

Capitolul II

Continuitatea în alimentare

Secțiunea 1

Obligații ale OD

Articolul 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.

Articolul 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.

Articolul 10

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

Articolul 12

(5) În situația în care, din motive obiective, OD renunță la întreruperea planificată, acesta are obligația de a informa utilizatorii și, în situația în care contractul de distribuție este încheiat prin intermediul furnizorilor, pe furnizorii acestora, ce urmau a fi afectați de întreruperi cu minimum 24 de ore înainte de data prevăzută pentru începerea lucrărilor.

Articolul 13

(1) 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 2.000 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. \(1\)](#).

Articolul 15

(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, 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, cu excepția zonelor rurale din componența administrativă a acestora, 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, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona intravilană, în maximum 48 de ore;

e) pentru mediul urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona extravilană, în maximum 72 de ore.

(2) Termenele prevăzute la [alin. \(1\)](#) 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.

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

(4) 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.

Articolul 16

(1) OD concesionar monitorizează și transmite ANRE în cadrul raportului anual prevăzut la [art. 45](#) numărul întreruperilor lungi neplanificate, ce afectează locuri de consum și/sau de producere racordate la IT și MT, într-un an calendaristic.

(2) Până la data de 31.12.2021, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT într-un an calendaristic nu poate fi mai mare de:

a) 8 întreruperi neplanificate, în mediul urban;

b) 16 întreruperi neplanificate, în mediul rural.

(3) Începând cu 1.01.2022, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT într-un an calendaristic nu poate fi mai mare de 8 întreruperi indiferent de zonă.

(4) 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 nu poate fi mai mare de 3 întreruperi indiferent de zonă.

(5) Întreruperile lungi neplanificate, realizate ca urmare a solicitării instituțiilor statului (poliție, inspectoratul pentru situații de urgență etc.), îndreptățite de lege să solicite întreruperile respective se monitorizează separat cu denumirea de întreruperi solicitate de instituții ale statului, nu se iau în considerare la stabilirea indicatorilor de performanță și nu implică acordarea de compensații.

(6) În situațiile prevăzute la [alin. \(5\)](#), OD are obligația de a anunța pe orice cale și în timpul cel mai scurt utilizatorii ce vor fi afectați cu privire la ora și durata întreruperii care urmează.

Articolul 17

(1) OD concesionar monitorizează și transmite ANRE în cadrul raportului anual prevăzut la [art. 45](#) numărul întreruperilor scurte, ce afectează locuri de consum și/sau de producere indiferent de nivelul de tensiune la care sunt racordate, într-un an calendaristic.

(2) Numărul întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT într-un an calendaristic nu poate fi mai mare de 10 întreruperi indiferent de zonă.

(3) Până la data de 31.12.2021, numărul întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de MT sau JT într-o săptămână nu poate fi mai mare de:

a) 10 întreruperi scurte, în mediul urban;

b) 20 întreruperi scurte, în mediul rural.

(4) Începând cu 1.01.2022, numărul întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de MT sau JT într-o săptămână nu poate fi mai mare de 10 întreruperi indiferent de zonă.

Articolul 18

În cazul nerespectării prevederilor [art. 13](#), [art. 15 alin. \(1\)](#), [art. 16 alin. \(2\)-\(4\)](#) și/sau ale [art. 17 alin. \(2\)-\(4\)](#), OD plătește utilizatorului compensații conform [anexei nr. 1](#).

Articolul 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**

Articolul 20

(1) OD are obligația de a realiza înregistrarea tuturor întreruperilor de lungă durată, precum și ale întreruperilor de scurtă durată ale 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 nr. 2 și 3](#).

Articolul 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

Articolul 24

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

a) 47,00-52,00 Hz pe durata a 100% din an;

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.

Articolul 25

(1) Până la data de 31.12.2021, 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%/-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) Începând cu data de 1.01.2022, 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 +5%/-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.

(3) 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.

Articolul 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. Tabelul nr. 2 - Valorile efective ale armonicilor de tensiune în punctele de delimitare, la JT și MT

Armonici impare (% din fundamentală):				Armonici pare (% din fundamentală):	
Nu multiplu de 3		Multiplu de 3		Rang	P
Rang	Prag	Rang	Prag		
5	6%	3	5%	2	2
7	5%	9	1,5%	4	1
11	3,5%	15	0,5%	6 ÷ 24	0,
13	3%	21	0,5%		
17	2%				
19,23,25	1,5%				

(3) Factorul total de distorsiune armonică a tensiunii la IT trebuie să fie mai mic sau egal cu 3%.

(4) 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 IT, nu trebuie să depășească limitele maxime indicate în tabelul nr. 3. Tabelul nr. 3 - Valorile efective ale armonicilor de tensiune în punctele de delimitare, la IT

Armonici impare (% din fundamentală):				Armonici pare (% din fundamentală):	
Nu multiplu de 3		Multiplu de 3		Rang	P
Rang	Prag	Rang	Prag		
5	5%	3	3%	2	1,
7	4%	9	1,3%	4	1
11	3%	15	0,5%	6 + 24	0,
13	2,5%	21	0,5%		
17,19,23,25	—				

Articolul 27

Secțiunea a 2-a Obligațiile OD referitor la reclamațiile privind calitatea tensiunii

Articolul 28

(1) La reclamația scrisă, transmisă inclusiv prin mijloace electronice, 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 PD sau, dacă nu sunt condiții pentru montarea aparatului de monitorizare în PD, în locul cel mai apropiat de PD, 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](#).

(9) În situația în care, urmare a analizei efectuate de OD, reclamația utilizatorului referitoare la calitatea curbei de tensiune se dovedește întemeiată, OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 4](#).

Capitolul IV Calitatea comercială a serviciului de distribuție

Articolul 29

(1) OD este obligat să răspundă, în termen de 30 de zile calendaristice, la toate cererile/sesizările/reclamațiile/ solicitările primite cu privire la serviciul de distribuție, altele decât cele pentru care este prevăzut explicit un termen de răspuns 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

Articolul 30

(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, pentru punerea sub tensiune a instalațiilor de utilizare aferente unui loc de

consum și/sau de producere, termenul de realizare a racordării, inclusiv recepția și punerea în funcțiune a instalației de racordare pentru utilizatorii clienți casnici și clienți finali noncasnici ale căror locuri de consum sunt alimentate prin instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri, precum și termenul total pentru proiectarea unui bransament, obținerea autorizației de construire pentru bransament, execuția și recepția punerii în funcțiune a bransamentului realizat pentru alte categorii de utilizatori decât utilizatorii clienți casnici și clienți finali noncasnici ale căror locuri de consum sunt alimentate prin instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri sunt cele prevăzute în reglementările privind racordarea.

(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 reglementările privind racordarea, OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 4](#).

(5) Prin derogare de la prevederile [alin. \(4\)](#), în situația în care termenul maxim de realizare a racordării, inclusiv recepția și punerea în funcțiune a instalației de racordare pentru utilizatorii clienți casnici și clienți finali noncasnici ale căror locuri de consum sunt alimentate prin instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri, respectiv termenul maxim pentru proiectarea unui bransament, obținerea autorizației de construire pentru bransament, execuția, recepția și punerea în funcțiune a bransamentului realizat pentru alte categorii de utilizatori decât utilizatorii clienți casnici și clienți finali noncasnici ale căror locuri de consum sunt alimentate prin instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri, prevăzute în reglementările privind racordarea, nu este respectat de către OD ca urmare a unei cereri exprese din partea utilizatorului de amânare a realizării instalației de racordare/bransamentului, OD nu acordă compensația corespunzătoare prevăzută în [anexa nr. 4](#).

Secțiunea a 2-a

Contractarea serviciului de distribuție

Articolul 31

(1) Termenul pentru încheierea contractului de distribuție a energiei electrice este de maximum 5 zile de la înregistrarea cererii/notificării, însoțite 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

Articolul 32

(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 furnizor/utilizatorul care are contract de distribuție încheiat direct cu OD a cererii scrise, motivate de opțiunea utilizatorului client final de schimbare a tipului de preț aplicat conform contractului de furnizare, în situația în care aplicarea noului preț necesită un alt tip de contor sau reprogramarea celui existent.

(3) La sesizarea scrisă a utilizatorului, adresată direct sau prin intermediul furnizorului, referitoare la grupul de măsurare care este dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate ori ca urmare a constatării de către OD a unor probleme privind grupul de măsurare, OD este obligat să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare ori elemente ale acestuia, cu anunțarea prealabilă a utilizatorului, în condițiile și la termenele prevăzute în contractul-cadru pentru serviciul de distribuție.

Articolul 33

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.

Articolul 34

În situația în care OD nu respectă termenele prevăzute la [art. 32](#) sau [33](#), acesta este obligat să plătească utilizatorului compensația prevăzută în [anexa nr. 4](#).

Capitolul V

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

Articolul 35

(1) Valorile compensațiilor pe care OD este obligat să le acorde utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță din standard sunt prevăzute în [anexele nr. 1 și 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. 36 alin. \(3\)](#) și [\(4\)](#), prin modalitatea convenită în contractul pentru serviciul de distribuție.

Capitolul VI

Monitorizarea calității serviciului de distribuție a energiei electrice

Secțiunea 1

Monitorizarea continuității și calității energiei electrice

Articolul 37

(1) Pentru urmărirea continuității și calității energiei electrice, OD realizează monitorizarea acestora cu ajutorul unor analizoare de calitate. Analizoarele de calitate trebuie să permită, minimum, măsurarea, înregistrarea și analizarea următoarelor mărimi referitoare la tensiune: întreruperile tranzitorii, întreruperile scurte și lungi, frecvența, valoarea efectivă a tensiunii, golurile de tensiune, supratensiunile temporare de frecvență industrială între faze și pământ sau între faze - voltage swells -, fenomenul de flicker, variațiile rapide și lente de tensiune, armonicile, interarmonicile, factorul total de distorsiune armonică, nesimetria sistemului trifazat de tensiuni. De asemenea, aparatele trebuie să permită înregistrarea și măsurarea curenților (unda fundamentală și armonicile).

(2) Fiecare OD titular de licență cu contract de concesiune monitorizează minimum 25% din numărul stațiilor electrice și pentru dezvoltarea activității de monitorizare respectă următorul calendar:

a) până la data de 31.12.2022 va monitoriza minimum 50% din numărul stațiilor electrice și minimum 25% din numărul posturilor de transformare;

b) până la data de 31.12.2025 va monitoriza minimum 75% din numărul stațiilor electrice și minimum 50% din numărul posturilor de transformare;

c) până la data de 31.12.2026 va monitoriza integral (100%) stațiile electrice și minimum 75% din numărul posturilor de transformare;

d) începând cu 01.01.2028 va monitoriza integral (100%) posturile de transformare.

(3) Posturile de transformare monitorizate conform fiecărei etape prevăzute la [alin. \(2\)](#) includ posturile de transformare care alimentează în totalitate utilizatori integrați în sisteme de măsurare inteligentă a energiei electrice.

(4) OD concesionari au obligația să transmită ANRE până la data de 1.02.2022 programul de implementare privind monitorizarea continuității și calității energiei electrice cu analizoare montate în stațiile electrice și posturile de transformare, stabilit conform [alin. \(2\)](#) și [\(3\)](#), corelat cu prevederile calendarului de implementare a sistemelor de măsurare inteligentă a energiei electrice la nivel național, aprobat prin decizie a președintelui ANRE.

(5) În fiecare sistem electroenergetic izolat, gestionarul acestuia instalează minimum un analizor de calitate.

(6) Toate analizoarele de calitate trebuie să fie suficient de precise, cu respectarea standardelor internaționale de măsurare - SR EN 61000-4-30 - și capabile să efectueze măsurători minimum conform limitelor stabilite de SR EN 50160, pentru a putea utiliza înregistrările și în relațiile juridice ale OD cu alte entități, ținând cont de prevederile din contracte.

(7) Pentru a putea determina indicatorii de continuitate din rețea, OD titulari de licență cu contract de concesiune utilizează sisteme automate, care înregistrează întreruperile la MT și IT. Ceilalți OD titulari de licență utilizează minimum 3 echipamente cu funcție de înregistrare a numărului de întreruperi.

(8) La JT, acolo unde este posibil, înregistrarea întreruperilor se face cu sisteme de contorizare inteligentă a energiei electrice care, prin funcționalitățile obligatorii, au posibilitatea monitorizării și a controlului principalilor parametri tehnici privind calitatea energiei electrice.

(9) La depășirea numărului cumulat al întreruperilor scurte dintr-o zonă de rețea, ce afectează locurile de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de MT și/sau JT din acea zonă, prevăzut la [art. 17 alin. \(3\)](#) sau [\(4\)](#), după caz, sau la reclamația utilizatorului privind numărul întreruperilor scurte în PD de MT sau JT al acestuia, OD este obligat să monteze analizoare de calitate sau să utilizeze datele furnizate de sistemele de măsurare inteligente, după caz, și să monitorizeze continuitatea în alimentarea cu energie electrică în zona respectivă, pe un interval de minimum 7 zile.

(10) OD este obligat să analizeze rezultatele monitorizării continuității în alimentarea cu energie electrică prevăzute la [alin. \(9\)](#) și să întocmească un plan de măsuri pe termen scurt, mediu și lung, cu includerea acestuia în planul de investiții, respectiv în planul de mentenanță.

(11) În cazul în care din rezultatele monitorizării continuității în alimentarea cu energie electrică prevăzute la [alin. \(9\)](#) rezultă depășiri ale valorilor maxime prevăzute la [art. 17](#), OD plătește utilizatorului compensații conform [anexei nr. 1](#).

(12) Utilizatorul poate să monteze în instalația de utilizare, pe cheltuiala sa, un analizor de calitate, care să îi permită să înregistreze întreruperile pe care le-a suferit și parametrii de calitate a energiei electrice. Dacă locul de amplasare al analizorului de calitate, montarea, sigilarea, programarea și extragerea de informații din memoria acestuia au fost stabilite de comun acord între părți, indicațiile aparatului vor fi folosite în relațiile dintre OD și utilizator.

Secțiunea a-2-a

Urmărirea, înregistrarea și raportarea indicatorilor de performanță

Articolul 38

(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 pagina proprie de internet a 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) 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) OD este obligat să preia toate apelurile telefonice efectuate prin centrul de telefonie după cum urmează:

a) preia apelul în maximum 30 de secunde de la inițierea acestuia de către utilizator;

b) dă posibilitatea utilizatorului să selecteze opțiunea pentru transferul apelului la un operator uman în maximum 180 de secunde de la preluarea apelului (nu include timpul de așteptare până la începerea convorbirii cu un operator uman);

c) asigură începerea convorbirii utilizatorului cu un operator uman în maximum 20 de minute de la preluarea apelului (include timpul de așteptare până la începerea convorbirii cu operatorul uman).

(5) Numărul apelurilor nepreluare conform intervalelor prevăzute la [alin. \(4\) lit. a\)](#) și [c\)](#) se înregistrează și se raportează anual ANRE, conform indicatorilor de calitate comercială prevăzuți în anexa nr. 5.

(6) 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.

(7) 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.

Articolul 39

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. 38 alin. \(1\) lit. b\)](#), pentru toate situațiile prevăzute în standard.

Articolul 41

(1) Fiecare OD titular de licență prezintă, în cadrul raportului prevăzut la [art. 45](#), datele înregistrate în stațiile electrice și în posturile de transformare monitorizate referitoare la: numărul de întreruperi tranzitorii, scurte și lungi, golurile de tensiune, supratensiunile temporare, frecvența, tensiunea, armonicile, factorul total de distorsiune armonică, nesimetria sistemului trifazat de tensiuni de secvență negativă etc. conform tabelelor 4, 5 și 6.

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

Articolul 42

(1) Suplimentar datelor cuprinse în tablele 4-6, 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. 45 alin. \(1\)](#), numărul utilizatorilor racordați la RED pe toate nivelurile de tensiune care au suferit o

întrerupere cu o durată mai mare decât limitele prevăzute la [art. 13](#) și [15](#), durata întreruperii care excede limita prevăzută de standard, cauza depășirii, precum și numărul și valoarea totală a compensațiilor plătite, conform [anexei nr. 6](#).

(2) OD concesionar este obligat să monitorizeze și să transmită ANRE, în cadrul raportului anual prevăzut la [art. 45](#), informațiile privind compensațiile acordate utilizatorilor RED conform [anexei nr. 7](#).

Capitolul VII

Dispoziții tranzitorii și finale

Articolul 43

Cerințele standardului de performanță referitoare la asigurarea continuității în alimentare și la calitatea tehnică a energiei electrice reprezintă condiții minime pe care OD le asigură utilizatorilor rețelei electrice. Această prevedere trebuie stipulată în avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare. Dacă părțile convin alte valori în condițiile [art. 9](#), acestea se prevăd explicit la rubrica „Alte condiții” a avizului tehnic de racordare/certificatului de racordare.

prevăzute la [alin. \(1\)](#), cu durate de până la 3 secunde.

Articolul 45

(1) Informațiile privind indicatorii de performanță prevăzuți în prezentul standard însoțite de raportarea datelor privitoare la starea tehnică a rețelei de distribuție a energiei electrice prevăzută în anexa nr. 8 și analiza operatorului privitoare la performanțele obținute și acțiunile de remediere considerate pentru asigurarea parametrilor garanțați prin standard se transmit la ANRE sub forma unui raport, până la data de 1 martie a anului următor celui analizat.

(2) OD concesionari, precum și ceilalți OD, titulari de licență, transmit informațiile prevăzute la [alin. \(1\)](#), conform tabelelor și anexelor prevăzute în standard, comparativ cu nivelul de performanță impus de standard.

(3) În cadrul raportului prevăzut la [alin. \(1\)](#), OD concesionar transmite ANRE un centralizator anual al incidentelor deosebite din RED, însoțit de rapoartele de analiză aferente acestora.

(4) OD au obligația să transmită, în cadrul raportului prevăzut la [alin. \(1\)](#), indicatorii statistici prevăzuți în [anexele nr. 2, 3 și 5](#).