

ACTE ALE AUTORITĂȚII NAȚIONALE DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN

privind modificarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 11/2016

Având în vedere prevederile art. 44 alin. (2) și ale art. 45 alin. (1) lit. a) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul prevederilor art. 9 alin. (1) lit. h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite prezentul ordin.

Art. I. — Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 11/2016, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 291 din 18 aprilie 2016, se modifică și se completează după cum urmează:

1. Articolul 5 se modifică și va avea următorul cuprins:

„Art. 5. — Prevederile standardului nu se aplică în situații de funcționare anormală a RED determinate de către OTS, în condițiile în care OD a luat toate măsurile pentru limitarea efectelor cauzei care determină funcționarea anormală.”

2. La articolul 6, alineatul (2), litera i) se abrogă.

3. La articolul 6 alineatul (2), litera k) se modifică și va avea următorul cuprins:

„k) *incident deosebit* — eveniment care duce la apariția unei întreruperi lungi a căii de alimentare/evacuare a energiei electrice, ce afectează un număr mai mare de 5.000 de utilizatori.”

4. La articolul 15, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

„Art. 15. — (1) În situația producerii unui incident deosebit în RED, OD concesionar este obligat să informeze ANRE cel mai târziu în ziua lucrătoare următoare, precizând: zona RED afectată, numărul locurilor de consum și/sau de producere afectate, precum și, dacă sunt disponibile, informații privind durata întreruperii și cauza care a determinat apariția incidentului.”

5. La articolul 16 alineatul (1), litera c) se modifică și va avea următorul cuprins:

„c) 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.”

6. La articolul 16 alineatul (1), după litera c) se introduce o nouă literă, litera d), cu următorul cuprins:

„d) 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.”

7. La articolul 16 alineatul (2), litera d) se modifică și va avea următorul cuprins:

„d) pentru mediul urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, în termenul prevăzut la alin. (1) lit. c) sau d), după caz.”

8. La articolul 17, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:

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

9. După articolul 26 se introduce un nou articol, articolul 26¹, cu următorul cuprins:

„Art. 26¹. — Parametrii de calitate prevăzuți la art. 23, 24, 25 și 26 reprezintă indicatori de performanță pentru calitatea curbei de tensiune.”

10. La articolul 27, după alineatul (8) se introduce un nou alineat, alineatul (9), cu următorul cuprins:

„(9) În situația în care, drept 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.”

11. La articolul 28, alineatul (1) se modifică și va avea următorul cuprins:

„Art. 28. — (1) OD este obligat să răspundă, în termen de 30 de zile calendaristice, la toate cererile/sesizările/reclamațiile/solicitațiile primite cu privire la serviciul de distribuție, altele decât cele pentru care este prevăzut explicit un termen de răspuns în reglementările în vigoare.”

12. La articolul 29, alineatul (2) se modifică și va avea următorul cuprins:

„(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, precum și termenul total pentru proiectarea unui bransament, obținerea autorizației de construire pentru bransament, execuția și recepția punerii în funcțiune a bransamentului sunt prevăzute în regulamentul de racordare.”

13. La articolul 29, după alineatul (4) se introduce un nou alineat, alineatul (5), cu următorul cuprins:

„(5) Prin derogare de la prevederile alin. (4), în situația în care termenul maxim prevăzut în regulamentul de racordare pentru proiectarea unui bransament, obținerea autorizației de construire pentru bransament, execuția și recepția punerii în funcțiune a bransamentului nu este respectat de către OD ca urmare a unei cereri exprese din partea utilizatorului de amânare a realizării bransamentului, OD nu acordă compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.”

14. Articolul 31 se modifică și va avea următorul cuprins:

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

(3) La sesizarea 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.”

15. La articolul 34, alineatele (4), (5) și (6) se abrogă.

16. La articolul 41, după alineatul (3) se introduce un nou alineat, alineatul (4), cu următorul cuprins:

„(4) OD concesionar este obligat să monitorizeze și să transmită ANRE, în cadrul raportului anual prevăzut la art. 44, informațiile privind compensațiile acordate utilizatorilor RED conform anexei nr. 7.”

17. Articolul 46 se modifică și va avea următorul conținut:

„Art. 46. — Anexele nr. 1—7 fac parte integrantă din prezentul standard.”

18. La anexa nr. 2 „Indicatori de continuitate”, sintagma „întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră” se înlocuiește cu sintagma „întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite”, iar sintagma „întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori” se înlocuiește cu sintagma „întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți”.

19. La anexa nr. 4 „Compensații acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice și a indicatorilor de calitate comercială a serviciului de distribuție”, punctele nr. 9, 12, 13 și 14 se modifică și vor avea următorul cuprins:

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor/indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice	
			Persoane juridice	Persoane fizice
„9	Răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile sau solicitările primite cu privire la serviciul de distribuție, altele decât cele pentru care este prevăzut explicit un termen de răspuns în reglementările în vigoare	30 de zile calendaristice	90 RON la 110 kV; 70 RON la JT și MT	90 RON la 110 kV; 40 RON la JT și MT
12	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate, în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mare de 100 kW	5 zile lucrătoare	130 RON	—
13	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate, în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW sau în cazul unui client final casnic	10 zile lucrătoare	130 RON	130 RON
14	Înlocuirea/reprogramarea contorului la cererea scrisă a furnizorului/utilizatorului care are contract de distribuție încheiat direct cu OD, motivată de opțiunea utilizatorului client final de schimbare a tarifului de furnizare, în situația în care aplicarea noului tarif necesită un alt tip de contor sau reprogramarea celui existent	10 zile calendaristice	130 RON	130 RON*

20. La anexa nr. 4 „Compensații acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice și a indicatorilor de calitate comercială a serviciului de distribuție”, după punctul 14 se introduce un nou punct, punctul 15, cu următorul cuprins:

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor/indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice	
			Persoane juridice	Persoane fizice
„15	Respectarea indicatorilor de performanță privind calitatea curbei de tensiune	—	270 RON la 110 kV; 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV; 70 RON la JT și MT*

21. Anexa nr. 5 „Indicatori de calitate comercială” se modifică și se înlocuiește cu anexa nr. 1, care face parte integrantă din prezentul ordin.

22. După anexa nr. 6 se introduce o nouă anexă, anexa nr. 7, având cuprinsul prevăzut în anexa nr. 2, care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. II. — Direcțiile de specialitate din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei vor urmări ducerea la îndeplinire a prevederilor prezentului ordin.

Art. III. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,

Niculae Havrileț

București, 22 iunie 2017.
Nr. 49.

ANEXA Nr. 1
(Anexa nr. 5 la standard)

Indicatori de calitate comercială

Nr.	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Total an
1	Numărul de cereri de racordare la rețea	toți	toate					
2	Timpul mediu** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin studiu de soluție (zile)	toți	toate					
3	Timpul mediu** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin fișă de soluție (zile)	toți	toate					
4	Timpul mediu** de emiterie a certificatelor de racordare	toți	toate					
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiteria unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate					
6	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate					
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	JT					
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	MT					
9	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	IT					
10	Numărul de cereri de contracte de racordare	clienți casnici	toate					
11	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	JT					
12	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	MT					
13	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	IT					
14	Timpul mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate					
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	JT					
16	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	MT					
17	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesoluționate	toți	IT					
18	Numărul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin Regulamentul de racordare	toți	toate					
19	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	JT					
20	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	MT					
21	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)	toți	IT					
22	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emiterie ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	JT					
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emiterie ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	MT					
24	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emiterie ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)	toți	IT					

Nr.	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Total an
25	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	JT					
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	MT					
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***	toți	IT					
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT					
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT					
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT					
31	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție*** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate					
32	Numărul de reclamații referitoare la racordare/contestații ATR	toți	JT					
33	Numărul de reclamații referitoare la racordare/contestații ATR	toți	MT					
34	Numărul de reclamații referitoare la racordare/contestații ATR	toți	IT					
35	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	JT					
36	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	MT					
37	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR (zile)	toți	IT					
38	Numărul de reclamații referitoare la racordare/contestații ATR la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin reglementările în vigoare	toți	toate					
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT					
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT					
41	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	IT					
42	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	JT					
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT					
44	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	IT					
45	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în prezentul standard	toți	toate					
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT					
47	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	MT					
48	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	IT					
49	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	JT					
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	MT					
51	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	IT					

Nr.	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Total an
52	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	JT					
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT					
54	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	IT					
55	Numărul de cereri/sesizări/reclamații sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT					
56	Numărul de cereri/sesizări/reclamații sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT					
57	Numărul de cereri/sesizări/reclamații sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT					
58	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	JT					
59	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	MT					
60	Timpul mediu** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	IT					
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate					
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT					
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT					
64	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	IT					
65	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	JT					
66	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT					
67	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	IT					
68	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit o dată la 6 luni	toți	JT					
69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT					
70	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	mari consumatori	IT					
71	Număr total de apeluri telefonice	toți	toate					
72	Număr total de apeluri telefonice nepreluante	toți	toate					
73	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 de secunde	toți	toate					
74	Timpul mediu** de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate					
75	Numărul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate					

* În noțiunea de „tip utilizator” se includ locurile de consum și/sau de producere, precum și OD racordate.

** Valoarea medie reprezintă media aritmetică.

*** Contracte noi, schimbarea soluției de racordare, schimbarea furnizorului etc.

Monitorizarea compensațiilor acordate utilizatorilor

Data acordării compensației [zzllaa]	Valoarea compensației acordate [lei]	Tip utilizator ⁽¹⁾ (se va preciza și nivelul de tensiune al RED la care este/ urmează să fie racordat utilizatorul)	Zonă de consum (urban/rural) U/R	Motivul acordării compensației: indicatorul de performanță/ serviciul neîndeplinit	Categorii indicatorilor de performanță neîndepliniți ⁽²⁾		
					continuitatea alimentării cu energie electrică a utilizatorilor	calitatea tehnică a energiei electrice distribuite	calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice
.....							
Numărul total de compensații plătite ⁽³⁾							
Valoarea totală a compensațiilor acordate ⁽⁴⁾ [lei]							

(1) Pentru „tip utilizator” se completează: loc de consum (LC), loc de producere (LP) sau loc de consum și de producere (LCP) ori OD. Se precizează și nivelul de tensiune la care este racordat locul de consum și/sau de producere ori OD. Exemplu: LCJT, LCMT/LCIT, LPJT etc.

(2) Se va bifa una dintre cele trei categorii.

(3) Se precizează atât numărul total de compensații acordate, cât și defalcarea acestuia pe categorii aferente indicatorilor de performanță.

(4) Se precizează atât valoarea totală a compensațiilor acordate, cât și defalcarea acesteia pe categorii aferente indicatorilor de performanță.

autentic
monitor

0020181310072017

EDITOR: GUVERNUL ROMÂNIEI



„Monitorul Oficial” R.A., Str. Parcului nr. 65, sectorul 1, București; C.I.F. RO427282,
IBAN: RO55RNCB0082006711100001 Banca Comercială Română — S.A. — Sucursala „Unirea” București
și IBAN: RO12TREZ7005069XXX000531 Direcția de Trezorerie și Contabilitate Publică a Municipiului București
(alocat numai persoanelor juridice bugetare)

Tel. 021.318.51.29/150, fax 021.318.51.15, e-mail: marketing@ramo.ro, internet: www.monitoruloficial.ro

Adresa pentru publicitate: Centrul pentru relații cu publicul, București, șos. Panduri nr. 1,
bloc P33, parter, sectorul 5, tel. 021.401.00.70, fax 021.401.00.71 și 021.401.00.72

Tiparul: „Monitorul Oficial” R.A.



5 948493 056294