

**Informare privind drepturile utilizatorilor rezultate
din Ordinul ANRE nr. 11/2016 privind aprobarea
„Standardului de Performanta pentru Serviciul de Distributie a Energiei
Electrice”**

(Ordinul ANRE nr. 11/2016 se regaseste pe site FDEE Muntenia Nord

la <http://electricamn.mnd.electrica.local/ordineANRE.aspx>)

1. In conformitate cu prevederile art.35 alin. (14) din Ordinul ANRE nr. 11/2016 privind aprobarea „Standardului de Performanta pentru Serviciul de Distributie a Energiei Electrice”, utilizatorii au dreptul de a primi compensații pentru nerespectarea prevederilor din respectivul standard.

2. **Situatiile in care utilizatorii pot beneficia** de compensatii sunt prezentate in tabelele de mai jos:

Anexa 1 – Compensații acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard	Compensații acordate Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere
1	Restabilirea alimentării după o întrerupere neplanificată	De la data intrării în vigoare a Standardului până la data de 31.12.2018: 8 ore – mediu urban, în condiții normale de vreme; 18 ore – mediu rural, în condiții normale de vreme; 48 ore - în condiții meteorologice deosebite Începând cu data de 01.01.2019: 6 ore – mediu urban, în condiții normale de vreme; 4 ore - municipii reședință de județ, în condiții normale de vreme; 12 ore – mediu rural, în condiții normale de vreme; 48 ore - în condiții meteorologice deosebite.	300 RON / depășire la 110kV; 200 RON / depășire la MT ; 30 RON / depășire la JT
2	Restabilirea alimentării după o întrerupere planificată	8 ore indiferent de zonă	300 RON / depășire la 110kV; 200 RON / depășire la MT ;

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard	Compensații acordate Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere
			30 RON / depășire la JT
3	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT	Interval 01.01.2019 ÷ 31.12.2020: 12 întreruperi – mediu urban 24 întreruperi – mediu rural Interval 01.01.2021 ÷ 31.12.2022 8 întreruperi – mediu urban 16 întreruperi – mediu rural Începând cu 01.01.2023: 8 întreruperi – indiferent de zonă	30 RON / depășire la JT
4	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT sau MT	Începând cu 01.01.2019: 3 întreruperi – indiferent de zonă	300 RON / depășire la 110kV; 200 RON / depășire la MT;
5	Numărul întreruperilor lungi planificate	4 întreruperi – mediu urban 8 întreruperi – mediu rural	300 RON / depășire la 110kV; 200 RON / depășire la MT ; 30 RON / depășire la JT

Anexa 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

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
			Persoane juridice	Persoane fizice
1	Emiterea avizului tehnic de racordare	10 zile calendaristice, pentru cazul în care stabilirea soluției de racordare la rețeaua electrică de IT, MT sau JT a unui loc de consum și/sau de producere se face pe baza unui studiu de soluție. 30 de zile calendaristice, pentru cazul în care stabilirea soluției de racordare la rețeaua electrică de IT, MT sau JT a unui loc de consum și/sau de producere se face pe baza unei fișe de soluție.	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV; 40 RON la JT și MT
2	Emiterea certificatelor de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV; 90 RON la JT și MT
3	Transmiterea ofertei de contract de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV; 40RON la JT și MT
4	Proiectarea, obținerea autorizației de construire pentru branșament, execuția și recepția punerii în funcțiune a branșamentului	90 zile calendaristice	100 RON la JT	100 RON la JT

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
			Persoane juridice	Persoane fizice
5	Transmiterea ofertei de contract de distribuție	20 zile calendaristice	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV; 40 RON la JT și MT
6	Termenul pentru punerea sub tensiune a instalației de utilizare	10 zile calendaristice	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV; 90 RON la JT și MT
7	Răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor	15 zile calendaristice	130 RON la 110kV; 70 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV; 40 RON la JT și MT
8	Răspuns la reclamațiile scrise privind calitatea curbei de tensiune	20 zile calendaristice	270 RON la 110kV; 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV; 70 RON la JT și MT
9	Răspuns la cererile /sesizările/reclamațiile, sau solicitările referitoare la alte cauze decât cele prevăzute explicit în prezentul standard	30 de zile calendaristice	90 RON la 110kV; 70 RON la JT și MT	90 RON la 110 kV; 40 RON la JT și MT
10	Răspuns la reclamația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat	15 zile calendaristice	130 RON la 110kV; 70 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV; 40 RON la JT și MT
11	Reconectarea la rețea, din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății	2 zile lucrătoare	270 RON la 110kV; 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV; 90 RON la JT și MT
12	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate	5 zile lucrătoare în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mare de 100 kW	130 RON	-

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
			Persoane juridice	Persoane fizice
13	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate	10 zile lucrătoare 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	130 RON	130 RON
14	Înlocuirea/reprogramarea contorului, la solicitarea titularului contractului de distribuție de schimbare a tipului de tarif, sau la schimbarea titularului contractului de furnizare	15 zile calendaristice	130 RON	130 RON

* În cazul în care termenele se modifică prin reglementări sau alte acte normative, vor fi aplicabile noile termene.

3. **Modul de solicitare/acordare; termenul și modalitățile de plată a compensațiilor** : conform art.34 din Ordinul ANRE nr. 11/2016 privind aprobarea „Standardului de Performanță pentru Serviciul de Distribuție a Energiei Electrice”, acordarea de compensații se face direct utilizatorului (în cazul în care contractul de distribuție este încheiat direct cu utilizatorul) sau prin intermediul furnizorului (în cazul în care contractul de distribuție este încheiat cu furnizorul).

Acordarea se face automat sau la cerere, în funcție de nivelul de tensiune la care este racordat utilizatorul și de momentul neîndeplinirii condiției care a condus la acordarea de compensații.

ART. 35

(1) *Compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în standard se acordă de OD în mod automat utilizatorilor ale căror locuri de consum și/sau de producere sunt racordate la RED la nivelul de MT și IT, fără a fi necesară o solicitare din partea acestora.*

(2) *Pentru utilizatorii ale căror locuri de consum și/sau de producere sunt racordate la RED la nivelul de JT, compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea tehnică a energiei electrice, precum și calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice se acordă de OD în mod automat, fără a fi necesară o solicitare din partea utilizatorilor.*

(3) *OD aplică prevederile alin. (1) și (2) începând cu data de 1 iulie 2016. Până la data de 30 iunie 2016 inclusiv, compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea tehnică a energiei electrice, precum și calitatea*

comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice se acordă de OD la cererea utilizatorilor.

(4) Prin derogare de la prevederile alin. (3), compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea tehnică a energiei electrice se acordă de OD în mod automat utilizatorilor care au înaintat reclamații în acest sens fără a solicita concret și acordarea compensației prevăzute în standard în cazul în care reclamațiile sunt întemeiate.

(5) Pentru utilizatorii racordați la RED la nivelul de JT, compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice se acordă de OD de la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 2018, după cum urmează:

a) de la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 2016, compensațiile se acordă la cererea utilizatorilor;

b) în intervalul 1 ianuarie 2017-31 decembrie 2018, compensațiile se acordă în mod automat, fără a fi necesară o solicitare din partea acestora, în cazul utilizatorilor racordați în zone ale RED în care s-au implementat sisteme de măsurare inteligentă a energiei electrice, precum și în cazul utilizatorilor afectați de întreruperea căii de alimentare/evacuare a energiei electrice ca urmare a unui scurtcircuit trifazat;

c) în intervalul 1 ianuarie 2017-31 decembrie 2018, compensațiile se acordă la cererea scrisă a utilizatorilor care nu se încadrează în situațiile precizate la lit. b).

(6) Începând cu data de 1 ianuarie 2019, compensațiile datorate de OD pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice se plătesc utilizatorilor racordați la RED la nivelul de JT în mod automat, fără a fi necesară o solicitare din partea acestora.

(7) În condițiile menționate 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.

(9) În situațiile prevăzute la alin. (5) lit. a) și c), compensația se acordă de OD la cererea utilizatorului formulată în scris și adresată OD sau furnizorului în termen de 60 de zile calendaristice de la data nerespectării indicatorului/indicatorilor de performanță impuși prin prezentul standard.

(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.

(11) Valoarea maximă a compensațiilor acordate lunar de OD unui utilizator, pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice, nu poate depăși următoarele valori:

a) 30 lei, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED la nivelul de JT;

b) 200 lei, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED la nivelul de MT;

c) 300 lei, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED la nivelul de IT.

(12) Valoarea compensațiilor acordate de OD unui utilizator, într-un an calendaristic, pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice se limitează după cum urmează:

a) de la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 2016, valoarea maximă este 20% din echivalentul unei valori totale anuale calculate pornind de la valoarea stabilită în conformitate cu prevederile alin. (11);

b) pentru intervalul 1 ianuarie 2017-31 decembrie 2018, valoarea maximă este 50% din echivalentul unei valori totale anuale calculate pornind de la valoarea stabilită în conformitate cu prevederile alin. (11);

c) începând cu 1 ianuarie 2019 valoarea maximă este 100% din echivalentul valorii totale anuale calculate pornind de la valoarea stabilită în conformitate cu prevederile alin. (11).

(13) Prin derogare de la prevederile alin. (11), în situația în care OD nu respectă termenul maxim prevăzut, după caz, la alin. (7) sau la alin. (8), valoarea compensației corespunzătoare prevăzută în anexele nr. 1 și 4 se majorează cu 50%.

“4. Plata compensatiilor banesti catre utilizatori

a) In situatia in care contractul de distributie este incheiat **prin intermediul unui furnizor**, OD vireaza in contul bancar al furnizorului suma aprobata la plata, urmand ca acesta din urma sa efectueze platile individuale catre beneficiarii indreptatiti;

b) In situatia in care contractul de distributie este incheiat **direct** cu utilizatorul, exista urmatoarele posibilitati:

- OD vireaza compensatia baneasca convenita, in contul bancar comunicat de utilizator (*daca utilizatorul are deschis un cont bancar*);

- OD transmite o invitatie utilizatorului pentru a se prezenta la casierie, in scopul ridicarii banilor;

- In situatia in care utilizatorul nu are cont deschis la o banca si nici nu se poate deplasa la casierie, compensatia convenita i se va transmite prin mandat postal.”