



# Ordin ANRE-ANRE Nr. 49 din 22.06.2017

Publicat in Monitorul Oficial al Romaniei nr. 535 din data: 22.06.2017

## Modificarea Standardul de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice, aprobat prin Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 11/2016

Avand in vedere prevederile art. 44 alin. (2) si ale art. 45 alin. (1) lit. a) din Legea energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, in temeiul prevederilor 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 prezentul ordin.

### Articolul I

Standardul de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice, aprobat prin Ordinul presedintelui Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei nr. 11/2016, publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 291 din 18 aprilie 2016, se modifica si se completeaza dupa cum urmeaza:

1. Articolul 5 se modifica si va avea urmatorul cuprins:  
Articolul 5  
Prevederile standardului nu se aplica in situatii de functionare anormala a RED determinate de catre OTS, in conditiile in care OD a luat toate masurile pentru limitarea efectelor cauzei care determina functionarea anormala.
2. La articolul 6, alineatul (2), litera i) se abroga.
3. La articolul 6 alineatul (2), litera k) se modifica si va avea urmatorul cuprins:  
k) incident deosebit - eveniment care duce la aparitia unei intreruperi lungi a caili de alimentare/evacuare a energiei electrice, ce afecteaza un numar mai mare de 5.000 de utilizatori.
4. La articolul 15, alineatul (1) se modifica si va avea urmatorul cuprins:  
Articolul 15  
(1) In situatia producerii unui incident deosebit in RED, OD concesionar este obligat sa informeze ANRE cel mai tarziu in ziua lucratoare urmatoare, precizand: zona RED afectata, numarul locurilor de consum si/sau de productie afectate, precum si, daca sunt disponibile, informatii privind durata intreruperii si cauza care a determinat aparitia incidentului.
5. La articolul 16 alineatul (1), litera c) se modifica si va avea urmatorul cuprins:  
c) pentru mediul urban sau rural, in conditii meteorologice deosebite care genereaza avarii in elemente ale RED aflate in zona intravilana, in maximum 48 de ore;
6. La articolul 16 alineatul (1), dupa litera c) se introduce o noua litera, litera d), cu urmatorul cuprins:  
d) pentru mediul urban sau rural, in conditii meteorologice deosebite care genereaza avarii in elemente ale RED aflate in zona extravilana, in maximum 72 de ore.
7. La articolul 16 alineatul (2), litera d) se modifica si va avea urmatorul cuprins:



- d) pentru mediul urban sau rural, in conditii meteorologice deosebite, in termenul prevazut la alin. (1) lit. c) sau d), dupa caz.
8. La articolul 17, alineatul (2) se modifica si va avea urmatorul cuprins:(2) In cadrul intreruperilor lungi neplanificate prevazute la alin. (1) nu sunt incluse intreruperile accidentale provocate de utilizatorii RED sau de catre terti. Aceste intreruperi se monitorizeaza si se raporteaza distinct de catre OD, in cadrul raportului prevazut la art. 44.
9. Dupa articolul 26 se introduce un nou articol, articolul 26<sup>1</sup>, cu urmatorul cuprins:  
Articolul 26<sup>1</sup>  
Parametrii de calitate prevazuti la art. 23, 24, 25 si 26 reprezinta indicatori de performanta pentru calitatea curbei de tensiune.
10. La articolul 27, dupa alineatul (8) se introduce un nou alineat, alineatul (9), cu urmatorul cuprins:(9) In situatia in care, drept urmare a analizei efectuate de OD, reclamatia utilizatorului referitoare la calitatea curbei de tensiune se dovedeste intemeiata, OD plateste utilizatorului compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 4.
11. La articolul 28, alineatul (1) se modifica si va avea urmatorul cuprins:  
Articolul 28  
(1) OD este obligat sa raspunda, in termen de 30 de zile calendaristice, la toate cererile/sesizarile/reclamatii/ solicitarile primite cu privire la serviciul de distributie, altele decat cele pentru care este prevazut explicit un termen de raspuns in reglementarile in vigoare.
12. La articolul 29, alineatul (2) se modifica si va avea urmatorul cuprins:  
(2) Termenele si conditiile necesare pentru emiterea avizului tehnic de racordare, pentru transmiterea ofertei de contract de racordare, pentru punerea sub tensiune a instalatiilor de utilizare aferente unui loc de consum si/sau de productie, precum si termenul total pentru proiectarea unui bransament, obtinerea autorizatiei de construire pentru bransament, executia si receptia punerii in functiune a bransamentului sunt prevazute in regulamentul de racordare.
13. La articolul 29, dupa alineatul (4) se introduce un nou alineat, alineatul (5), cu urmatorul cuprins:  
(5) Prin derogare de la prevederile alin. (4), in situatia in care termenul maxim prevazut in regulamentul de racordare pentru proiectarea unui bransament, obtinerea autorizatiei de construire pentru bransament, executia si receptia punerii in functiune a bransamentului nu este respectat de catre OD ca urmare a unei cereri exprese din partea utilizatorului de amanare a realizarii bransamentului, OD nu acorda compensatia corespunzatoare prevazuta in anexa nr. 4.
14. Articolul 31 se modifica si va avea urmatorul cuprins:  
Articolul 31  
(1) OD are obligatia montarii contorului pentru fiecare loc de consum si/sau de productie nou, in termenul prevazut in contractul de racordare.  
(2) OD are obligatia inlocuirii/reprogramarii contorului in termen de maximum 10 zile calendaristice de la data depunerii de catre furnizor/utilizatorul care are contract de distributie incheiat direct cu OD a cererii scrise, motivate de optiunea utilizatorului client final de schimbare a tarifului de furnizare, in situatia in care aplicarea noului tarif necesita un alt tip de contor sau reprogramarea celui existent.  
(3) La sesizarea utilizatorului, adresata direct sau prin intermediul furnizorului, referitoare la grupul de masurare care este disparut, defect sau suspect de inregistrari eronate, ori ca urmare a constatarii de catre OD a unor probleme privind grupul de masurare, OD este obligat sa monteze sau sa inlocuiasca grupul de masurare ori elemente ale acestuia, cu anuntarea prealabila a utilizatorului, in conditiile si la termenele prevazute in



contractul-cadru pentru serviciul de distributie.

15. La articolul 34, alineatele (4), (5) si (6) se abroga.
16. La articolul 41, dupa alineatul (3) se introduce un nou alineat, alineatul (4), cu urmatorul cuprins:  
(4) OD concesionar este obligat sa monitorizeze si sa transmita ANRE, in cadrul raportului anual prevazut la art. 44, informatiile privind compensatiile acordate utilizatorilor RED conform anexei nr. 7.
17. Articolul 46 se modifica si va avea urmatorul continut:  
Articolul 46  
Anexele nr. 1-7 fac parte integranta din prezentul standard.
18. La anexa nr. 2 "Indicatori de continuitate", sintagma "intreruperi neplanificate cauzate de forta majora" se inlocuieste cu sintagma "intreruperi neplanificate cauzate de conditii meteorologice deosebite", iar sintagma "intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori\*" se inlocuieste cu sintagma "intreruperi neplanificate cauzate de utilizatori\* sau terti".
19. La anexa nr. 4 "Compensatii acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnica a energiei electrice si a indicatorilor de calitate comerciala a serviciului de distributie", punctele nr. 9, 12, 13 si 14 se modifica si vor avea urmatorul cuprins:

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit in standard / reglementarile specifice in vigoare pentru prestarea serviciului*	Compensatii acordate in cazul nerespectarii termenelor / indicatorilor de calitate tehnica a energiei electrice	
			Persoane juridice	Persoane fizice
9.	Raspuns la cererile / sesizarile / reclamatiile sau solicitarile primite cu privire la serviciul de distributie, altele decat cele pentru care este prevazut explicit un termen de raspuns in reglementarile in vigoare	30 de zile calendaristice	90 RON la 110kV 70 RON la JT si MT	90 RON la 110kV 40 RON la JT si MT
.....				
12	Montarea / inlocuirea grupului de masurare / elemente ale grupului de masurare disparut, defect sau suspect de inregistrari eronate in cazul unui loc de consum si/sau de productie cu puterea aprobata mai mare de 100kW	5 zile lucratoare	130 RON	-
13	Montarea / inlocuirea grupului de masurare / elemente ale grupului de masurare disparut, defect sau suspect de inregistrari eronate in cazul unui loc de consum si/sau de productie cu puterea aprobata mai mica sau egala cu 100kW sau in cazul unui client final casnic	10 zile lucratoare	130 RON	130 RON
14	Inlocuirea / reporgamarea contorului la	10 zile calen	130 RON	130 RON



cererea scrisa a furnizorului / utilizatorului care are contract de distributie cu OD motivata de optiunea utilizatorului client final de schimbare a tarifului de furnizare, in situatia in care aplicarea noului tarif necesita un alt tip de contor sau reprogramarea celui existent	daristice		
-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------	-----------	--	--

20. La anexa nr. 4 "Compensatii acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnica a energiei electrice si a indicatorilor de calitate comerciala a serviciului de distributie", dupa punctul 14 se introduce un nou punct, punctul 15, cu urmatorul cuprins:

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit in standard / reglementarile specifice in vigoare pentru prestarea serviciului*	Compensatii acordate in cazul nerespectarii termenelor / indicatorilor de calitate tehnica a energiei electrice	
			Persoane juridice	Persoane fizice
15	Respectarea indicatorilor de performanta privind calitatea curbei de tensiune	-	270 RON la 110kV 130 RON la T si MT	270 RON la 110kV 70 RON la T si MT

21. Anexa nr. 5 "Indicatori de calitate comerciala" se modifica si se inlocuieste cu anexa nr. 1, care face parte integranta din prezentul ordin.  
22. Dupa anexa nr. 6 se introduce o noua anexa, anexa nr. 7, avand cuprinsul prevazut in anexa nr. 2, care face parte integranta din prezentul ordin.

### Articolul II

Directiile de specialitate din cadrul Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei vor urmari ducerea la indeplinire a prevederilor prezentului ordin.

### Articolul III

Prezentul ordin se publica in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I.

Presedintele Autoritatii Nationale de Reglementare in Domeniul Energiei,  
Niculae Havrilet  
Bucuresti, 22 iunie 2017.  
Nr. 49.

Anexa nr. 1  
(Anexa nr. 5 la standard)  
Indicatori de calitate comerciala

? --- ? ----- ? ----- ? ----- ? ----- ?



?Nr.?	Indicator						?Tip	?Nive
lul ?Trim.?	?Trim.?	?Trim.?	?Trim.?	?Trim.?	?Total?		?utilizator?	
? ?	?1	?2	?3	?4	?an	?)	?de	
?	?					?*)	?tens	
iune?	?	?	?	?	?			
-----?-----?-----?								
?	1	?Numarul de cereri de racordare la retea					? toti	? toa
te	?	?	?	?	?			
-----?-----?-----?								
?	2	?Timpul mediu**) de emitere a avizelor tehnice de?						
	?	?	?	?	?			
?	?	?racordare, pentru cazul in care solutia de						
	?	?	?	?	?			
?	?	?racordare a fost stabilita prin studiu de						
	?	?	?	?	?			
?	?	?solutie (zile)					? toti	? toa
te	?	?	?	?	?			
-----?-----?-----?								
?	3	?Timpul mediu**) de emitere a avizelor tehnice de?						
	?	?	?	?	?			
?	?	?racordare, pentru cazul in care solutia de						
	?	?	?	?	?			
?	?	?racordare a fost stabilita prin fisa de solutie						
	?	?	?	?	?			
?	?	?(zile)					? toti	? toa
te	?	?	?	?	?			
-----?-----?-----?								
?	4	?Timpul mediu**) de emitere a certificatelor de						
	?	?	?	?	?			
?	?	?racordare					? toti	? toa
te	?	?	?	?	?			
-----?-----?-----?								
?	5	?Numarul de cereri de racordare nesolutionate						
	?	?	?	?	?			
?	?	?prin emiterea unui aviz tehnic de racordare						
	?	?	?	?	?			
?	?	?(ATR)					? toti	? toa
te	?	?	?	?	?			
-----?-----?-----?								
?	6	?Numarul de cereri de racordare la care nu s-						
a	?	?	?	?	?	?	?	
?	?	?raspuns in termenul stabilit prin regulamentul						
	?	?	?	?	?			



	?	?	?	?	?	?		
? de racordare							? toti	? toa
te	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
? 7	? Numarul de cereri de contracte de racordare						? toti	? JT
	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
? 8	? Numarul de cereri de contracte de racordare						? toti	? MT
	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
? 9	? Numarul de cereri de contracte de racordare						? toti	? IT
	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?10	? Numarul de cereri de contracte de racordare						? clienti	?
	?	?	?	?	?	?		
?	?						? casnici	? toa
te	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?11	? Numarul de contracte de racordare incheiate						? toti	? JT
	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?12	? Numarul de contracte de racordare incheiate						? toti	? MT
	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?13	? Numarul de contracte de racordare incheiate						? toti	? IT
	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?14	? Timpul mediu**) de incheiere a contractelor de						?	?
	?	?	?	?	?	?		
?	? racordare (zile)						? toti	? toa
te	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?15	? Numarul de cereri de contracte de racordare						?	?
	?	?	?	?	?	?		
?	? nefinalizate/nesolutionate						? toti	? JT
	?	?	?	?	?	?		
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?	---	?	-----	?	-----	?	-----	?
?16	? Numarul de cereri de contracte de racordare						?	?
	?	?	?	?	?	?		
?	? nefinalizate/nesolutionate						? toti	? MT





?	?	?	?	?	?			
?	?tarif de racordare) (lei)						? toti	? JT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	?	?	?	?	?			
?	?23 ?Costul mediu**) total pentru racordare (tarif					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?pentru emitere ATR + cost studiu de solutie +					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?tarif de racordare) (lei)						? toti	? MT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	?	?	?	?	?			
?	?24 ?Costul mediu**) total pentru racordare (tarif					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?pentru emitere ATR + cost studiu de solutie +					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?tarif de racordare) (lei)						? toti	? IT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	?	?	?	?	?			
?	?25 ?Numarul de cereri de contracte pentru serviciul					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?de distributie***)						? toti	? JT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	?	?	?	?	?			
?	?26 ?Numarul de cereri de contracte pentru serviciul					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?de distributie***)						? toti	? MT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	?	?	?	?	?			
?	?27 ?Numarul de cereri de contracte pentru serviciul					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?de distributie***)						? toti	? IT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	?	?	?	?	?			
?	?28 ?Timpul mediu**) de incheiere a contractelor					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?pentru serviciul de distributie***) (zile)						? toti	? JT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	?	?	?	?	?			
?	?29 ?Timpul mediu**) de incheiere a contractelor					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?pentru serviciul de distributie***) (zile)						? toti	? MT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?





30	Timpul mediu**) de incheiere a contractelor								
	pentru serviciul de distributie***) (zile)		toti						IT
31	Numarul de cereri de contracte pentru serviciul								
	de distributie***) la care nu s-								
	a raspuns in								
	termenul stabilit in prezentul standard		toti						toa
	te								
32	Numarul de reclamatii referitoare la racordare/								
	contestatii ATR		toti						JT
33	Numarul de reclamatii referitoare la racordare/								
	contestatii ATR		toti						MT
34	Numarul de reclamatii referitoare la racordare/								
	contestatii ATR		toti						IT
35	Timpul mediu**) de raspuns la reclamatiile								
	referitoare la racordare/contestatii ATR (zile)		toti						JT
36	Timpul mediu**) de raspuns la reclamatiile								
	referitoare la racordare/contestatii ATR (zile)		toti						MT
37	Timpul mediu**) de raspuns la reclamatiile								
	referitoare la racordare/contestatii ATR (zile)		toti						IT



----	?	----	?	----	?	----	?	----
?38	? Numarul de reclamatii referitoare la racordare/	?	?	?	?	?	?	?
?	? contestatii ATR la care nu s-a raspuns in	?	?	?	?	?	?	?
?	? termenul stabilit prin reglementarile in	?	?	?	?	?	?	?
?	? vigoare	?	?	?	?	?	?	?
te	?	?	?	?	?	?	?	?
---	?	-----	?	-----	?	-----	?	-----
----	?	----	?	----	?	----	?	----
?39	? Numarul de reclamatii primite referitoare la	?	?	?	?	?	?	?
?	? calitatea curbei de tensiune	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?
---	?	-----	?	-----	?	-----	?	-----
----	?	----	?	----	?	----	?	----
?40	? Numarul de reclamatii primite referitoare la	?	?	?	?	?	?	?
?	? calitatea curbei de tensiune	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?
---	?	-----	?	-----	?	-----	?	-----
----	?	----	?	----	?	----	?	----
?41	? Numarul de reclamatii primite referitoare la	?	?	?	?	?	?	?
?	? calitatea curbei de tensiune	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?
---	?	-----	?	-----	?	-----	?	-----
----	?	----	?	----	?	----	?	----
?42	? Timpul mediu**) de raspuns la reclamatiile	?	?	?	?	?	?	?
?	? referitoare la calitatea curbei de tensiune	?	?	?	?	?	?	?
?	? (zile)	?	?	?	?	?	?	?
---	?	-----	?	-----	?	-----	?	-----
----	?	----	?	----	?	----	?	----
?43	? Timpul mediu**) de raspuns la reclamatiile	?	?	?	?	?	?	?
?	? referitoare la calitatea curbei de tensiune	?	?	?	?	?	?	?
?	? (zile)	?	?	?	?	?	?	?
---	?	-----	?	-----	?	-----	?	-----
----	?	----	?	----	?	----	?	----
?44	? Timpul mediu**) de raspuns la reclamatiile	?	?	?	?	?	?	?
?	? referitoare la calitatea curbei de tensiune	?	?	?	?	?	?	?
?	? (zile)	?	?	?	?	?	?	?



? ? ? ? ? ?  
?---?-----?-----?-----?  
----?-----?-----?-----?-----?  
?45 ?Numarul de reclamatii referitoare la calitatea ? ?  
? ? ? ? ? ?  
? ?curbei de tensiune la care nu s-  
a raspuns in ? ? ? ? ? ? ? ?  
? ?termenul prevazut in prezentul standard ? toti ? toa  
te ? ? ? ? ? ?  
?---?-----?-----?-----?-----?  
----?-----?-----?-----?-----?  
?46 ?Numarul de reclamatii referitoare la calitatea ? ?  
? ? ? ? ? ?  
? ?curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva ? toti ? JT  
? ? ? ? ? ?  
?---?-----?-----?-----?-----?  
----?-----?-----?-----?-----?  
?47 ?Numarul de reclamatii referitoare la calitatea ? ?  
? ? ? ? ? ?  
? ?curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva ? toti ? MT  
? ? ? ? ? ?  
?---?-----?-----?-----?-----?  
----?-----?-----?-----?-----?  
?48 ?Numarul de reclamatii referitoare la calitatea ? ?  
? ? ? ? ? ?  
? ?curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva ? toti ? IT  
? ? ? ? ? ?  
?---?-----?-----?-----?-----?  
----?-----?-----?-----?-----?  
?49 ?Numarul de utilizatori deconectati pentru ? ?  
? ? ? ? ? ?  
? ?neplata ? toti ? JT  
? ? ? ? ? ?  
?---?-----?-----?-----?-----?  
----?-----?-----?-----?-----?  
?50 ?Numarul de utilizatori deconectati pentru ? ?  
? ? ? ? ? ?  
? ?neplata ? toti ? MT  
? ? ? ? ? ?  
?---?-----?-----?-----?-----?  
----?-----?-----?-----?-----?  
?51 ?Numarul de utilizatori deconectati pentru ? ?  
? ? ? ? ? ?  
? ?neplata ? toti ? IT  
? ? ? ? ? ?  
?---?-----?-----?-----?-----?  
----?-----?-----?-----?-----?  
?52 ?Timpul mediu\*\*) de reconectare a locului de ? ?  
? ? ? ? ? ?  
? ?consum din momentul anuntarii OD de catre ? ?



? ? ? ? ? ?  
 ? ?utilizator/furnizor de efectuarea platii (zile) ? toti ? JT  
 ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ?53 Timpul mediu\*\*) de reconectare a locului de ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?consum din momentul anuntarii OD de catre ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?utilizator/ furnizor de efectuarea platii (zile)? toti ? MT  
 ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ?54 ?Timpul mediu\*\*) de reconectare a locului de ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?consum din momentul anuntarii OD de catre ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?utilizator/furnizor de efectuarea platii (zile) ? toti ? IT  
 ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ?55 ?Numarul de cereri/sesizari/reclamatii sau ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?solicitari scrise pe alte teme decat cele la ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?care se refera explicit prezentul standard ? toti ? JT  
 ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ?56 ?Numarul de cereri/sesizari/reclamatii sau ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?solicitari scrise pe alte teme decat cele la ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?care se refera explicit prezentul standard ? toti ? MT  
 ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ?57 ?Numarul de cereri/sesizari/reclamatii sau ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?solicitari scrise pe alte teme decat cele la ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?care se refera explicit prezentul standard ? toti ? IT  
 ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ?58 ?Timpul mediu\*\*) de raspuns la cererile/ ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?sesizarile/ reclamatiiile sau solicitarile scrise? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?pe alte teme decat cele la care se refera ? ?



?	?	?	?	?	?			
?	?explicit prezentul standard (zile)						? toti	? JT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	-----	?	-----	?	-----	?	-----	?
?59	?Timpul mediu**) de raspuns la cererile/						?	?
?	?	?	?	?	?			
?	?sesizarile/reclamatii sau solicitarile scrise					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?pe alte teme decat cele la care se refera					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?explicit prezentul standard (zile)						? toti	? MT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	-----	?	-----	?	-----	?	-----	?
?60	?Timpul mediu**) de raspuns la cererile/						?	?
?	?	?	?	?	?			
?	?sesizarile/reclamatii sau solicitarile scrise					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?pe alte teme decat cele la care se refera					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?explicit prezentul standard (zile)						? toti	? IT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	-----	?	-----	?	-----	?	-----	?
?61	?Numarul reclamatiiilor scrise pe alte teme decat					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?cele la care se refera explicit prezentul					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?standard care nu s-au putut rezolva					?	? toti	? toa
te	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	-----	?	-----	?	-----	?	-----	?
?62	?Numarul de reclamatii referitoare la datele					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?masurate					?	? toti	? JT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	-----	?	-----	?	-----	?	-----	?
?63	?Numarul de reclamatii referitoare la datele					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?masurate					?	? toti	? MT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?
?	-----	?	-----	?	-----	?	-----	?
?64	?Numarul de reclamatii referitoare la datele					?		?
?	?	?	?	?	?			
?	?masurate					?	? toti	? IT
?	?	?	?	?	?			
?	-----					?	-----	?



?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?65	?Timpul mediu**)	de raspuns la reclamatiile	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?referitoare la datele masurate/consumul de	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?energie electrica recalculat (zile)	?	toti	?	?	?	?	?	JT
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?66	?Timpul mediu**)	de raspuns la reclamatiile	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?referitoare la datele masurate/consumul de	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?energie electrica recalculat (zile)	?	toti	?	?	?	?	?	MT
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?67	?Timpul mediu**)	de raspuns la reclamatiile	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?referitoare la datele masurate/consumul de	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?energie electrica recalculat (zile)	?	toti	?	?	?	?	?	IT
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?68	?Numarul de utilizatori al caror contor nu este	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?citit o data la 6 luni	?	toti	?	?	?	?	?	JT
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?69	?Numarul de utilizatori al caror contor nu este	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?citit lunar	?	toti	?	?	?	?	?	MT
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?70	?Numarul de utilizatori al caror contor nu este	?	mari	?	?	?	?	?	?
?	?citit lunar	?	consuma-	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?71	?Numar total de apeluri telefonice	?	toti	?	?	?	?	?	toa
te	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?	?	?	?	?	?	?	?	?	?
?72	?Numar total de apeluri telefonice nepreluate	?	toti	?	?	?	?	?	toa



te ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ?73 ?Numarul de apeluri telefonice la care nu s-  
 a ? ? ? ? ? ? ? ?  
 ? ?raspuns in 60 de secunde ? toti ? toa  
 te ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ?74 ?Timpul mediu\*\*) de raspuns la apelurile ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?telefonice (secunde) ? toti ? toa  
 te ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ?75 ?Numarul solicitarilor/sesizarilor/reclamatilor ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?scrise la care nu s-a raspuns in termenul ? ?  
 ? ? ? ? ? ?  
 ? ?prevazut in standard ? toti ? toa  
 te ? ? ? ? ? ?  
 ?---?-----?-----?-----?-----?-----?  
 ----?-----?-----?-----?-----?-----? Nota  
 \*) In notiunea de "tip utilizator" se includ locurile de consum si/sau  
 de productie, precum si OD racordati.  
 \*\*) Valoarea medie reprezinta media aritmetica.  
 \*\*\*) Contracte noi, schimbarea solutiei de racordare, schimbarea furni-  
 zorului etc.

Anexa nr. 2

(Anexa nr. 7 la standard)

Monitorizarea compensatiilor acordate utilizatorilor

-----?-----?-----?-----?-----?-----?  
 -----?  
 ?Data acordarii?Valoarea ?Tip ?Zona de?Motivul ?Ca  
 tegoria indicatorilor de performanta ?  
 ?compensatiei ?compensatiei?utilizator\*1) ?consum ?acordarii ? n  
 eindepliniti\*2) ?  
 ?[zzllaa] ?acordate ?(se va preciza?(urban/?compensatiei: ?--  
 -----?-----?-----?-----?  
 ? ?[lei] ?si nivelul de ?rural) ?indicatorul de?co  
 ntinuitatea ?calitatea ?calitatea ?  
 ? ? ?tensiune al ? U/R ?performanta/ ?al  
 imentarii ?tehnica a ?comerciala a?



?	?	?RED la care	?	?serviciul	?cu
energie	?energiei	?serviciului	?	?neindeplinit	?el
?	?	?este/urmeaza	?		
ectrica a	?electrice	?de	?		?ut
?	?	?sa fie	?		
ilizatorilor?	?distribuite?	?distributie	?		
?	?	?racordat	?		
?	?	?a energiei	?		
?	?	?utilizatorul)	?		
	?	?electrice	?		
?	?	?	?		
?	?	?	?		
?.....	?	?	?		
	?	?	?		
?	?	?	?		
	?	?	?		
?Numarul total	?				?
?	?	?	?		
?de compensatii?					?
?	?	?	?		
?platite*3)	?				?
?	?	?	?		
?	?	?	?		
?Valoarea	?				?
?	?	?	?		
?totala a	?				?
?	?	?	?		
?compensatiilor?					?
?	?	?	?		
?acordate*4)	?				?
?	?	?	?		
?[lei]	?				?
?	?	?	?		

Nota

\*1) Pentru "tip utilizator" se completeaza: loc de consum (LC), loc de productie (LP) sau loc de consum si de productie (LCP) ori OD. Se precizeaza si nivelul de tensiune la care este racordat locul de consum si/sau de productie ori OD. Exemplu: LCJT, LCMT/LCIT, LPJT etc.

\*2) Se va bifa una dintre cele trei categorii.

\*3) Se precizeaza atat numarul total de compensatii acordate, cat si defalcarea acestuia pe categorii aferente indicatorilor de performanta.

\*4) Se precizeaza atat valoarea totala a compensatiilor acordate, cat si defalcarea acesteia pe categorii aferente indicatorilor de performanta.