

Standardul de performanță

Standardul de performanță reglementează calitatea serviciului și stabilește indicatorii de performanță în asigurarea acestuia, privind:

Componentele calitatii energiei electrice:

- continuitatea alimentării cu energie electrică a utilizatorilor;
- calitatea tehnică a energiei electrice distribuite;
- calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice;

Obligatiile Operatorului de Distribuție

1. Operatorul de distribuție (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:
 1. pentru mediul urban, în condiții normale de vreme, în maximum 8 ore;
 2. pentru mediul rural, în condiții normale de vreme, în maximum 18 ore;
 3. pentru mediul urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, în maximum 48 de ore.
2. Într-un an calendaristic, pentru lucrările de dezvoltare și mentenanță, OD nu cauzează unui utilizator mai mult de:
 1. 4 întreruperi planificate cu durata de maximum 8 ore fiecare, în mediul urban;
 2. 8 întreruperi planificate cu durata de maximum 8 ore fiecare, în mediul rural.
3. OD este obligat să anunțe utilizatorii afectați de întreruperile planificate, menționând durata estimată a acestora.
4. 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.
5. În punctul de delimitare (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. 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.
6. Limitele normate de variație a frecvenței în funcționare sunt:
 1. 47,00 – 52,00 Hz pe durata a 100% din timp;
 2. 49,50 – 50,50 Hz pe durata a 99,5% din an.

7. În rețelele electrice pot apărea supratensiuni tranzitorii (de impuls) în raport cu pământul, de origine atmosferică sau de comutație; protecția împotriva supratensiunilor tranzitorii trebuie asigurată din faza de proiectare (prevederea de paratrăsnete, descărcătoare, etc.), atât la OD cât și la utilizator.
8. 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.
1. Termenul standard de răspuns la reclamații privind calitatea curbei de tensiune este de 20 de zile calendaristice. 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. OD are obligația să informeze utilizatorul înainte de începerea verificărilor.
2. Termenul standard de răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor este de 15 zile calendaristice.

Important!

- Prevederile Standardului sunt obligatorii pentru toți operatorii de distribuție.
- Anual, fiecare OD trebuie să ia măsuri pentru îmbunătățirea indicatorilor de performanță și să transmită la ANRE rapoarte privind performanțele realizate referitor la calitatea energiei electrice, în funcție de standardele impuse.
- 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.
- Pentru fenomenele aleatoare, imprevizibile și necontrolabile – microîntreruperile, care sunt întreruperi tranzitorii sau goluri de tensiune, deformarea curbei sinusoidale de curent la utilizatori, produsă în general de receptoarele neliniare ale utilizatorilor, supratensiunile tranzitorii (de impuls) în raport cu pământul, de origine atmosferică sau de comutație – OD este exonerat de orice răspundere privind fenomenele prevăzute, cu durate de până la 3 secunde, în consecință, pe baza unei analize de risc, utilizatorii trebuie să ia toate măsurile necesare de protecție.

ART 15 (1) 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:

- să înregistreze adresa/locul de consum drept o instalație specială, din motive umanitare;
- să ia toate măsurile pentru evitarea deconectării respectivului loc de consum;
- să rezolve cu prioritate întreruperile neplanificate care afectează respectivul loc de consum;
- să asigure o sursă suplimentară de alimentare a respectivului loc de consum;
- să ofere utilizatorului un număr de telefon de urgență;
- 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.

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.

- Compensații acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică – anexa 1 la standardul de performanță;
- Indicatori de continuitate a energiei electrice – anexa 2 la standardul de performanță;
- Monitorizarea întreruperilor – anexa 3 la standardul de performanță;
- Compensații acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice și a indicatorilor de calitate comercială a serviciului de distribuție – anexa 4 la standardul de performanță;
- Indicatori de calitate comercială – anexa 5 la standardul de performanță;
- Înregistrarea întreruperilor lungi în cazul cărora restabilirea alimentării cu energie electrică, pentru cel puțin un utilizator, s-a realizat cu depășirea duratei prevăzute în standard – anexa 6 la standardul de performanță.

Ordinul ANRE nr. 11/2016 pentru aprobarea Standardului de Performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice se regăsește în următorul link:

<http://www.anre.ro/ro/energie-electrica/legislatie/norme-tehnice/reglementari-tehnice/norme-tehnice/standarde-de-performanta1387201290>