

## Obligații ce îi revin operatorului de distribuție în conformitate cu prevederile Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

1. OD are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu energie electrică în conformitate cu nivelurile de performanță stabilite prin standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei.

OD ia toate măsurile pentru reducerea duratei întreruperilor și pentru a le programa, la date și ore care afectează cât mai puțin utilizatorul.

2. (1) În situația în care OD nu asigură nivelul de performanță stabilit prin standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei, utilizatorii racordați în zona din RED afectată au dreptul de a primi compensații.

(2) Compensațiile se plătesc de către OD utilizatorilor ale căror instalații sunt racordate direct la rețeaua acestuia.

(3) În cazul în care responsabil pentru nerespectarea indicatorilor de performanță este OD ce deține RED din amonte de rețeaua la care sunt racordate instalațiile utilizatorilor afectați, compensațiile se plătesc conform alin.

(2) urmând a fi recuperate de la OD responsabil prin solicitarea de despăgubiri conform contractului de distribuție încheiat între cei doi OD conform reglementărilor în vigoare.

3. 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, suplimentarea nivelurilor minime stabilite prin standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei, convenind obligațiile tehnice și financiare care revin părților, cu evidențierea distinctă a acestora în contractul de distribuție.

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

5. OD este îndreptățit să întrerupă calea de alimentare/evacuare a energiei electrice în situațiile și condițiile prevăzute în contractul cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumit în continuare contract – cadru pentru serviciul de distribuție.

6. (1) Pentru lucrările de dezvoltare, rețehnologizare și mentenanță, OD va stabili, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți.

(2) OD informează utilizatorii și, în cazul utilizatorilor de tip client final, furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, după cum urmează :

- în scris sau telefonic, cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor, în cazul clienților noncasnici mari, precum și în cazul clienților vulnerabili din motive de sănătate /vârstă, încadrați în această categorie conform prevederilor art.19, pentru aceste categorii de clienți, OD retransmite anunțul cu privire la data întreruperii cu 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor;
- prin mass-media (minimum presă) și pagina proprie de internet, în cazul locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețelele de IT și MT, cu excepția celor aferente clienților prevăzuți la lit.a) cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor;
- prin mass-media (minimum presă) și pagina proprie de internet, în cazul locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de JT, cu excepția celor aferente clienților prevăzuți la lit.a) cu minimum 2 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor;

(3) În situațiile prevăzute la alineatul 2 lit. b și c pentru cazul în care contractul de distribuție este încheiat între OD și utilizator, OD informează utilizatorii individual prin mail sau sms dacă informațiile privind adresa de mail sau numărul de telefon au fost puse la dispoziție de către acesta.

(4) În situația locurilor de consum și/sau de producere prevăzute la alin.(2) lit a), dacă se ajunge la o înțelegere cu majoritatea utilizatorilor afectați privind reprogramarea unei întreruperi planificate, OD anunță toți utilizatorii cu privire la noua dată, oră, precum și durata întreruperii necesare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrurilor.

(5) În situația în care, din motive obiective, OD renunță la întreruperea planificată, acesta are obligația de a informa utilizatorii ce urmau a fi afectați de aceasta cu minimum 24 de ore înainte de data stabilită pentru începerea lucrurilor.

(6) La solicitarea unui utilizator, transmis în scris conform art.38, OD apelează la mijloace speciale (de exemplu alimentări provizorii, lucru sub tensiune, grupuri generatoare mobile), cu scopul limitării duratei/puterii întrerupte sau chiar a eliminării întreruperilor sau realizează lucrări necesare în afara programului normal de lucru al solicitantului.

(7) În situația prevăzută la alin. (6), cheltuielile suplimentare ale OD se suportă de utilizator în condițiile în care OD îi adresează o propunere tehnică și financiară înainte de începerea lucrurilor, cu excepția consumatorilor vulnerabili.

7. (1) Într-un an calendaristic, pentru lucrările de dezvoltare și mentenanță, OD nu cauzează unui utilizator mai mult de:

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

(2) În scopul realizării lucrurilor 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 lucrurilor 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 prevăzute la alin. (1).

8. (1) Pentru remedierea instalațiilor în urma unor evenimente accidentale care necesită o intervenție imediată, OD ia toate măsurile necesare și anunță, dacă este posibil, pe orice cale și în timpul cel mai scurt utilizatorii cu privire la ora și durata întreruperii care urmează.

(2) În situația prevăzută la alin. (1), pentru calculul indicatorilor de continuitate, această întrerupere se consideră ca fiind neplanificată.

(3) Dacă remedierea instalațiilor nu necesită o intervenție imediată, OD anunță utilizatorii, cu minimum 24 ore înainte de întrerupere, prin intermediul mass-media (minimum presă) și pagina de internet și e-mail/sms, iar la calculul indicatorilor de continuitate, întreruperea se consideră ca fiind planificată.

9. (1) În termen de 5 zile calendaristice de la data producerii unui accident 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.

10. (1) OD asigură sosirea echipei de intervenție în minimum de timp din momentul în care a luat la cunoștință cu privire la întreruperea curentului 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 decembrie 2018, după cum urmează:

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

(2) Începând cu 01.01.2019, restabilirea condițiilor 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 :

- pentru mediul urban cu excepția municipiilor reședință de județ, în condiții normale de vreme, în maximum 6 ore;
- pentru municipiile reședință de județ, în condiții normale de vreme, în maximum 4 ore;
- pentru mediul rural, în condiții normale de vreme, în maximum 12 ore;
- 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 cunoștința, 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 condițiilor 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.

11. (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 ianuarie 2019-31 decembrie 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:

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

(4) Pentru perioada 01 ianuarie 2021-31 decembrie 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:

- 8 întreruperi neplanificate, în mediul urban;
- 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.

12. În cazul nerespectării prevederilor art. 13, art. 16 alin. (1) și (2) și/sau 17 alin. (3), (4), (5) și (6) OD poate te te utilizatorului compensații conform Anexei nr. 1.

13. (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).

(2) Pentru fiecare întrerupere de lungă durată a căii de alimentare/evacuare, OD înregistrează cel puțin în:

- tensiunea la care se produce întreruperea - originea întreruperii;
- caracterul planificat sau neplanificat al întreruperii pentru indicatorii de continuitate;
- cauza întreruperii;
- data, ora și minutul de început al întreruperii;
- numărul de etape de reconectare, dacă este cazul;
- numărul de utilizatori realimentați la fiecare etapă de reconectare, precum și data, ora și minutul de sfârșit al întreruperii pentru aceștia;
- data, ora și minutul de sfârșit al întreruperii, pentru toți utilizatorii afectați de întrerupere;
- durata totală (din momentul dispariției tensiunii până la reconectare), în minute, a întreruperii, respectiv a etapei de realimentare, dacă este cazul;
- numărul de utilizatori, pe fiecare nivel de tensiune, afectați de întrerupere, corespunzător fiecărei etape a acesteia, dacă este cazul;
- numărul fazelor afectate de întrerupere dacă aceasta se produce în rețeaua de joasă tensiune;
- puterea electrică întreruptă (ultima putere măsurată înainte de întrerupere), la IT.

(3) Pentru fiecare întrerupere de scurtă durată a căii de alimentare/evacuare, OD înregistrează informațiile prevăzute la alin. (2) lit. a), c), d), h), i), j) și k).

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

15. (1) În cazul întreruperilor planificate se consideră o singură întrerupere chiar dacă în perioada anunțată pentru realizarea lucrărilor în rețelele electrice utilizatorul a suferit mai multe întreruperi urmate de repuneri sub tensiune provizorii. Durata acestei întreruperi este egală cu suma tuturor duratelor întreruperilor lungi înregistrate în perioada anunțată pentru realizarea lucrărilor respective.

(2) În cazul întreruperilor neplanificate, dacă două sau mai multe întreruperi lungi au aceeași cauză și se succed la intervale de timp de maximum trei minute, acestea vor fi grupate și considerate ca o singură întrerupere echivalentă cu durata egală cu suma duratelor întreruperilor produse separat.

16. (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 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 trebuia 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 calitatii 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.

17. (1) OD este obligat să răspundă, în termen de 30 zile calendaristice, la toate cererile/sesizările/reclamațiile/solicitațiile 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.

18. (1) La solicitarea scrisă a oricărui utilizator al RED, existent sau potențial (ale cărui 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.

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

20. (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 lucrătoare 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 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 contractul – cadru pentru serviciul de distribuție.

21. La contestația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat primită de la un utilizator sau furnizor, OD va analiza/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.

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

- Centre de relatii cu utilizatorii, conform prevederilor regulamentului de racordare, prevazute cu registratura proprie;
- Un serviciu permanent de voce si date, asigurat prin :
  - Centru de telefonie cu posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare, prevazut cu cel putin un numar de apel gratuit pentru semnalare intreruperi, disponibil 24 ore din 24, si trei linii telefonice cu tarif normal;
  - Pagina proprie de internet, cu posibilitatea inregistrarii numarului de accesari intr-o perioada data, precum si cu punerea la dispozitia utilizatorilor a unui formular on-line pentru contactarea OD.

(2) Pe site-ul OD trebuie sa se regaseasca cel putin informatii privind:

- datele de contact ale OD (numere de telefon, fax, adrese de e-mail, locatie si program de audiente);
- adresele centrelor de relatii cu utilizatorii ale OD unde poate fi consultat personalul OD, unde se depun si se inregistreaza cererile de racordare, cererile pentru incheierea contractelor de distributie si documentatiile anexate, dosarele instalatiilor de utilizare si alte documentatii;
- informatii privind cadrul de reglementare specific, procedurile OD, intreruperile planificate etc.

(3) Incepand cu data de 1 ianuarie 2017, registratura centrelor de relatii cu utilizatorii, serviciul permanent de voce si date, precum si pagina de internet prevazute la alin.(1) trebuie sa fie independente fata de operatorii economici afiliati.

(4) Incepand cu data de 1 ianuarie 2017, OD este obligat sa preia toate apelurile telefonice efectuate prin centrul de telefonie, in maximum 60 de secunde. Numarul apelurilor nepreluare in acest interval se inregistreaza si se raporteaza anual ANRE, conform indicatorilor de calitate comerciala prevazuti in anexa nr.5.

(5) Fiecare OD are obligatia sa inregistreze toate cererile/sesizarile/reclamatii primite prin oricare dintre caile prevazute la alin.(1), sa solicite datele de contact ale celui carea facut cererea/sesizarea/reclamatia si sa comunice acestuia un numar de inregistrare. Orice revenire ulterioara la cererea/sesizarea/reclamatia respectiva se va referi la numarul de inregistrare alocat.

(6) OD este obligat sa contacteze in scris, prin e-mail/fax, utilizatorul carea solicitat in scris o audienta, in termen de doua zile lucratoare de la data solicitarii, urmand ca programarea audientei sa se stabileasca, de comun acord cu utilizatorul, in maximum 15 zile calendaristice de la data solicitarii acesteia.

23. OD este obligat sa solutioneze orice solicitare/ cerere/ sesizare/ reclamatie/ contestatie transmisa in 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 situatiile prevazute in standardul de performan pentru serviciul de distributie a energiei.