate conform art. 20, fără să îi fie solicitate acestuia alte documente justificative.

(14) Trimestrial, OD va transmite utilizatorului, direct sau prin intermediul furnizorului, împreună cu factura de energie electrică o informare cu privire la:

- a) dreptul acestuia de a primi compensații pentru nerespectarea prevederilor din prezentul standard;
- b) prezentarea generală a situațiilor în care OD este obligat să acorde compensații, valorile compensațiilor, modul de solicitare/acordare, precum și termenul și modalitatea de plată ale acestora.

Secțiunea a-2-a Urmărirea, înregistrarea și raportarea indicatorilor de performanță

Art. 37. (1) Pentru înregistrarea sesizărilor, cererilor și reclamațiilor utilizatorilor RED, fiecare OD este obligat să organizeze:

- a) centre de relații cu utilizatorii, conform prevederilor regulamentului de racordare, prevăzute cu registratură proprie;
- b) un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:

i. centru de telefonie cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzut cu cel puțin un număr de apel gratuit pentru semnalare întreruperi, disponibil 24 de ore din 24 și trei linii telefonice cu tarif normal;

ii. pagina proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția utilizatorilor a unui formular on-line pentru contactarea OD.

(2) Pe site-ul OD trebuie să se regăsească cel puțin informații privind:

- a) datele de contact ale OD (numere de telefon, fax, adrese de e-mail, locație și program audiențe);
- b) adresele centrelor de relații cu utilizatorii ale OD unde poate fi consultat personalul OD, unde se depun și se înregistrează cererile de racordare, cererile pentru încheierea contractelor de distribuție și documentațiile anexate, dosarele instalațiilor de utilizare și alte documentații;
- c) informații privind cadrul de reglementare specific, procedurile OD, întreruperile planificate etc..

(3) Începând cu data de 01.01.2017 registratura centrelor de relații cu utilizatorii, serviciul permanent de voce și date, precum și pagina de internet prevăzute la alin. (1), trebuie să fie independente față de operatorii economici afiliați.

(4) Începând cu data de 01.01.2017, OD este obligat să preia toate apelurile telefonice efectuate prin centrul de telefonie, în maxim 60 de secunde. Numărul apelurilor nepreluante în acest interval se înregistrează și se raportează anual ANRE, conform indicatorilor de calitate comercială prevăzuți în anexa nr. 5.

(5) Fiecare OD are obligația să înregistreze toate cererile/sesizările/reclamațiile primite prin oricare dintre căile prevăzute la alin. (1), să solicite datele de contact ale celui care a făcut cererea/sesizarea/reclamația și să comunice acestuia un număr de înregistrare. Orice revenire ulterioară la cererea/sesizarea/reclamația respectivă se va referi la numărul de înregistrare alocat.

(6) OD este obligat să contacteze în scris, prin e-mail/fax, utilizatorul care a solicitat în scris o audiență, în termen de două zile lucrătoare de la data solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu utilizatorul, în maximum 15 zile calendaristice de la data solicitării acesteia.

Art. 38. OD este obligat să soluționeze orice solicitare/cerere/sesizare/reclamație/contestație transmisă în scris la adresa/sediul, numerele de fax sau la adresele de e-mail ale acestuia, ori telefonic conform prevederilor art. 37 alin. (1) lit b), pentru toate situațiile prevăzute în standard.

Art. 40. (2) OD are obligația de a transmite ANRE informațiile obținute, conform tabelelor 4, 5 și 6 din standard, precum și detalii ale acțiunilor de remediere întreprinse în urma acțiunilor de monitorizare.

Art. 41. (1) Suplimentar datelor cuprinse în tabelele 4, 5 și 6, în cazul întreruperilor lungi planificate/neplanificate, fiecare OD titular de licență este obligat să înregistreze și să transmită ANRE, în cadrul raportului prevăzut la art. 44 alin. (2), numărul utilizatorilor racordați la RED pe nivelul de MT și IT care au suferit o întrerupere cu o durată mai mare decât limitele prevăzute la art. 13 și 16, durata întreruperii care excede limita prevăzută de standard, cauza depășirii, precum și numărul și valoarea totală a compensațiilor plătite, conform anexei nr. 6.

(2) De la data intrării în vigoare a Standardului până la data 31.12.2018, în cazul întreruperilor lungi planificate/neplanificate care afectează utilizatorii racordați la RED pe nivelul de JT, fiecare OD titular de licență este obligat să înregistreze și să transmită ANRE în cadrul raportului prevăzut la art. 44, numărul utilizatorilor care au solicitat compensații, precum și numărul și valoarea totală a compensațiilor plătite.

(3) Începând cu data de 01.01.2019, fiecare OD titular de licență este obligat să înregistreze și să transmită ANRE informațiile precizate la alin. (1) și pentru utilizatorii racordați la RED pe nivelul de JT.

Art. 45. (1) Începând cu data intrării în vigoare a prezentului standard, indicatorii publicați trebuie păstrați pe site, pentru a putea fi urmărită evoluția acestora, o perioadă de minimum 5 ani.

(2) OD va asigura păstrarea datelor necesare calculării indicatorilor de performanță pe o durată de 7 ani.

(3) OD face publice (prin publicare pe site, publicare în mass-media, prin afișare la sediu și la centrele de relații cu utilizatorii, etc.) obligațiile care îi revin prin standardul de performanță, inclusiv prevederile art. 19 și anexele nr. 1 și nr. 4.