



# Ordin ANRE-ANRE Nr. 6 din 08.02.2017

Publicat in Monitorul Oficial al Romaniei nr. 124 din data: 08.02.2017

---

## Standardul de performanta pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

---

Avand in vedere prevederile art. 3 pct. 79 din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, si ale art. 118 din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clientii finali, aprobat prin Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 64/2014, cu modificarile ulterioare, in temeiul prevederilor art. 5 alin. (1) lit. c) si ale art. 9 alin. (1) lit. h) din Ordonanta de urgenta a Guvernului nr. 33/2007 privind organizarea si functionarea Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei, aprobata cu modificari si completari prin Legea nr. 160/2012, presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei emite urmatorul ordin:

### Articolul 1

Se aproba Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, prevazut in anexa care face parte integranta din prezentul ordin.

### Articolul 2

Furnizorii de energie electrica, operatorii de retea si clientii finali duc la indeplinire prevederile prezentului ordin.

### Articolul 3

Directiile de specialitate din cadrul Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei urmaresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

### Articolul 4

La data intrarii in vigoare a prezentului ordin se abroga Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 118/2015 privind aprobarea Standardului de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 559 din 28 iulie 2015.

### Articolul 5

Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, si intra in vigoare la data de 1 aprilie 2017.

Presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei,  
Niculae Havrilet  
Bucuresti, 8 februarie 2017.  
Nr. 6.



# STANDARD DE PERFORMANTA pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

## Capitolul I

### Dispozitii generale

#### Sectiunea 1

##### Scop si domeniu de aplicare

###### Articolul 1

(1) Prezentul standard de performanta, denumit in continuare standard, reglementeaza calitatea activitatii de furnizare a energiei electrice.

(2) Standardul stabileste:

- a) prevederi referitoare la calitatea activitatii de furnizare;
- b) indicatorii de performanta ce caracterizeaza calitatea activitatii de furnizare;
- c) nivelurile garantate ale indicatorilor de performanta garantati;
- d) compensatiile pe care furnizorii de ultima instanta le platesc clientilor finali beneficiari ai serviciului universal, in cazul nerespectarii nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanta;
- e) modul de raportare a indicatorilor de performanta aferenti activitatii de furnizare.

###### Articolul 2

Prevederile standardului se aplica in relatiile dintre furnizorul de energie electrica, denumit in continuare furnizor, si:

- a) clientii finali cu care are incheiate contracte de furnizare a energiei electrice, pe toata durata de valabilitate a acestora;
- b) clientii finali care solicita furnizorului o oferta de furnizare a energiei electrice si/sau contractarea furnizarii energiei electrice;
- c) clientii finali in vederea intermediarii relatiei cu operatorul de retea, in cazul in care furnizorul a incheiat contractul de retea cu operatorul de retea la care este racordat locul de consum;
- d) operatorii de retea;
- e) Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei.

#### Sectiunea a 2-a

##### Definitii si abrevieri

###### Articolul 3

(1) Abrevierile utilizate in cuprinsul standardului au urmatoarele semnificatii:

- ANRE - Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei;
- CF - client final;
- FUI - furnizor de ultima instanta;
- OR - operator de retea;
- OM - operator de masurare.



(2) In intelesul prezentului standard, termenii de mai jos au semnificatiile urmatoare:

- a) compensatie - suma de bani pe care furnizorul o plateste CF in cazul in care nivelul garantat al unui indicator de performanta nu este atins;
- b) indicator de performanta - expresia cantitativa a gradului in care este satisfacuta o anumita necesitate a CF referitoare la calitatea activitatii de furnizare a energiei electrice si, dupa caz, a serviciului de retea;
- c) indicator de performanta general - indicator de performanta care se refera la o componenta a calitatii activitatii de furnizare, ca valoare generala, la nivelul tuturor CF sau al unei anumite categorii a acestora;
- d) indicator de performanta garantat - indicator de performanta individual, pentru care reglementarile impun un anumit nivel si care trebuie sa fie respectat de catre furnizor;
- e) plangere - sesizare, reclamatie, petitie, contestatie sau orice alta forma, definita ca exprimare a insatisfactiei CF adresata furnizorilor de energie electrica, referitoare la activitatea prestata de acestia si/sau de catre OR si la care se asteapta in mod explicit sau implicit un raspuns sau o rezolutie;
- f) zi lucratoare - orice zi calendaristica, alta decat sambata, duminica sau zilele declarate libere la nivel national.

(3) Definitiiile prevazute la alin. (2) se completeaza cu definitiile din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, si cu definitiile din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clientii finali, aprobat prin Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 64/2014, cu modificarile ulterioare, si Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la retelele electrice de interes public, aprobat prin Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 59/2013, cu modificarile si completarile ulterioare.

## Capitolul II

### Indicatori de performanta

#### Sectiunea 1

#### Informatii generale privind activitatea de furnizare

##### Articolul 4

Furnizorul tine evidenta locurilor de consum pentru care asigura furnizarea energiei electrice, atat a celor pentru care are contract de furnizare, cat si a celor din proprietatea sa pentru care asigura furnizarea fara contract de furnizare, si a energiei electrice furnizate acestora, pe categorii de CF (casnici, noncasnici mici si noncasnici mari), conform urmatoarelor indicatori de performanta generali:

- a) numarul de locuri de consum deservite la inceputul perioadei de raportare;
- b) numarul de locuri de consum noi si locuri de consum preluate in cursul perioadei de raportare;
- c) numarul de locuri de consum pentru care au incetat contractele de furnizare a energiei electrice in cursul perioadei de raportare;
- d) numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare;
- e) numarul de locuri de consum deservite la sfarsitul perioadei de raportare pentru care furnizorul a incheiat contractele de retea;
- f) energie electrica furnizata in perioada de raportare, exprimata in MWh si rotunjita la



numar intreg.

## Sectiunea a 2-a

### Raspuns la solicitarile privind asigurarea furnizarii energiei electrice

#### Articolul 5

(1) Furnizorul pune la dispozitia celor interesati, in scris, prin intermediul punctului unic de contact/punctelor de informare regionala/locala, si in format electronic, prin intermediul paginii proprii de internet, urmatoarele:

- a) conditiile generale pentru asigurarea furnizarii energiei electrice;
- b) ofertele-tip definite pe fiecare categorie de CF, conform prevederilor regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali, in vigoare;
- c) informatiile strict necesare pe care solicitantul trebuie sa le puna la dispozitia furnizorului, pentru intocmirea unei oferte de furnizare personalizate, prevazute in anexa nr. 1;
- d) lista documentelor necesare intocmirii contractului de furnizare a energiei electrice, conform prevederilor regulamentului de furnizare a energiei electrice la clientii finali, in vigoare.

(2) La o solicitare de contractare a furnizarii energiei electrice, furnizorul pune la dispozitia solicitantului urmatoarele:

- a) lista cu informatiile/documentele pe care solicitantul trebuie sa le puna la dispozitia furnizorului in vederea intocmirii ofertei personalizate si a contractului de furnizare a energiei electrice - la data depunerii solicitarii la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regionala/locala, respectiv in termenul de 3 zile lucratoare, in situatia in care solicitarea este transmisa prin posta, fax, posta electronica sau prin intermediul unui centru de telefonie;
- b) o oferta privind conditiile echitabile de furnizare a energiei electrice, care contine, obligatoriu, pretul de furnizare, termenii de plata si data-limita de incheiere a contractului de furnizare, elaborat in conformitate cu reglementarile in vigoare - in maximum 15 zile lucratoare de la inregistrarea la furnizor a solicitarii privind asigurarea furnizarii energiei electrice si transmiterea de catre solicitant a informatiilor/documentelor mentionate la lit. a);
- c) propunerea de contract de furnizare a energiei electrice, semnata de furnizor, dupa primirea acceptului CF pentru oferta transmisa de furnizor si a documentelor necesare incheierii contractului de furnizare a energiei electrice.

#### Articolul 6

(1) Indicatorii de performanta generali sunt:

- a) numarul contractelor de furnizare incheiate cu CF ca urmare a ofertelor-tip si/sau a ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, in conditii si la preturi negociate;
- b) numarul de incalcati ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare;
- c) numarul de compensatii platite CF pentru nerespectarea termenului de emitere a ofertelor de furnizare.

(2) Indicatorul de performanta garantat este termenul de emitere a ofertei de furnizare,



reprezentand numarul de zile lucratoare de la inregistrarea la furnizor a cererii de oferta si a documentelor necesare intocmirii ofertei, pana la transmiterea de catre furnizor a ofertei de furnizare. Termenul de emitere a ofertei de furnizare nu trebuie sa depaseasca 15 zile lucratoare.

(3) In cazurile in care termenul prevazut la alin. (2) este depasit, FUI va plati CF beneficiari ai serviciului universal compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 3.

## Sectiunea a 3-a

### Solutionarea plangerilor privind facturarea

#### Articolul 7

(1) Furnizorul precizeaza in contractele de furnizare a energiei electrice intervalul de timp in care se emite factura de energie electrica. Orice modificare a intervalului de emitere a facturii se comunica CF prin metodele de comunicare stabilite prin contractele de furnizare a energiei electrice.

(2) La solicitarea CF care nu a primit factura de energie electrica dupa 10 zile de la termenul prevazut la alin. (1), furnizorul este obligat sa puna la dispozitia acestuia o copie a facturii, astfel:

- a) daca solicitarea a fost transmisa prin posta, fax sau posta electronica copia facturii se transmite, de regula, prin acelasi mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primita sau conform solicitarii CF, in termen de 2 zile lucratoare de la primire;
- b) daca solicitarea se face prin prezentarea CF la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regionala/locala, dupa caz, copia facturii este pusa imediat la dispozitia CF, daca CF nu solicita altfel;
- c) daca solicitarea se face printr-un centru de telefonie, copia facturii este pusa imediat la dispozitia CF daca acesta are posibilitatea primirii imediate a acesteia, sau prin orice alt mijloc de comunicare stabilit prin contractul de furnizare a energiei electrice, in termen de 2 zile lucratoare de la primire.

#### Articolul 8

(1) In cazul in care CF contesta valoarea unei facturi si comunica acest fapt furnizorului in termen de 30 de zile de la data emiterii acesteia, furnizorul este obligat sa analizeze temeinicia plangerii si sa comunice CF rezultatul analizei in termen de 5 zile lucratoare de la inregistrarea acesteia, indiferent daca factura a fost sau nu a fost platita de catre CF. In cazul in care solutionarea plangerii implica verificarea datelor masurate, termenul de 5 zile lucratoare se prelungeste cu intervalul de timp dintre ziua in care furnizorul comunica OM solicitarea de verificare a datelor contestate si ziua in care furnizorul transmite CF raspunsul primit de la OM; OM este obligat sa raspunda la o astfel de solicitare in termenul prevazut in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare, cu conditia instiintarii CF prin intermediul furnizorului, in scris, asupra acestui aspect, in termenul initial de 5 zile lucratoare. Furnizorul comunica OM solicitarea de verificare a datelor contestate conform prevederilor art. 13 alin. (4), iar rezultatul analizei este comunicat CF prin intermediul furnizorului in termen de 3 zile lucratoare de la data primirii acestuia de la OM.

(2) In situatia in care furnizorul constata, in urma analizarii plangerii/primirii raspunsului de la OM, ca respectiva plangere nu este intemeiata, comunica CF acest lucru, in termenele prevazute la alin. (1), iar CF este obligat sa efectueze plata facturii.

(3) In situatia in care furnizorul constata, in urma analizarii plangerii/primirii raspunsului de la OM, ca respectiva plangere este intemeiata, anuleaza factura respectiva si emite o noua factura, cu decalarea corespunzatoare a termenului de plata. Furnizorul comunica CF rezultatul



final in termenul prevazute la alin. (1).

(4) In situatia prevazuta la alin. (2), daca CF achita factura, dar se dovedeste ulterior efectuarii platii ca suma facturata a fost mai mare decat cea corect calculata, plangerea fiind intemeiata, furnizorul restituie CF sau, dupa caz, compenseaza in contul facturilor urmatoare diferenta dintre suma incasata si cea corect calculata, inclusiv dobanzi penalizatoare calculate pentru suma incasata necuvenit, egale cu nivelul dobanzilor penalizatoare prevazute in contract pentru neplata la termen de catre CF a facturilor de energie electrica, conform prevederilor legale in vigoare.

#### Articolul 9

(1) Indicatorii de performanta generali sunt:

- a) numarul total de plangeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM;
- b) numarul de plangeri intemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plangerile intemeiate, indiferent daca au implicat sau nu verificarea datelor masurate de catre OM;
- c) numarul de plangeri privind facturarea ce implica verificarea datelor masurate;
- d) numarul de incalcari ale termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica;
- e) numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile privind facturile de energie electrica.

(2) Indicatorul de performanta garantat este termenul de raspuns la plangerile privind facturarea, prevazut la art. 8 alin. (1). In cazul in care termenul este depasit, FUI plateste CF beneficiari ai serviciului universal compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 3.

#### Sectiunea a 4-a

Reluarea furnizarii dupa intreruperea alimentarii cu energie electrica pentru neplata

#### Articolul 10

(1) In cazul locurilor de consum deconectate de la reseaua de alimentare cu energie electrica de catre OR, la cererea furnizorului, pentru neplata contravalorii facturii emise in baza contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligatia sa comunice OR solicitarea de reconectare a locului de consum, dupa confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata catre furnizor, conform reglementarilor in vigoare.

(2) Transmiterea de catre furnizor a confirmarii indeplinirii obligatiilor de plata de catre CF deconectat pentru neplata facturii prevazute la alin. (1) se face printr-un procedeu convenit cu OR, care sa asigure verificarea respectarii de catre furnizor a termenelor de transmitere prevazute la alin. (4).

(3) Indicatorii de performanta generali sunt:

- a) numarul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica;
- b) numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in cel mult 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata;
- c) numarul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea in mai



- mult de 4 ore de la confirmarea indeplinirii de catre CF a obligatiilor de plata;
- d) numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii de energie electrica;
  - e) numarul de plangeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica; acest indicator va cuprinde atat plangerile intemeiate, cat si pe cele neintemeiate;
  - f) numarul de plangeri intemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica;
  - g) numarul de incalcati ale termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica;
  - h) numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrica.

(4) Indicatorii de performanta garantati sunt:

- a) termenul de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii, definit ca numarul de ore dintre momentul in care furnizorul inregistreaza confirmarea indeplinirii obligatiilor de plata ale CF deconectat si momentul in care furnizorul comunica OR solicitarea de reconectare la retea a locului de consum respectiv; acesta nu trebuie sa depaseasca 4 ore;
- b) termenul de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii; acesta nu trebuie sa depaseasca 5 zile lucratoare de la primirea plangerii de catre furnizor.

(5) In cazul in care FUI depaseste termenele prevazute la alin. (4) plateste CF beneficiari ai serviciului universal compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 3.

## Sectiunea a 5-a

### Raspuns la solicitarile/plangerile privind schimbarea tipului de tarif reglementat de catre clientul casnic

#### Articolul 11

(1) FUI este obligat sa respecte dreptul clientului casnic de a schimba tipul de tarif reglementat cu orice alt tarif reglementat, in vigoare, pentru energia electrica furnizata, cu respectarea prevederilor reglementarilor ANRE privind schimbarea tipului de tarif. In cazul in care acestea sunt indeplinite, la solicitarea scrisa a clientului casnic privind schimbarea tarifului reglementat, FUI si OR asigura schimbarea acestuia in maximum 10 zile lucratoare de la primirea solicitarii. In cazul in care nu sunt indeplinite prevederile reglementarilor in vigoare privind schimbarea tarifului, FUI comunica aceasta clientului casnic in maximum 10 zile lucratoare de la primirea solicitarii.

(2) O solicitare de schimbare a tarifului reglementat se considera solutionata de catre FUI la data la care acesta a efectuat schimbarea. FUI comunica clientului casnic data incepand de la care se aplica tariful solicitat, in maximum 10 zile lucratoare de la data schimbarii.

(3) Indicatorii de performanta generali sunt:

- a) numarul de solicitari ale clientilor casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat;
- b) numarul de solicitari de schimbare a tarifului reglementat de catre clientii casnici,



solutionate in mai putin de 10 zile lucratoare;

- c) numarul de plangeri ale clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica;
- d) numarul de incalcari ale termenului de solutionare a solicitarilor clientilor casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica;
- e) numarul de compensatii platite clientilor casnici in cazul nerespectarii termenului de solutionare a solicitarilor de modificare a tarifului reglementat sau a plangerilor clientilor casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica.

(4) Indicatorul de performanta garantat este termenul de solutionare a solicitarii de schimbare a tarifului reglementat si/sau a plangerii privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica, definit ca intervalul dintre primirea de catre furnizor a solicitarii/plangerii respective si solutionarea ei. In cazul in care termenul este depasit, FUI plateste clientilor casnici beneficiari ai serviciului universal compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 3.

## Sectiunea a 6-a

Raspuns la solicitarile/plangerile CF, altele decat cele tratate in alte articole ale prezentului standard

### Articolul 12

(1) Furnizorul raspunde la solicitarile/plangerile CF referitoare la activitatea de furnizare, altele decat cele tratate in celelalte articole ale prezentului standard, transmise prin posta, fax, posta electronica, prin intermediul formularului on-line, prin intermediul unui centru de telefonie sau prin inregistrarea acestora direct la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regionala/locala. Furnizorul transmite raspunsul, de regula, prin acelasi mijloc prin care a primit solicitarea/plangerea sau conform solicitarii CF, iar daca acest lucru nu este posibil, prin posta cu confirmare de primire.

(2) Termenul de raspuns la solicitarile/plangerile prevazute la alin. (1) este dupa cum urmeaza:

- a) furnizorul comunica CF raspunsul in termen de 15 zile lucratoare de la data inregistrarii solicitarii/plangerii;
- b) prin derogare de la prevederile lit. a), in cazul in care formularea raspunsului necesita o perioada de timp mai mare, furnizorul transmite CF o informare in termen de 15 zile lucratoare de la data inregistrarii, in care explica motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea raspunsului, urmand ca raspunsul la solicitarea CF sa fie transmis in termen de 30 de zile de la data inregistrarii solicitarii/plangerii.

(3) Indicatorii de performanta generali sunt:

- a) numarul total de solicitari si plangeri primite, de tipul celor prevazute la alin. (1);
- b) numarul de plangeri primite, de tipul celor prevazute la alin. (1);
- c) numarul de plangeri intemeiate, de tipul celor prevazute la alin. (1);
- d) numarul de incalcari ale termenului de raspuns la solicitarile/plangerile, de tipul celor prevazute la alin. (1);
- e) numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de raspuns la solicitarile/plangerile de tipul celor prevazute la alin. (1).

(4) Indicatorul de performanta garantat este termenul de raspuns la orice solicitare/plangere





care face obiectul prezentului articol si care nu trebuie sa depaseasca termenele prevazute la alin. (2). In cazurile in care termenul este depasit, FUI va plati CF beneficiari ai serviciului universal compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 3.

## Sectiunea a 7-a

Intermedierea relatiei CF-OR in cazul in care furnizorul de energie electrica a incheiat contractul de retea cu OR la care este racordat locul de consum

### Articolul 13

(1) Furnizorul care a incheiat contractul de retea cu OR la care este racordat locul de consum este obligat sa asigure intermedierea intre CF si OR.

(2) Furnizorul comunica CF, in forma scrisa, pe factura sau pe un document separat, si afiseaza si pe pagina de internet proprie numarul unui post telefonic pus la dispozitie de OR la care este racordat locul de consum, la care CF poate anunta direct OR intreruperile in alimentarea cu energie electrica.

(3) Furnizorul asigura serviciul de intermediere intre OR si un solicitant/CF pentru racordarea la reseaua electrica de interes public/pentru modificarea instalatiei de racordare existente, conform prevederilor regulamentului privind racordarea utilizatorilor la retelele electrice de interes public si ale Conditiiilor generale asociate licentei pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, in vigoare. In acest scop, furnizorul transmite OR, in termen de 3 zile lucratoare de la inregistrare, solicitarea scrisa de racordare si/sau documentele aferente primite de la solicitant/CF.

(4) Furnizorul comunica OR orice solicitare/plangere a CF, altele decat cele prevazute la alin. (3), referitoare la obligatiile OR care, conform standardului de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare, intra in sarcina OR, la urmatoarele termene:

- a) solicitarea/plangerea primita de la CF prin posta electronica sau printr-un centru de telefonie se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, cel mai tarziu in ziua lucratoare imediat urmatoare zilei in care a fost inregistrata;
- b) solicitarea/plangerea primita in scris de la CF prin posta, fax sau la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regionala/locala se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, in termen de 3 zile lucratoare de la inregistrare.

(5) Furnizorul comunica CF raspunsul primit de la OR la solicitarile/plangerile prevazute la alin. (4), in termen de 3 zile lucratoare de la primirea lui de la OR.

(6) In situatia in care furnizorul nu respecta termenele impuse acestuia in Procedura privind acordarea despagubirilor clientilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de retea, in vigoare, denumita in continuare Procedura, clientii casnici primesc compensatiile corespunzatoare prevazute in anexa nr. 3.

### Articolul 14

(1) Indicatorii de performanta generali sunt:

- a) numarul de solicitari/plangeri de tipul celor prevazute la art. 13 alin. (3) si (4) primite de la CF;
- b) numarul de incalcarii ale termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor care fac obiectul art. 13 alin. (3) si (4), respectiv catre CF, a raspunsurilor primite de la OR;



- c) numarul de compensatii platite CF in cazul nerespectarii termenului de transmitere catre OR a solicitarilor/plangerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) si (4), respectiv catre CF a raspunsurilor primite de la OR;
- d) numarul de solicitari ale clientilor casnici de a primi despagubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse in reseaua electrica a OR;
- e) numarul de incalcari de catre furnizor, ale termenelor prevazute in Procedura;
- f) numarul de compensatii platite de catre furnizor clientilor casnici in cazul nerespectarii termenelor din Procedura.

(2) Indicatorul de performanta garantat este reprezentat de termenul de transmitere catre OR a unei solicitari/plangeri care face obiectul prezentei sectiuni, respectiv catre CF a raspunsului primit de la OR. Termenul de transmitere nu trebuie sa depaseasca termenele prevazute la art. 13 alin. (3), (4) si (5); in cazurile in care acesta este depasit, FUI plateste CF beneficiari ai serviciului universal compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 3.

(3) In situatia in care FUI nu respecta termenele din Procedura, plateste clientilor casnici compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 3.

## Sectiunea a 8-a

### Organizarea Punctului unic de contact

#### Articolul 15

(1) Pentru indeplinirea atributiilor sale, conform reglementarilor specifice in vigoare, furnizorul are obligatia sa organizeze si sa mentina un punct unic de contact care cuprinde:

- a) un punct central care asigura o structura specializata in comunicarea cu CF si care ofera acestuia posibilitatea prezentarii intr-o locatie prestabilita, prevazuta cu registratura proprie, care dispune de personal si dotare corespunzatoare pentru indeplinirea serviciilor prevazute in licenta de furnizare a energiei electrice (contractare, facturare, incasare, informare, preluarea si solutionarea plangerilor de natura serviciilor prestate etc.) si care, dupa caz, coordoneaza punctele de informare regionala/locala ale furnizorului, ce sunt usor accesibile si situate la distanta de maximum 50 km de locurile de consum ale CF proprii care beneficiaza de serviciu universal, in conditiile prevederilor art. 53 alin. (1) si ale art. 57 alin. (1<sup>^</sup>1) din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare;
- b) un serviciu permanent de voce si date, asigurat prin:
  - (i) centru de telefonie, respectiv call-center, pentru informatii comerciale, cu posibilitatea inregistrarii numarului de apeluri si a timpilor de asteptare, prevazut cu cel putin o linie telefonica cu un numar de apel gratuit pentru transmiterea indexului autocitit si o linie telefonica cu tarif normal, disponibil cu operator minimum 12 ore in zilele lucratoare;
  - (ii) pagina proprie de internet, cu posibilitatea inregistrarii numarului de accesari intr-o perioada data, precum si cu punerea la dispozitia CF a unui formular on-line pentru inregistrarea plangerilor;
- c) o adresa de posta electronica;
- d) un numar de fax.

(2) Furnizorul este obligat sa contacteze in scris, prin posta/posta electronica/fax, CF care a 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 acesta, in maximum 15 zile



calendaristice de la data solicitarii acesteia.

(3) Indicatorii de performanta generali sunt:

- a) numarul punctelor de informare regionala/locala ale furnizorului;
- b) numarul de linii telefonice cu numar de apel gratuit;
- c) numarul de linii telefonice cu numar de apel cu tarif normal;
- d) numarul de linii telefonice, cu operator 12 ore in zilele lucratoare;
- e) numarul de apeluri telefonice inregistrate prin centrul de telefonie (call-center);
- f) numarul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center);
- g) timpul mediu de asteptare a apelurilor inregistrate prin centrul de telefonie (secunde).

## Sectiunea a 9-a

### Solicitari/Plangeri privind schimbarea furnizorului

#### Articolul 16

(1) Atat la solicitarea CF proprii de schimbare a furnizorului, cat si in cazul CF deserviti de alt furnizor, furnizorul trebuie sa respecte termenele si obligatiile prevazute in reglementarile in vigoare.

(2) Indicatorii de performanta generali sunt:

- a) numarul de plangeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin care acesta este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin la solicitarea CF de denuntare unilaterala a contractului de furnizare in scopul schimbarii furnizorului;
- b) numarul de plangeri ale CF deserviti de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este invinuit ca nu a respectat obligatiile care ii revin atunci cand un CF ii solicita sa faca demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice;
- c) numarul de locuri de consum pentru care CF proprii au denuntat unilateral contractul de furnizare in vederea schimbarii furnizorului;
- d) numarul de locuri de consum care au fost preluate de catre furnizor ca urmare a schimbarii furnizorului de catre CF.

## Capitolul III

### Plata compensatiilor pentru nerealizarea indicatorilor de performanta garantati aferenti activitatii de furnizare a energiei electrice

#### Articolul 17

Pentru evaluarea modului in care se aplica prevederile prezentului standard referitoare la dreptul CF de a primi compensatii in cazurile in care furnizorul nu se incadreaza in nivelurile garantate ale activitatii de furnizare prevazute in prezentul standard se definesc urmatorii indicatori de performanta generali:

- a) numarul de incalcarii ale indicatorilor de performanta garantati;
- b) numarul de compensatii acordate ca urmare a nerespectarii termenelor prevazute in prezentul standard;
- c) numarul de solicitari ale CF noncasnici mari de a primi compensatii pentru nerespectarea de catre furnizor a indicatorilor de performanta garantati;
- d) numarul de compensatii platite CF ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare.



## Articolul 18

(1) FUI plateste compensatii CF beneficiari ai serviciului universal astfel:

- a) clientului casnic si CF noncasnic mic, din proprie initiativa, in termen de 30 de zile calendaristice de la data la care CF este indreptatit sa primeasca compensatia;
- b) CF noncasnic mare, la cererea scrisa transmisa FUI, prin mijloacele de comunicare stabilite prin contract. CF noncasnic mare precizeaza in cerere datele de identificare ale documentelor din care rezulta dreptul de a primi compensatia, respectiv denumirea indicatorului de performanta garantat care nu a fost respectat de furnizor, precum si modalitatea prin care doreste sa primeasca compensatia cuvenita, conform alin. (3).

(2) FUI achita clientului casnic si CF noncasnic mic compensatia la care acestia au dreptul, conform dispozitiilor contractului de furnizare a energiei electrice referitoare la returnarea sumelor catre CF.

(3) In cazul CF noncasnic mare FUI analizeaza cererea mentionata la alin. (1) lit. b) si:

- a) daca cererea este neintemeiata, comunica acest lucru CF respectiv in termen de 15 zile lucratoare de la inregistrarea cererii. Neintelegerile dintre CF noncasnic mare si FUI legate de plata compensatiei se rezolva pe cale amiabila in conformitate cu prevederile contractului de furnizare, iar in caz de divergenta, conform cadrului legal si de reglementare in vigoare sau prin intermediul instantei de judecata;
- b) daca cererea este intemeiata, plateste acestuia compensatia datorata in termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data inregistrarii cererii la furnizor, in contul bancar indicat de CF noncasnic mare in cererea prevazuta la alin. (1) lit. b) sau prin orice alta modalitate legala de plata convenita intre parti.

(4) In cazul nerespectarii de catre FUI a termenelor prevazute la alin. (1) si (3), sumele datorate CF de catre FUI vor fi majorate astfel: pentru fiecare zi de intarziere fata de termenul scadent, suma datorata se va majora cu dobanzi penalizatoare egale cu dobanzile penalizatoare prevazute in contractul de furnizare pentru neachitarea la termen a facturilor emise de furnizor pentru energia electrica.

## Articolul 19

Furnizorul datoreaza CF plata unei compensatii, inclusiv in cazul in care furnizorul este sanctionat, conform art. 93 din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, pentru incalcarea aceleiasi prevederi.

## Articolul 20

In cazul contractelor de furnizare a energiei electrice negociate, furnizorii achita eventualele compensatii CF in cazul in care nu sunt indeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, inclusiv in cazul facturarii inexacte/realizate cu intarziere, conform prevederilor contractuale.

## Articolul 21

(1) In situatia in care CF sunt indreptatiti sa primeasca compensatii ca urmare a nerespectarii de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare, furnizorul plateste CF compensatiile respective conform dispozitiilor contractului de furnizare referitoare la returnarea sumelor catre CF.

(2) Sumele platite CF de catre furnizor pentru nerespectarea de catre OR a indicatorilor de performanta prevazuti in standardul de performanta pentru serviciul de retea, in vigoare, vor fi recuperate de catre furnizor de la OR conform contractului de retea incheiat cu acesta.



## Capitolul IV

### Comunicarea valorilor indicatorilor de performanta

#### Articolul 22

(1) Incepand cu anul 2017 furnizorii determina trimestrial valorile indicatorilor de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, pe categorii de CF, respectiv casnici, noncasnici mici, noncasnici mari, conform anexei nr. 2.

(2) Furnizorii care au incheiate contracte de furnizare a energiei electrice cu CF in decursul unui an calendaristic transmit la ANRE trimestrial, pana la data de 15 a celei de-a doua luni dupa incheierea trimestrului pentru care se realizeaza raportarea, datele prevazute la alin. (1), in format electronic, care sa permita prelucrarea lor. Totodata, furnizorii transmit si anual la ANRE, in format scris si electronic care sa permita prelucrarea datelor, pana la data de 15 februarie, datele aferente anului calendaristic anterior. La aceleasi date, furnizorul are obligatia de a posta pe pagina proprie de internet datele trimestriale si anuale si de a le pastra afisate timp de 3 ani calendaristici.

(3) Furnizorii pastreaza pe o durata de 5 ani calendaristici datele necesare calcularii indicatorilor de performanta din prezentul standard.

#### Articolul 23

Trimestrial si anual, la termenele prevazute la art. 22 alin. (2), operatorii economici care detin licenta de furnizare a energiei electrice, dar nu au desfasurat activitate de furnizare la CF, publica pe pagina proprie de internet o informare in acest sens, pentru a motiva faptul ca nu au dus la indeplinire prevederile art. 22.

## Capitolul V

### Dispozitii finale

#### Articolul 24

(1) Costurile cu compensatiile datorate de catre FUI CF beneficiari ai serviciului universal, conform prezentului standard, nu sunt luate in considerare la stabilirea tarifelor la CF beneficiari ai serviciului universal si nu se platesc in situatiile de forta majora pentru care FUI poate dovedi ca acestea l-au impiedicat sa isi respecte obligatiile.

(2) In cazul in care o situatie de forta majora afecteaza valorile unui indicator de performanta si furnizorul poate dovedi ca aceasta l-a impiedicat sa isi respecte obligatiile corespunzatoare, indicatorul se inregistreaza cu valoarea lui realizata, ca si cum nu ar fi existat situatia de forta majora, iar furnizorul va insera in raportarea pe care o transmite la ANRE o rubrica de "Observatii" in care va preciza influenta starii de forta majora asupra indicatorului afectat.

#### Articolul 25

Pentru orice indicator de performanta general, ANRE poate stabili, printr-o reglementare, un nivel minim de calitate, denumit nivel general, care reprezinta nivelul de calitate a activitatii furnizorului pe care CF se pot astepta sa il primeasca. Nivelul general se poate defini ca valoare medie sau ca procentaj de cazuri in care nivelul stabilit trebuie realizat. Pentru nerealizarea unui nivel general, furnizorul nu plateste compensatii CF afectati, dar in astfel de situatii ANRE poate lua masuri de sanctionare a furnizorului.

#### Articolul 26

Anexele nr. 1-3 fac parte integranta din prezentul standard.



## Anexa 1 la standard

### Informatii **strict necesare** intocmirii ofertei de pret personalizate

- I. Date generale ale clientului final
  - 1. Tip client final: casnic/noncasnic mic/noncasnic mare .....
  - 2. Denumire client final .....
  - 3. Persoana de contact: Numele/Prenumele ....., functia ....., telefon/fax ....., e-mail .....
  - 4. Adresa locului de consum: .....
- II. Date tehnice
  - 1. **Putere aprobata (kW)** .....
  - 2. Nivel de tensiune in punctul de delimitare cu operatorul de distributie (JT/MT/IT) .....
  - 3. Consum mediu lunar (kWh) .....
  - 4. Program de lucru .....



## Anexa 3 la standard

### Indicatori de performanta garantati privind calitatea activitatii de furnizare

Nr. crt	Indicator de performanta*)	Nivelul garantat	Compensatia in caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1.	Termenul de emitere a ofertei de furnizare	15 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
2.	Termenul de raspuns la plangerea CF privind factura de energie electrica	5 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
3.	Termenul de comunicare catre OR a solicitarii de reluare a furnizarii energiei electrice pentru un loc de consum deconectat pentru neplata	4 ore	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
4.	Termenul de raspuns la plangerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrica	5 zile lucratoare de la primirea plangerii de catre furnizor	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
5.	Termenul de solutionare a solicitarii de modificare a tarifului reglementat de furnizare/a plangerilor privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrica	10 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
6.	Termenul de raspuns la solicitarile/ plangerile CF, altele decat cele tratate explicit in standard	15 zile lucratoare, respectiv 30 de zile, cu informarea in prealabil a CF in termenul initial de 15 zile lucratoare	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
7.	Termenele prevazute in Procedura privind acordarea	despagubirilor	100 lei, la care se



	clientilor casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de retea, in vigoare		adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
8.	Termenul de transmitere catre OR a unei solicitari/plangeri referitoare la activitatea si obligatiile OR, respectiv catre CF a raspunsului primit de la OR	Ziua lucratoare imediat urmatoare, pentru solicitari/plangeri primite de la CF prin posta electronica sau centru de telefonie	100 lei, la care se adauga 50 lei pentru fiecare zi de intarziere, incepand cu prima zi de intarziere
		3 zile lucratoare, pentru solicitari/plangeri primite de la CF in scris pe hartie/ fax	
		3 zile lucratoare pentru comunicarea catre CF a raspunsului primit de la OR	