

STANDARD DE PERFORMANȚA PENTRU SERVICIUL DE DISTRIBUȚIE A ENERGIEI ELECTRICE

(extras ordin ANRE nr. 11/2016)

I. SCOP, DOMENIU DE APLICARE, INDICATORI

- prezentul standard de performanță, reglementează calitatea serviciului de distribuție a energiei electrice și stabilește indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice;
- indicatorii de performanță stabilit prin prezentul standard privesc:
 - a) continuitatea alimentării cu energie electrica a utilizatorilor;
 - b) calitatea tehnica a energiei electrice distribuție;
 - c) calitatea comerciala a serviciului de distribuție a energiei electrice.
- standardul se aplică in relațiile dintre operatorii de distribuție si utilizatorii racordați la rețeaua electrică de distribuție care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:
 - a) au instalațiile la tensiunea nominala alternativă in gama 230 V – 110 kV și la frecvența nominală de 50 Hz;
 - b) prin regimul lor de funcționare nu introduce perturbații inacceptabile, conform normativelor in vigoare, care să afecteze funcționarea rețeaua electrică de distribuție sau alimentarea altor utilizatori rețeaua electrică de distribuție din zonă;
 - c) respectă condițiile prevăzute în contractul de distribuție/furnizare a energiei electrice.
- prevederile standardului, nu se aplică, după caz, in situații de:
 - a) forța majoră;
 - b) funcționarea anormală a rețeaua electrică de distribuție determinate de către Operatorul de Transport și Sistem, în condițiile în care operatorul de distribuție a luat toate măsurile pentru limitarea efectelor cauzei care determină funcționarea anormală.

II. CONTINUITATEA ÎN ALIMENTARE – OBLIGAȚII ALE OPERATORULUI DE DISTRIBUȚIE

- operatorul de distribuție are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu energie electrică în conformitate cu nivelurile de performanță stabilite în prezentul standard;
- în situația în care operatorul de distribuție nu asigură nivelul de performanță prevăzut prin prezentul standard, utilizatorii racordați în zona din rețeaua electrică de distribuție afectată, au dreptul de a primi compensații;
- compensațiile se plătesc de către operatorul de distribuție utilizatorilor ale caror instalații sunt racordate direct la rețeaua acestuia.

i. ÎNTRERUPERI PLANIFICATE

- Operatorul de distribuție este obligat să anunțe utilizatorii afectați de întreruperile planificate, menționand durata acestora;
- Operatorul de distribuție informează utilizatorii cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, după cum urmează:

Categorie utilizator	Termen informare utilizatori	Canal informare	Renunțare
a) client non-casnic mare și client vulnerabil	<ul style="list-style-type: none"> • minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor și reanunțare cu 5 zile lucrătoare înainte de data începerii lucrărilor • dacă se ajunge la o înțelegere cu majoritatea utilizatorilor afectați privind reprogramarea unei întreruperi planificate, se vor anunța toți utilizatorii cu privire la noua data, ora, precum și durata întreruperii necesare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor 	în scris sau telefonic	În situația în care, din motive obiective, operatorul de distribuție renunță la întreruperea planificată, acesta are obligația de a informa utilizatorii ce urmează să fie afectați de aceasta cu minimum 24 de ore înainte de data prevăzută pentru începerea lucrărilor.
b) loc consum și/sau producere racordat la rețele de înaltă tensiune și medie tensiune cu excepția celor aferente utilizatorilor prevăzuți la pct. a	minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor	mass-media și pagina proprie de internet	
c) loc consum și/sau producere racordat la rețele de joasă tensiune cu excepția celor aferente utilizatorilor prevăzuți la pct. a	minimum 2 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor	mass-media și pagina proprie de internet	

*În cazul în care contractul de distribuție este încheiat între operatorul de distribuție și utilizator, operatorul de distribuție informează utilizatorii și individual, prin e-mail sau SMS, dacă informațiile privind adresa de e-mail sau numărul de telefon i-au fost puse la dispoziție de către aceștia.

• Într-un an calendaristic, pentru lucrările de dezvoltare și mentenanța, operatorul de distribuție 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.

ii. ÎNTRERUPERI NEPLANIFICATE

• Operatorul de distribuție 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 decembrie 2018, după cum urmează:

a) pentru mediul urban, în condiții normale de vreme, în maximum 8 ore;

b) pentru mediul rural, în condiții normale de vreme, în maximum 18 ore;

c) pentru mediul urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, în maximum 48 de ore.

• Începând cu 1 ianuarie 2019, restabilirea căii 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:

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, 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, în maximum 48 de ore.

- Pentru perioada *1 ianuarie 2019 - 31 decembrie 2020* numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de joasă tensiune (JT), într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de:

a) 12 întreruperi neplanificate, în mediul urban;

b) 24 de întreruperi neplanificate, în mediul rural.

- Pentru perioada *1 ianuarie 2021 - 31 decembrie 2022*, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de joasă tensiune (JT), într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de:

a) 8 întreruperi neplanificate, în mediul urban;

b) 16 întreruperi neplanificate, în mediul rural.

- Începând cu *1 ianuarie 2023*, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de joasă tensiune (JT) într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de 8 întreruperi indiferent de zonă.

- În condițiile prevăzute la alin. (1), începând cu *1 ianuarie 2019*, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de înaltă tensiune (IT) sau medie tensiune (MT), într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de 3 întreruperi indiferent de zonă.

- Dacă titularul contractului de furnizare/distribuție aduce la cunoștință operatorul de distribuție 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, operatorul de distribuție 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.

- Termenul standard de răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor este de maximum 15 zile calendaristice.

- În situația în care termenul mai sus prevăzut nu este respectat de către operatorul de distribuție, acesta va plăti utilizatorului care a solicitat lămuriri o compensație conform anexei nr. 4.

II. CALITATEA TEHNICĂ A ENERGIEI ELECTRICE - OBLIGAȚII ALE OPERATORULUI DE DISTRIBUȚIE

- Modul de măsurare a tensiunii trebuie să se realizeze conform SR EN 50160. Principalii parametri de calitate sunt prezentați în tabelul de mai jos:

Calitatea curbei de tensiune

Fenomen	Limite admisibile
Limite pentru tensiunea contractuală la MT și IT	Tensiunea contractuală U_c situată în plaja $\pm 5\%$ față de tensiunea nominală
Flicker	$Plt \leq 1$, pentru 95% din săptămână
Variații rapide de tensiune în regim normal	$\pm 5\%$ față de tensiunea nominală U_n la JT $\pm 4\%$ față de U_c la MT și IT
Nesimetrie (componenta negativă) - Kn	La JT și MT, $Kn \leq 2\%$, pentru 95% din săptămână; în unele zone se poate atinge 3%; La IT, $Kn \leq 1\%$, pentru 95% din săptămână
Frecvența*	50 Hz $\pm 1\%$ (rețea interconectată) 50 Hz + 4/- 6%

- Limitele normate de variație a frecvenței în funcționare sunt:
 - a) 47,00-52,00 Hz pe durata a 100% din timp;
 - b) 49,50-50,50 Hz pe durata a 99,5% din an.
- 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 $\pm 10\%$ 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 $\pm 10\%$ 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 $\pm 15\%$ din tensiunea contractuală.
- Termenul standard de răspuns la reclamațiile privind calitatea curbei de tensiune este de 20 de zile calendaristice
- 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.
- 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.
- Prin derogare de la prevederile alin. anterior, 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.

IV. CALITATEA COMERCIALA A SERVICIUL DE DISTRIBUTIE - OBLIGATII ALE OPERATORULUI DE DISTRIBUTIE

- Operatorul de distribuție este obligat să răspundă, în termen de 30 de zile calendaristice, la toate cererile/sesizările/reclamațiile/solicitările 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.

1. Racordarea la rețeaua electrică de distribuție

- La solicitarea scrisă a oricărui utilizator al rețeaua electrică de distribuție, existent sau potențial - ale cărui instalații nu sunt încă racordate la rețea - operatorul de distribuție care deține licența pentru distribuție în zona respectivă emite avizul tehnic de racordare în condițiile prevăzute de regulamentul de racordare. Termenele și condițiile necesare pentru emiterea avizului tehnic de racordare, pentru transmiterea ofertei de contract de racordare și pentru punerea sub tensiune a instalațiilor de utilizare aferente unui loc de consum și/sau de producere sunt prevăzute în regulamentul de racordare.

- 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 operatorul de distribuție.

2. Contractarea serviciului de distribuție

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

3. Măsurarea energiei electrice

Operatorul de distribuție are obligația:

- montării contorului pentru fiecare loc de consum și/sau de producere nou, în termenul prevăzut în contractul de racordare.
- înlocuirii/reprogramării contorului, în termen de maximum 10 zile calendaristice 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.
- să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare/elemente ale grupului de măsurare identificat de el sau sesizat ca fiind dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate, la termenele prevăzute în contractul-cadru pentru serviciul de distribuție.

La sesizarea scrisă a utilizatorului, adresată direct sau prin intermediul furnizorului, referitoare la grupul de măsurare care este defect sau suspect de înregistrări eronate, operatorul de distribuție este obligat să efectueze o verificare la locul funcționării, cu acceptul și în prezența utilizatorului și a furnizorului, și să prezinte utilizatorului rezultatele verificării, în termenele prevăzute în contractul-cadru pentru serviciul de distribuție.

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.

În situația în care OD nu respectă termenele prevăzute la art. 31 sau 32, acesta este obligat să plătească utilizatorului compensația precizată în anexa nr. 4.

V. COMPENSATII ACORDATE DE OPERATORUL DE DISTRIBUȚIE PENTRU NERESPECTAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚA IMPUȘI DE STANDARD

Valorile compensațiilor pe care operatorul de distribuție este obligat să le acorde utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în standard sunt precizate în anexele nr. 1 și 4, plata acestora efectuându-se:

- direct, în cazul în care contractul de distribuție este încheiat cu utilizatorul;
- prin intermediul furnizorului, în termen de 30 de zile calendaristice de la data transmiterii informării, prin modalitatea convenită în contractul pentru serviciul de distribuție.

Acordarea unei compensații prevăzute în prezentul standard pentru nerespectarea indicatorilor de performanță nu exclude dreptul utilizatorului de a primi, la cerere, și o despăgubire pentru daunele materiale provocate din vina operatorului de distribuție.

În situația în care, pentru aceeași situație, un utilizator este îndreptățit să primească și o compensație și o despăgubire, el urmează să primească fie compensația, fie despăgubirea, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare. Dacă valoarea despăgubirii solicitate de un utilizator este mai mare decât valoarea compensației deja încasate, utilizatorul va primi diferența dintre cele două valori, fără să returneze operatorului de distribuție valoarea compensației.

Compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în standard se acordă de către operatorul de distribuție în mod automat utilizatorilor ale căror locuri de consum și/sau de producere sunt racordate la rețeaua electrică de distribuție la nivelul de medie tensiune (MT) și înaltă tensiune (IT), fără a fi necesară o solicitare din partea acestora.

Pentru utilizatorii ale căror locuri de consum și/sau de producere sunt racordate la rețeaua electrică de distribuție la nivelul de joasă tensiune (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 operatorul de distribuție în mod automat, fără a fi necesară o solicitare din partea utilizatorilor.

Operatorul de distribuție aplică prevederile de mai sus 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 către operatorul de distribuție la cererea utilizatorilor.

Prin derogare de la prevederile anterior specificate, compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea tehnică a energiei electrice se acordă de către operatorul de distribuție 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.

Pentru utilizatorii racordați la rețeaua electrică de distribuție la nivelul de joasă tensiune (JT), compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice se acordă de către operatorul de distribuție 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 de către operatorul de distribuție la cererea utilizatorului formulată în scris, și adresată acestuia sau furnizorului, în termen de 60 de zile calendaristice de la data nerespectării indicatorului/indicatorilor de performanță impuși prin prezentul standard.

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 rețelei electrice de distribuție 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, în situațiile care nu se încadrează în cele precizate anterior, compensațiile se acordă la cererea scrisă a utilizatorilor și adresată operatorului de distribuție sau furnizorului, în termen de 60 de zile calendaristice de la data nerespectării indicatorului/indicatorilor de performanță impuși prin prezentul standard.

În cazul cererilor transmise de către utilizator direct către operatorul de distribuție sau prin intermediul furnizorului, operatorul de distribuție este obligat să achite compensația în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii/transmiterii cererii scrise, pe baza analizei datelor înregistrate, fără să îi fie solicitate acestuia alte documente justificative.

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

Pentru plata compensațiilor:

- în situația în care contractul de distribuție este încheiat prin intermediul unui furnizor, operatorul de distribuție 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.
- în situația în care contractul de distribuție este încheiat direct cu utilizatorul, operatorul de distribuție 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.

Valoarea maximă a compensațiilor acordate lunar de către operatorul de distribuție pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice		Valoarea maximă a compensațiilor acordate de către operatorul de distribuție, într-un an calendaristic, pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice		
nivel tensiune	lei	de la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 2016	pentru intervalul 1 ianuarie 2017-31 decembrie 2018	începând cu 1 ianuarie 2019
		20% din echivalentul unei valori totale anuale	valoarea maximă este 50% din echivalentul unei valori totale anuale	100% din echivalentul valorii totale anuale calculate
Joasă tensiune	30	72	180	360
Medie tensiune	200	480	1200	2400
Înaltă tensiune	300	720	1800	3600

În situația în care operatorul de distribuție nu respectă termenul maxim de informare a utilizatorului cu privire la acordarea compensației, valoarea corespunzătoare acesteia, prevăzută în anexele nr. 1 și 4, se majorează cu 50%.

Operatorul de distribuție asigură, prin intermediul website-ului propriu, informarea utilizatorilor cu privire la:

- dreptul acestuia de a primi compensații pentru nerespectarea prevederilor din prezentul standard;
- prezentarea generală a situațiilor în care operatorul de distribuție este obligat să acorde compensații, valorile compensațiilor, modul de solicitare/acordare, precum și termenul și modalitatea de plată ale acestora.

Anexa 1 - Compensații acordate de operatorul de distribuție utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică

Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard	Compensații acordate Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere
Restabilirea alimentării după o întrerupere neplanificată	De la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 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 1 ianuarie 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.	<ul style="list-style-type: none"> • 300 RON/depășire la 110 kV • 200 RON/depășire la MT • 30 RON/depășire la JT
Restabilirea alimentării după o întrerupere planificată	8 ore indiferent de zonă	<ul style="list-style-type: none"> • 300 RON/depășire la 110 kV • 200 RON/depășire la MT • 30 RON/depășire la JT
Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT	Interval 1 ianuarie 2019-31 decembrie 2020: • 12 întreruperi - mediu urban • 24 de întreruperi - mediu rural Interval 1 ianuarie 2021-31 decembrie 2022 • 8 întreruperi - mediu urban • 16 întreruperi - mediu rural Începând cu 1 ianuarie 2023: • 8 întreruperi - indiferent de zonă	<ul style="list-style-type: none"> • 30 RON/depășire la JT
Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT sau MT	Începând cu 1 ianuarie 2019: • 3 întreruperi - indiferent de zonă	<ul style="list-style-type: none"> • 300 RON/depășire la 110 kV • 200 RON/depășire la MT
Numărul întreruperilor lungi planificate	<ul style="list-style-type: none"> • 4 întreruperi - mediu urban • 8 întreruperi - mediu rural 	<ul style="list-style-type: none"> • 300 RON/depășire la 110 kV • 200 RON/depășire la MT • 30 RON/depășire la JT

Anexa 4 - Compensații acordate de operatorul de distribuție utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice și a indicatorilor de calitate comercială a serviciului de distribuție

Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
		Persoane juridice	Persoane fizice
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 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Emiterea certificatelor de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
Transmiterea ofertei de contract de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Proiectarea, obținerea autorizației de construire pentru branșament, execuția și recepția punerii în funcțiune a branșamentului	90 de zile calendaristice	100 RON la JT	100 RON la JT
Transmiterea ofertei de contract de distribuție	20 de zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Termenul pentru punerea sub tensiune a instalației de utilizare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
Răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor	15 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Răspuns la reclamațiile scrise privind calitatea curbei de tensiune	20 de zile calendaristice	270 RON la 110 kV 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT
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 110 kV 70 RON la JT și MT	90 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Răspuns la reclamația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat	15 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT

Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
		Persoane juridice	Persoane fizice
Reconectarea la rețea, din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății	2 zile lucrătoare	270 RON la 110 kV 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
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	-
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
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.*

CERERE

pentru acordarea compensațiilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță impuși de standard – privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice

Către
(furnizorul de energie electrică)

Subsemnatul/a,, domiciliat/a în localitateastr.nr., bl., sc., ap., sectorul/judetul, prin prezenta solicit acordarea compensațiilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță impuși de standard privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice pentru locul de consum din localitatea, str....., nr., bl., sc., ap.sectorul/judetul, cod punct de masura loc de consum (POD), ca urmare a evenimentului care a avut loc in rețeaua electrica in data de orapana la data deora.....

Mentiuni:

1. titularul contractului de furnizare a energiei electrice
2. numarul contractului de furnizare a energiei electrice
3. calitatea persoanei care solicita acordarea compensatiilor (proprietar/chirias/alta situatie)-
.....
4. date de contact: tel.fix:tel. mobil:, e-mail
5. alte mentiuni:
.....

Client /Reprezentant client

Numele si prenumele

BI/CI: serianr.

Semnatura

Data

.....

*termenul de transmitere a cererii este de 60 zile calendaristice de la data nerespectarii indicatorului de performanta

CERERE

pentru acordarea compensațiilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță impuși de standard – privind indicatorii de calitate comercială/tehnică a serviciului de distribuție

Către
(furnizorul de energie electrică)

Subsemnatul/a,, domiciliat/a în localitateastr.nr., bl., sc., ap., sectorul/judetul, prin prezenta solicit acordarea compensațiilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță impuși de standard privind indicatorii de calitate comerciala a serviciului de distributie pentru locul de consum din localitatea, str....., nr., bl., sc., ap.sectorul/judetul, cod punct de masura loc de consum (POD), ca urmare a depasirii conditiilor de realizare a serviciului.

Mentiuni:

- 6. titularul contractului de furnizare a energiei electrice
- 7. numarul contractului de furnizare a energiei electrice
- 8. calitatea persoanei care solicita acordarea compensatiilor (proprietar/chirias/alta situatie)-
- 9. date de contact: tel.fix:tel. mobil:, e-mail
- 10. data solicitarii serviciului.....
- 11. numarul cererii.....
- 12. alte mentiuni:

Client /Reprezentant client
Numele si prenumele
BI/CI: serianr.
Semnatura

Data
.....

*termenul de transmitere a cererii este de 60 zile calendaristice de la data nerespectarii indicatorului de performanta