

ORDIN nr. 11 din 30 martie 2016
privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei
electrice

EMITENT • AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 291 din 18 aprilie 2016

Având în vedere prevederile art. 44 alin. (2) și ale art. 45 alin. (1) lit. a) din Legea
energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările
ulterioare,
în temeiul prevederilor art. 9 alin. (1) lit. h) din Ordonanța de urgență a Guvernului nr.
33/2007 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul
Energiei, aprobată cu modificări și completări prin Legea nr. 160/2012,
președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

Articolul 1

Se aprobă Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice,
prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Articolul 2

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Ordinul președintelui Autorității
Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 28/2007 privind aprobarea Standardului de
performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, publicat în Monitorul
Oficial al României, Partea I, nr. 760 din 9 noiembrie 2007.

Articolul 3

Operatorii economici din sectorul energiei electrice duc la îndeplinire prevederile
prezentului ordin, iar entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de
Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

Articolul 4

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de

Reglementare în Domeniul Energiei,

Niculae Havrile

București, 30 martie 2016.

Nr. 11.

Capitolul I Dispoziții generale

Secțiunea 1 Scop și domeniu de aplicare

Articolul 1

Prezentul standard de performanță, denumit în continuare standard, reglementează calitatea serviciului de distribuție a energiei electrice.

Articolul 2

Standardul stabilește indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.

Articolul 3

(1) Standardul se aplică în relațiile dintre operatorii de distribuție și utilizatorii racordați la RED care îndeplinesc cumulativ următoarele condiții:

- au instalațiile la tensiunea nominală alternativă în gama 230 V-110 kV și la frecvența nominală de 50 Hz;
- prin regimul lor de funcționare nu introduc perturbații inacceptabile, conform normativelor în vigoare, care să afecteze funcționarea RED sau alimentarea altor utilizatori RED din zonă;
- respectă condițiile prevăzute în contractul de distribuție/furnizare.

(2) Standardul se aplică și în relațiile dintre operatorii de distribuție și titularii cererilor de racordare la rețeaua electrică de interes public.

Articolul 4

Prin standard se stabilesc indicatorii de performanță privind serviciul de distribuție a energiei electrice cu privire la:

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

Articolul 5

Prevederile standardului nu se aplică, după caz, în situații de:

- forță majoră;
- funcționare anormală a RED determinată de către OTS, în condițiile în care OD a luat toate măsurile pentru limitarea efectelor cauzei care determină funcționarea anormală.

Secțiunea a 2-a Definiții și abrevieri

Articolul 6

(1) Termenii utilizați în prezentul standard sunt definiți în Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, în Codul tehnic al rețelelor electrice de distribuție, aprobat prin ordin al președintelui ANRE, Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014, NTE 004/05/00 - Normativ pentru analiza și evidența evenimentelor accidentale din instalațiile de producere, transport și distribuție a energiei electrice și termice, aprobat prin ordin al președintelui ANRE, și în Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin ordin al președintelui ANRE, cu modificările și completările ulterioare, denumit în continuare regulamentul de racordare.

(2) În înțelesul standardului, termenii și expresiile folosite au următoarele semnificații:

- analizor de calitate - instrument sau aparat cu ajutorul căruia se realizează monitorizarea și măsurarea parametrilor tehnici ai energiei electrice distribuite;
- armonici - tensiuni sinusoidale/curenți sinusoidali cu o frecvență egală cu un multiplu întreg al frecvenței fundamentale a tensiunii aplicate/curentului aplicat;
- condiții meteorologice deosebite - situații speciale, care pot fi demonstrate prin comunicate ale Inspectoratului General pentru Situații de Urgență, ale Administrației Naționale Apele Române, ale Administrației Naționale de Meteorologie și Hidrologie sau ale altor instituții abilitate, în urma cărora a rezultat deteriorări de echipamente în instalațiile electrice ale OD sau abateri de la schema normală de funcționare într-o anumită zonă a rețelei electrice de distribuție. Cauzele deteriorărilor de echipamente și/sau ale abaterilor de la schema normală de funcționare, într-o anumită zonă a rețelei electrice de distribuție, se demonstrează de OD prin emiterea unor documente în care se specifică echipamentele afectate din instalațiile electrice. Aceste documente se vizează de către autoritățile administrației publice locale din zona în care s-a înregistrat o astfel de situație. Situațiile care pot duce la depășirea cu mult a condițiilor de proiectare a echipamentelor electrice pot fi, de exemplu: temperaturi extreme, polei, grosimi foarte mari ale stratului de chiciur sau rafale de vânt puternic;
- echipament cu funcție de înregistrare a numărului de întreruperi - aparat electric care poate înregistra toate tipurile de întreruperi - tranzitorii, scurte sau lungi, respectiv lipsa tensiunii în punctul de amplasare;
- compensare - sumă de bani pe care OD o plătește utilizatorului racordat în zona RED afectată, în cazul în care nivelul unui indicator de performanță nu este atins conform prevederilor prezentului standard;
- deranjament - eveniment accidental din rețelele electrice de joasă tensiune (< 1 kV) care conduce la întreruperea consumatorilor alimentați din rețeaua de joasă tensiune sau la modificarea parametrilor tensiunii în afara limitelor normate. Constituie deranjamente și arderea siguranelor sau declanșarea întreruptoarelor de pe partea de medie tensiune a transformatoarelor, cu excepția cazurilor când acestea se produc ca urmare a defectării transformatoarelor sau a unor scurtcircuitate pe partea de medie tensiune, până la bornele transformatorului;
- factor total de distorsiune armonică (total harmonic distortion factor - THD) - parametru sintetic, caracteristic pentru regimul periodic nesinusoidal în ansamblu (total), calculat conform formulei:

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{\infty} (u(h))^2}$$

unde: h este rangul armonicii, iar u(h) este tensiunea armonică raportată la tensiunea fundamentală U(1);

- flicker - impresia de instabilitate a senzației vizuale produsă de o sursă luminoasă a cărei luminozitate sau distribuție spectrală variază în timp datorită variației tensiunii la alimentare; modul de măsurare și valorile-limită sunt precizate în Norma tehnică energetică pentru limitarea fluctuațiilor de tensiune, inclusiv a efectului de flicker, în rețelele electrice de transport și de distribuție - NTE 012/14/00, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei;
- forță majoră - orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, conform art. 1.351 alin. (2) din Legea nr. 287/2009 privind Codul civil, republicat, cu modificările ulterioare, care exonerează de orice răspundere părțile contractuale. Pot fi considerate asemenea evenimente: războaie, revoluții, cutremure, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții impuse de armate sau de o anumită carantină, embargouri etc.;
- gol de tensiune - reducerea temporară a tensiunii efective într-un punct al rețelei de alimentare cu energie electrică la o valoare cuprinsă între 90% și 5% din valoarea contractuală. În aplicarea acestui standard, durata unui gol de tensiune este între

10 ms și 60 s (un minut);

- k) incident deosebit - eveniment care duce la apariția unei întreruperi a cîi de alimentare/evacuare a energiei electrice, cu o durată de minimum 6 ore, ce afectează un număr mai mare de 5.000 de utilizatori;
- l) întrerupere de alimentare - situație în care valorile efective ale tensiunilor de linie/fază din punctul de conectare sunt sub 5% din tensiunea de referință;
- m) întrerupere tranzitorie - întrerupere cu durată (t) de maximum o secundă ($t \leq 1$ s);
- n) întrerupere scurtă - întrerupere cu durată între 1 s și 3 min ($1 \text{ s} < t \leq 3 \text{ min}$);
- o) întrerupere lungă - întrerupere de peste 3 min ($t > 3 \text{ min}$);
- p) întrerupere planificat - întrerupere necesar pentru lucrările de dezvoltare, rețehnologizare, exploatare sau mentenanță, anunțat înainte de a se interveni în rețeaua electrică de distribuție, conform prevederilor standardului;
- q) întrerupere neplanificat - întrerupere despre care utilizatorii afectați nu au fost anunțați în prealabil conform prevederilor standardului;
- r) mediu rural - zonă de consum care cuprinde ca unități administrativ-teritoriale satele și comunele;
- s) mediu urban - zonă de consum care cuprinde ca unități administrativ-teritoriale orașele și municipiile;
- ș) monitorizare - urmărirea numărului de întreruperi și/sau a parametrilor calitativi tehnici a energiei electrice în puncte reprezentative ale RED, alese de către OD și/sau în funcție de reclamațiile primite;
- t) nesimetrie - stare a unui sistem trifazat de tensiuni (curenți) caracterizat prin amplitudini ale tensiunii (curentului) pe fază diferite sau și defazație între fazele consecutive diferite de $2\pi/3$ rad. Din punct de vedere practic, cel mai important parametru este factorul de nesimetrie determinat de componenta de secvență negativă (K(n)), definit ca raportul dintre media valorilor efective calculate pentru zece minute ale componentei negative și media valorilor efective calculate pentru zece minute ale componentei pozitive, exprimat în procente;
- u) supratensiune temporară de frecvență industrială - creștere temporară a tensiunii efective într-un punct al rețelei de alimentare cu energie electrică peste valoarea de prag specificată de la care tensiunea începe să crească. În aplicarea acestui standard, pragul de la care tensiunea începe să crească (începutul supratensiunii) este egal cu 110% din tensiunea de referință;
- v) durată creșterii de tensiune - interval de timp parcurs între momentul la care valoarea efectivă a tensiunii într-un anumit punct al rețelei de alimentare cu energie electrică depășește pragul de început și momentul la care acesta ajunge sub pragul de sfârșit. Pentru scopul acestui standard, durata unei creșteri de tensiune este de la 10 ms până la 1 min inclusiv;
- w) supratensiune tranzitorie - supratensiune oscilantă sau neoscilantă de scurtă durată, care în general este puternic amortizată și durează numai câteva milisecunde. Supratensiunile tranzitorii sunt în general determinate de trăsnet, operațiuni de comutații sau funcționarea fuzibililor;
- x) tensiune interarmonică - tensiune sinusoidală cu o frecvență între armonici, respectiv cu o frecvență care nu reprezintă un multiplu întreg al frecvenței fundamentale a tensiunii;
- y) tensiune înaltă - tensiune a cărei valoare efectivă nominală este cuprinsă între $36 \text{ kV} < U(n) \leq 150 \text{ kV}$ (în România, 110 kV);
- z) tensiune medie - tensiune care are valoarea efectivă nominală cuprinsă între $1 \text{ kV} < U(n) \leq 36 \text{ kV}$;
- aa) tensiune joasă - tensiune care are valoarea efectivă nominală $U(n) \leq 1 \text{ kV}$;
- ab) tensiune nominală a unei rețele - tensiune care caracterizează sau identifică o rețea de alimentare cu energie electrică și la care se face referință în cazul anumitor caracteristici de funcționare;
- ac) tensiune de alimentare contractuală (tensiune declarată) - în mod normal este tensiunea nominală $U(n)$ a rețelei. La medie și înaltă tensiune, drept urmare a unui acord între OD și utilizator, tensiunea de alimentare contractuală poate fi diferită de tensiunea nominală;
- ad) variație rapidă de tensiune - variație singulară rapidă a valorii efective a tensiunii între două niveluri consecutive, care au rămas stabile pe un interval de timp definit, dar nespecificat.
- (3) Abrevierile utilizate în cuprinsul standardului au următoarele semnificații:
- a) ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;
- b) ATR - aviz tehnic de racordare;
- c) CEI - Comisia Electrotehnică Internațională;
- d) CR - certificat de racordare;
- e) PD - punct de delimitare;
- f) OD - operator/operatori de distribuție;
- g) OTS - operator de transport și de sistem;
- h) RED - rețea electrică de distribuție;
- i) SEN - sistem electroenergetic național;
- j) LEA - linie electrică aeriană;
- k) LES - linie electrică subterană;
- l) IT - înaltă tensiune;
- m) MT - medie tensiune;
- n) JT - joasă tensiune;
- o) U(c) - tensiunea contractuală (declarată);
- p) U(n) - tensiunea nominală.

Capitolul II Continuitatea în alimentare

Secțiunea 1 Obligații ale OD

Articolul 7

OD are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu energie electrică în conformitate cu nivelurile de performanță stabilite prin prezentul standard. OD ia toate măsurile pentru reducerea duratei întreruperilor și pentru a le programa, la date și ore care afectează cât mai puțin utilizatorul.

Articolul 8

- (1) În situația în care OD nu asigură nivelul de performanță stabilit prin prezentul standard, utilizatorii racordați în zona din RED afectată au dreptul de a primi compensații.
- (2) Compensațiile se plătesc de către OD utilizatorilor ale căror instalații sunt racordate direct la rețeaua acestuia.
- (3) În cazul în care responsabil pentru nerespectarea indicatorilor de performanță este OD ce deține RED din amonte de rețeaua la care sunt racordate instalațiile utilizatorilor afectați, compensațiile se plătesc conform alin. (2), urmând a fi recuperate de la OD responsabil prin solicitarea de despăgubiri conform contractului de distribuție încheiat între cei doi OD conform reglementărilor în vigoare.

Articolul 9

La solicitarea unui utilizator cu o putere aprobată de cel puțin 100 de kVA pe loc de consum, OD este obligat să negocieze includerea în contractul de distribuție a unor prevederi speciale referitoare la continuitatea alimentării și/sau calitatea tehnică a energiei electrice, suplimentare nivelurilor minime stabilite prin prezentul standard, convenind obligațiile tehnice și financiare care revin părților, cu evidențierea distinctă a acestora în contractul de distribuție.

Articolul 10

OD este obligat să anunțe utilizatorii afectați de întreruperile planificate, menționând durata estimată a acestora.

Articolul 11

OD este îndreptățit să întrerupă calea de alimentare/evacuare a energiei electrice în situațiile și condițiile prevăzute în contractul-cadru pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumit în continuare contract-cadru pentru serviciul de distribuție.

Articolul 12

- (1) Pentru lucrurile de dezvoltare, rețehnologizare și mentenanță, OD va stabili, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți.
- (2) OD informează utilizatorii și, în cazul utilizatorilor de tip client final, furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, după cum urmează:
- în scris sau telefonic, cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrurilor, în cazul clienților noncasnici mari, precum și în cazul clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă, încadrându-i în această categorie conform prevederilor art. 19; pentru aceste categorii de clienți, OD retransmite anual un cu privire la data întreruperii cu 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrurilor;
 - prin mass-media (minimum presă) și pagina proprie de internet, în cazul locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de IT și MT, cu excepția celor aferente clienților prevăzuți la lit. a), cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrurilor;
 - prin mass-media (minimum presă) și pagina proprie de internet, în cazul locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de JT, cu excepția celor aferente clienților prevăzuți la lit. a), cu minimum 2 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrurilor.
- (3) În situațiile prevăzute la alin. (2) lit. b) și c), pentru cazul în care contractul de distribuție este încheiat între OD și utilizator, OD 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.
- (4) În situația locurilor de consum și/sau de producere prevăzute la alin. (2) lit. a), dacă se ajunge la o înțelegere cu majoritatea utilizatorilor afectați privind reprogramarea unei întreruperi planificate, OD anunță utilizatorii cu privire la noua dată, oră, precum și durata a întreruperii necesare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrurilor.
- (5) În situația în care, din motive obiective, OD renunță la întreruperea planificată, acesta are obligația de a informa utilizatorii ce urmau să fie afectați de aceasta cu minimum 24 de ore înainte de data prevăzută pentru începerea lucrurilor.
- (6) La solicitarea unui utilizator, transmis în scris conform art. 38, OD apelează la mijloace speciale (de exemplu, aliment rii provizorii, lucru sub tensiune, grupuri generatoare mobile), cu scopul limitării duratei/puterii întrerupte sau chiar a eliminării întreruperilor, sau realizează lucrurile necesare în afara programului normal de lucru al solicitantului.
- (7) În situația prevăzută la alin. (6), cheltuielile suplimentare ale OD se suportă de utilizator în condițiile în care OD îi adresează o propunere tehnică și financiară înaintea începerii lucrurilor, cu excepția consumatorilor vulnerabili.

Articolul 13

- (1) Într-un an calendaristic, pentru lucrurile de dezvoltare și mentenanță, OD nu cauzează unui utilizator mai mult de:
- 4 întreruperi planificate cu durata de maximum 8 ore fiecare, în mediul urban;
 - 8 întreruperi planificate cu durata de maximum 8 ore fiecare, în mediul rural.
- (2) În scopul realizării lucrurilor de rețehnologizare a unor rețele electrice care alimentează un număr mai mare de 2.000 de utilizatori pentru care nu există soluții tehnice cu caracter provizoriu (în vederea asigurării alimentării/evacuării energiei electrice), precum și a lucrurilor necesare pentru racordarea unor noi utilizatori se acceptă ca OD să efectueze într-un an calendaristic 2 întreruperi planificate, cu durata de maximum 8 ore fiecare, în plus față de numărul întreruperilor prevăzut la alin. (1).

Articolul 14

- (1) Pentru remedierea instalațiilor în urma unor evenimente accidentale care necesită intervenție imediată, OD ia toate măsurile necesare și anunță, dacă este posibil, pe orice cale și în timpul cel mai scurt utilizatorii cu privire la ora și durata întreruperii care urmează.
- (2) În situația prevăzută la alin. (1), pentru calculul indicatorilor de continuitate, această întrerupere se consideră ca fiind neplanificată.
- (3) Dacă remedierea instalațiilor nu necesită intervenție imediată, OD anunță utilizatorii, cu minimum 24 ore înainte de întrerupere, prin intermediul mass-mediei (minimum presă) și pagina de internet și e-mail/sms, iar la calculul indicatorilor de continuitate, întreruperea se consideră ca fiind planificată.

Articolul 15

- (1) În termen de 5 zile calendaristice de la data producerii unui incident deosebit în RED, OD concesionar este obligat să informeze ANRE, precizând și numărul locurilor de consum și/sau de producere afectate.
- (2) În cadrul raportului prevăzut la art. 44, OD concesionar transmite ANRE un centralizator anual al incidentelor deosebite din RED, însoțit de rapoartele de analiză aferente acestora.

Articolul 16

- (1) OD asigură sosirea echipei de intervenție în minimum de timp din momentul în care a luat cunoștință de întreruperea circuitului 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:
- pentru mediul urban, în condiții normale de vreme, în maximum 8 ore;
 - pentru mediul rural, în condiții normale de vreme, în maximum 18 ore;
 - pentru mediul urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, în maximum 48 de ore.
- (2) Începând cu 1 ianuarie 2019, restabilirea circuitului 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:
- pentru mediul urban, cu excepția municipiilor reședință de județ, în condiții normale de vreme, în maximum 6 ore;
 - pentru municipiile reședință de județ, în condiții normale de vreme, în maximum 4 ore;
 - pentru mediul rural, în condiții normale de vreme, în maximum 12 ore;
 - pentru mediul urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, în maximum 48 de ore.
- (3) Termenele prevăzute la alin. (1) și (2) se calculează din momentul în care OD a luat cunoștință, prin anunțarea de către utilizator sau ca urmare a indicațiilor echipamentelor specifice instalate în rețea, de întreruperea circuitului de alimentare/evacuare a energiei electrice.
- (4) La solicitarea telefonică a utilizatorilor, OD furnizează informații actualizate continuu cu privire la momentul estimat al restabilirii circuitului de alimentare/evacuare cu energie electrică.
- (5) Pentru minimizarea duratei întreruperii neplanificate, OD este obligat să aplice soluții tehnice cu caracter temporar în vederea asigurării alimentării/evacuării energiei electrice la/de la locurile de consum și/sau de producere.

Articolul 17

- (1) Începând cu 1 ianuarie 2017, OD concesionar monitorizează și transmite ANRE în cadrul raportului anual prevăzut la art. 44 numărul întreruperilor lungi neplanificate, ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la IT și MT apărute într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme. Pentru nivelul de JT, până la data de 31 decembrie 2018, monitorizarea numărului întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere se realizează acolo unde s-au implementat sisteme de măsurare inteligentă a energiei electrice.
- (2) În cadrul întreruperilor lungi neplanificate prevăzute la alin. (1) nu sunt incluse întreruperile accidentale provocate de terți. Întreruperile accidentale provocate de terți se monitorizează și se raportează distinct de către OD, în cadrul raportului prevăzut la art. 44.
- (3) 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 JT, într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de:
- 12 întreruperi neplanificate, în mediul urban;
 - 24 de întreruperi neplanificate, în mediul rural.
- (4) 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 JT, într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de:
- 8 întreruperi neplanificate, în mediul urban;
 - 16 întreruperi neplanificate, în mediul rural.

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

(6) 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 IT sau MT, într-un an calendaristic, în condiții normale de vreme, nu poate fi mai mare de 3 întreruperi indiferent de zonă.

Articolul 18

În cazul nerespectării prevederilor art. 13, art. 16 alin. (1) și (2) și/sau art. 17 alin. (3), (4), (5) și (6) OD plătește utilizatorului compensații conform anexei nr. 1.

Articolul 19

Dacă titularul contractului de furnizare/distribuire aduce la cunoștință OD și prezintă o confirmare medicală de la un medic specialist, vizat și de medicul de familie, că o persoană locuind la locul său de consum necesită intervenția în viață prin aparate electrice, intrând astfel în categoria clienților vulnerabili, OD este obligat:

- să înregistreze adresa/locul de consum drept o instalație specială, din motive umanitare;
- să ia toate măsurile pentru evitarea deconectării respectivului loc de consum;
- să rezolve cu prioritate întreruperile neplanificate care afectează respectivul loc de consum;
- să asigure o sursă suplimentară de alimentare a respectivului loc de consum;
- să ofere utilizatorului un număr de telefon de urgență;
- dacă este cazul, să permită ca relația cu clientul vulnerabil respectiv să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicite de titularul contractului de furnizare/distribuire încheiat pentru locul de consum respectiv.

Secțiunea 2-a Indicatori de continuitate în alimentare

Articolul 20

(1) OD are obligația de a realiza înregistrarea tuturor întreruperilor de lungă durată, precum și ale întreruperilor de scurtă durată cauzate de alimentare/evacuare a energiei electrice a locurilor de consum și/sau de producere racordate la RED, indiferent de tensiunea acestora.

(2) Pentru fiecare întrerupere de lungă durată cauzată de alimentare/evacuare, OD înregistrează cel puțin:

- tensiunea la care se produce întreruperea - originea întreruperii;
- caracterul planificat sau neplanificat al întreruperii - pentru indicatorii de continuitate;
- cauza întreruperii;
- data, ora și minutul de început al întreruperii;
- numărul de etape de reconectare, dacă este cazul;
- numărul de utilizatori realimentați la fiecare etapă de reconectare, precum și data, ora și minutul de sfârșit al întreruperii pentru aceștia;
- data, ora și minutul de sfârșit al întreruperii, pentru toți utilizatorii afectați de întrerupere;
- durata totală (din momentul dispariției tensiunii până la reconectare), în minute, a întreruperii, respectiv a etapei de realimentare, dacă este cazul;
- numărul de utilizatori, pe fiecare nivel de tensiune, afectați de întrerupere, corespunzător fiecărei etape a acesteia, dacă este cazul;
- numărul fazelor afectate de întrerupere dacă aceasta se produce în rețeaua de joasă tensiune;
- puterea electrică întreruptă (ultima putere măsurată înainte de întrerupere), la IT.

(3) Pentru fiecare întrerupere de scurtă durată cauzată de alimentare/evacuare, OD înregistrează informațiile prevăzute la alin. (2) lit. a), c), d), h), i), j) și k).

(4) OD înregistrează și calculează anual următoarele date privind continuitatea alimentării/evacuării pentru utilizatorii din zona lor de activitate:

- numărul de întreruperi lungi;
- SAIFI (System Average Interruption Frequency Index) - indicele frecvenței medii a întreruperilor în rețea (sistem) pentru un utilizator reprezintă numărul mediu de întreruperi suportate de utilizatorii racordați la rețeaua OD. Se calculează împărțind numărul total de utilizatori care au suferit o întrerupere cu o durată mai mare de 3 minute la numărul total de utilizatori deserviți:

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n N(i)}{N(t)}$$

- SAIDI (System Average Interruption Duration Index) - indicele duratei medii a întreruperilor în rețea (sistem) pentru un utilizator reprezintă timpul mediu de întrerupere a utilizatorilor la nivel de OD, calculat ca medie ponderată. Indicatorul se calculează împărțind durata cumulată a întreruperilor lungi la numărul total de utilizatori deserviți de OD, astfel:

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n [N(i) \times D(i)]}{N(t)}$$

iar în cazul în care reconectarea utilizatorilor se face treptat, în mai multe etape, nu simultan pentru toți utilizatorii, se aplică următoarea formulă:

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^{k(i)} [N(ij) \times D(ij)]}{N(t) \times [\text{min}/\text{an}]}$$

- ENS (Energy Not Supplied) - energia nelivrată, definită ca energia totală nelivrată către locurile de consum racordate la rețeaua OD, din cauza întreruperilor:

$$ENS = \sum_{i=1}^n [P(i) \times D(i)] \quad [\text{kWh}, \text{MWh sau GWh}]$$

- AIT (Average Interruption Time) - timpul mediu de întrerupere reprezintă perioada medie echivalentă de timp, în care a fost întrerupt alimentarea cu energie electrică la nivel de OD:

$$AIT = 8760 \times 60 \times \frac{ENS}{AD} \quad [\text{min}/\text{an}],$$

unde, în formulele de mai sus, notațiile reprezintă:

n - numărul total de întreruperi lungi;

k(i) - numărul de etape de reconectare, corespunzător întreruperii i;

N(i) - numărul utilizatorilor care au suferit o întrerupere cu o durată de peste 3 minute la întreruperea i;

$N(i,j)$ - numărul utilizatorilor care au suferit o întrerupere cu o durată de peste 3 minute la etapa j a întreruperii i ;
 $P(i)$ - puterea electrică întreruptă la întreruperea i , numai la IT;
 $D(i)$ - durata (timpul) de întrerupere a utilizatorilor din momentul dispariției tensiunii până la reconectare pentru întreruperea i ;
 $D(i,j)$ - durata (timpul) de întrerupere a utilizatorilor din momentul dispariției tensiunii până la reconectare pentru etapa j a întreruperii i ;
 $N(t)$ - numărul total al utilizatorilor deserviți i ;
AD (Annual Demand) - consumul anual de energie electrică, fără pierderile din rețeaua electrică la nivelul OD.
În calculul ENS și AIT se ia în considerare energia consumată de toți utilizatorii rețelei electrice (consumatori, producători, alți operatori).
Pentru calculul AIT, valorile ENS și AD trebuie exprimate în aceleași unități de măsură.
(5) Începând cu data de 1 ianuarie 2017, OD înregistrează și calculează anual următoarele date care oferă informații despre fiabilitatea rețelei și despre performanțele echipamentelor de automatizare:
a) numărul de întreruperi scurte;
b) MAIFI (Momentary Average Interruption Frequency Index) - indicele frecvenței medii a întreruperilor momentane - întreruperi de scurtă durată - ca raport între numărul total al utilizatorilor întrerupți pe durate scurte și numărul total $N(t)$ al utilizatorilor deserviți în sistemul analizat:

$$MAIFI = \frac{\sum_{i=1}^M N(m)}{N(t)}$$

unde:

M este numărul total al întreruperilor de scurtă durată;
 $N(m)$ - numărul utilizatorilor care au suferit o întrerupere cu o durată scurtă (sub 3 minute), la fiecare întrerupere m .
Indicatorii SAIFI, SAIDI și MAIFI se determină de regulă, pe baza înregistrărilor automate ale întreruperilor la MT și IT, iar la JT se estimează din calcule. Indicatorii ENS și AIT se calculează numai pentru utilizatorii racordați la rețeaua electrică de IT.
(6) OD are obligația să monitorizeze și să transmită anual la ANRE indicatorii de continuitate, conform tabelelor prezentate în anexele nr. 2 și 3.

Articolul 21

(1) Termenul standard de răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor este de maximum 15 zile calendaristice.
(2) În situația în care termenul prevăzut la alin. (1) nu este respectat de către OD, acesta va plăti utilizatorului care a solicitat plătimiri o compensație conform anexei nr. 4.

Secțiunea a 3-a Modul de înregistrare a întreruperilor

Articolul 22

(1) În cazul întreruperilor planificate se consideră o singură întrerupere chiar dacă în perioada anunțată pentru realizarea lucrărilor în rețelele electrice utilizatorul a suferit mai multe întreruperi urmate de repuneri sub tensiune provizorie. Durata acestei întreruperi este egală cu suma tuturor duratelor întreruperilor lungi înregistrate în perioada anunțată pentru realizarea lucrărilor respective.
(2) În cazul întreruperilor neplanificate, două sau mai multe întreruperi lungi au aceeași cauză și se succed la intervale de timp de maximum trei minute, acestea vor fi grupate și considerate ca o singură întrerupere echivalentă cu durata egală cu suma duratelor întreruperilor produse separat.

Capitolul III Calitatea tehnică a energiei electrice

Secțiunea 1 Calitatea curbei de tensiune

Articolul 23

Pentru caracteristicile tensiunii în PD, prevederile SR EN 50160 reprezintă cerințe minimale. Modul de măsurare a acestora trebuie să se realizeze conform SR EN 50160. Principalii parametri de calitate sunt prezentați în tabelul de mai jos.
Tabelul nr. 1 - 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
Flicke	$P(1t) \leq 1$, pentru 95% din spt. mân
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) - $K(n)$	La JT și MT, $K(n) \leq 2\%$, pentru 95% din spt. mân; în unele zone se poate atinge 3%; La IT, $K(n) \leq 1\%$, pentru 95% din spt. mân
Frecvență $a^*)$	50 Hz $\pm 1\%$ (rețea interconectată) 50 Hz $\pm 4/-6\%$

Not

*) Intră în responsabilitatea OTS. Frecvența nominală a SEN este de 50 Hz.

Articolul 24

(1) 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.
(2) În măsura în care limitele prevăzute la alin. (1) se modifică prin reglementări sau coduri de rețea europene, se vor considera noile limite.

Articolul 25

(1) 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 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.

(2) În PD, la MT și IT, în condiții normale de exploatare, excluzând întreruperile, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 99% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, ale tensiunii de alimentare, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de ±10% din tensiunea contractuală. De asemenea, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 100% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de ±15% din tensiunea contractuală.

Articolul 26

(1) Factorul total de distorsiune armonică a tensiunii la JT și MT trebuie să fie mai mic sau egal cu 8%.

(2) În condiții normale de funcționare, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 95% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, pentru tensiunile armonice în punctele de delimitare, la JT și MT, nu trebuie să depășească limitele maxime indicate în tabelul nr. 2. În cadrul prezentului standard nu se iau în considerare limitele pentru armonicile de ordin superior, peste 25. Limitarea armonicilor este indirectă, prin factorul total de distorsiune armonică a tensiunii.

Tabelul nr. 2 - Valorile efective ale armonicilor de tensiune în punctele de delimitare, la JT și MT

Armonici impare (% din fundamental):				Armonici pare (% din fundamental):	
Nu multiplu de 3		Multiplu de 3			
Rang	Prag	Rang	Prag	Rang	Prag
5	6%	3	5%	2	2%
7	5%	9	1,5%	4	1%
11	3,5%	15	0,5%	6 ÷ 24	0,5%
13	3%	21	0,5%		
17	2%				
19,23,25	1,5%				

(3) Factorul total de distorsiune armonică a tensiunii la IT trebuie să fie mai mic sau egal cu 3%.

(4) În condiții normale de funcționare, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 95% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, pentru tensiunile armonice în punctele de delimitare, la IT, nu trebuie să depășească limitele maxime indicate în tabelul nr. 3.

Tabelul nr. 3 - Valorile efective ale armonicilor de tensiune în punctele de delimitare, la IT

Armonici impare (% din fundamental):				Armonici pare (% din fundamental):	
Nu multiplu de 3		Multiplu de 3			
Rang	Prag	Rang	Prag	Rang	Prag
5	5%	3	3%	2	1,9%
7	4%	9	1,3%	4	1%
11	3%	15	0,5%	6 ÷ 24	0,5%
13	2,5%	21	0,5%		
17,19,23,25	-				

Secțiunea a-2-a Obligațiile OD referitor la reclamațiile privind calitatea tensiunii

Articolul 27

(1) La reclamația scrisă privind calitatea curbei de tensiune primită de la un utilizator, OD va efectua verificări în punctul de delimitare, va analiza și va informa utilizatorul cu privire la rezultatele analizei efectuate și la măsurile luate.

(2) Termenul standard de răspuns la reclamația privind calitatea curbei de tensiune este de 20 de zile calendaristice.

(3) 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.

(4) OD trebuie să se doteze cu un număr suficient de analizoare de calitate portabile pentru rezolvarea reclamațiilor primite de la utilizatori și pentru a răspunde solicitărilor ANRE referitoare la calitatea energiei electrice.

(5) 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.

(6) Prin derogare de la prevederile alin. (5), 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.

(7) OD are obligația să informeze utilizatorul cu privire la prevederile alin. (5) și (6), înainte de începerea verificărilor.

(8) În cazul depășirii termenului prevăzut la alin. (2), OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

Capitolul IV Calitatea comercială a serviciului de distribuție

Articolul 28

(1) OD 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 regulamentele în vigoare.

(2) În cazul depășirii termenului maxim prevăzut la alin. (1), OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

Secțiunea 1 Racordarea la RED

Articolul 29

- (1) La solicitarea scrisă a oricărui utilizator al RED, existent sau potențial - ale cărui instalații nu sunt încă racordate la rețea, OD care deține licența pentru distribuție în zona respectivă emite avizul tehnic de racordare în condițiile prevăzute de regulamentul de racordare.
- (2) 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.
- (3) 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 OD.
- (4) În cazul depășirii termenelor maxime prevăzute în regulamentul de racordare, OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

Secțiunea a 2-a Contractarea serviciului de distribuție

Articolul 30

- (1) Termenul standard pentru transmiterea contractului de distribuție (oferta OD) este de maximum 20 de zile calendaristice de la înregistrarea cererii de încheiere a contractului, însoțit de documentația completă.
- (2) În cazul depășirii termenului maxim prevăzută la alin. (1), OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

Secțiunea a 3-a Măsurarea energiei electrice

Articolul 31

- (1) OD are obligația montării contorului pentru fiecare loc de consum și/sau de producere nou, în termenul prevăzută în contractul de racordare.
- (2) OD are obligația 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.
- (3) OD are obligația să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare/elementele ale grupului de măsurare identificat de el sau sesizat ca fiind defect, defect ori suspect de înregistrări eronate, la termenele prevăzute în contractul-cadru pentru serviciul de distribuție.
- (4) La sesizarea scrisă a utilizatorului, adresată direct sau prin intermediul furnizorului, referitoare la grupul de măsurare care este defect sau suspect de înregistrări eronate, OD 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.

Articolul 32

La contestația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat primit de la un utilizator sau furnizor, OD va analiza/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.

Articolul 33

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.

Capitolul V Compensatii acordate de OD pentru nerespectarea indicatorilor de performanță impuși de standard

Articolul 34

- (1) Valorile compensațiilor pe care OD este obligat să le acorde utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzute în standard sunt precizate în anexele nr. 1 și 4.
- (2) OD este obligat să plătească aceste compensații direct, în cazul în care contractul de distribuție este încheiat cu utilizatorul, sau prin intermediul furnizorului, în termen de 30 de zile calendaristice de la data transmiterii informațiilor prevăzute la art. 35 alin. (7) și (8), prin modalitatea convenită în contractul pentru serviciul de distribuție.
- (3) Compensațiile acordate de către OD utilizatorilor conform prezentului standard nu sunt considerate costuri justificate ale OD și nu sunt luate în considerare de către ANRE la stabilirea tarifelor de distribuție a energiei electrice.
- (4) 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 OD.
- (5) 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.
- (6) În condițiile de la alin. (5), 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 OD valoarea compensației.

Articolul 35

- (1) Compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzute în standard se acordă de OD în mod automat utilizatorilor ale căror locuri de consum și/sau de producere sunt racordate la RED la nivelul de MT și IT, fără a fi necesară o solicitare din partea acestora.
- (2) Pentru utilizatorii ale căror locuri de consum și/sau de producere sunt racordate la RED la nivelul de JT, compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea tehnică a energiei electrice, precum și calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice se acordă de OD în mod automat, fără a fi necesară o solicitare din partea utilizatorilor.
- (3) OD aplică prevederile alin. (1) și (2) începând cu data de 1 iulie 2016. Până la data de 30 iunie 2016 inclusiv, compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea tehnică a energiei electrice, precum și calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice se acordă de OD la cererea utilizatorilor.
- (4) Prin derogare de la prevederile alin. (3), compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea tehnică a energiei electrice se acordă de OD în mod automat utilizatorilor care au înaintat reclamații în acest sens fără a solicita concret și acordarea compensației prevăzute în standard în cazul în care reclamațiile sunt întemeiate.
- (5) Pentru utilizatorii racordați la RED la nivelul de JT, compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice se acordă de OD de la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 2018, după cum urmează:
 - a) de la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 2016, compensațiile se acordă la cererea utilizatorilor;
 - b) în intervalul 1 ianuarie 2017-31 decembrie 2018, compensațiile se acordă în mod automat, fără a fi necesară o solicitare din partea acestora, în cazul utilizatorilor racordați în zone ale RED în care s-au implementat sisteme de măsurare inteligentă a energiei electrice, precum și în cazul utilizatorilor afectați de întreruperea circuitelor de alimentare/evacuare a energiei electrice ca urmare a unui scurtcircuit trifazat;
 - c) în intervalul 1 ianuarie 2017-31 decembrie 2018, compensațiile se acordă la cererea scrisă a utilizatorilor care nu se încadrează în situațiile precizate la lit. b).

- (6) Începând cu data de 1 ianuarie 2019, compensațiile datorate de OD pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice se plătesc utilizatorilor racordați la RED la nivelul de JT în mod automat, fără a fi necesară o solicitare din partea acestora.
- (7) În condițiile menționate la alin. (1)-(6), în situația în care contractul de distribuție este încheiat prin intermediul unui furnizor, OD are obligația de a informa furnizorul cu privire la dreptul utilizatorului de a primi o compensație, precizând și valoarea acesteia, în termen de maximum 15 zile calendaristice de la data nerespectării indicatorului de performanță impus prin prezentul standard sau de la data transmiterii cererii utilizatorului de acordare a compensației.
- (8) În condițiile de la alin. (1)-(6), în situația în care contractul de distribuție este încheiat direct cu utilizatorul, OD are obligația de a îl notifica pe acesta cu privire la dreptul de a primi o compensație, precizând și valoarea acesteia, printr-o adresă anexată primei facturi emise ulterior datei nerespectării indicatorului de performanță impus prin prezentul standard/sau ulterior datei transmiterii cererii utilizatorului de acordare a compensației.
- (9) În situațiile prevăzute la alin. (5) lit. a) și c), compensația se acordă de OD la cererea utilizatorului formulată în scris și adresată OD sau furnizorului în termen de 60 de zile calendaristice de la data nerespectării indicatorului/indicatorilor de performanță impuși prin prezentul standard.
- (10) OD este obligat să achite compensația în termen de 30 de zile calendaristice de la data depunerii/transmiterii cererii scrise a utilizatorului conform prevederilor alin. (9), pe baza analizei datelor înregistrate conform art. 20, fără să fie solicitate acestuia alte documente justificative.
- (11) Valoarea maximă a compensațiilor acordate lunar de OD unui utilizator, pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice, nu poate depăși următoarele valori:
- 30 lei, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED la nivelul de JT;
 - 200 lei, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED la nivelul de MT;
 - 300 lei, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED la nivelul de IT.
- (12) Valoarea compensațiilor acordate de OD unui utilizator, într-un an calendaristic, pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice se limitează după cum urmează:
- de la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 2016, valoarea maximă este 20% din echivalentul unei valori totale anuale calculate pornind de la valoarea stabilită în conformitate cu prevederile alin. (11);
 - pentru intervalul 1 ianuarie 2017-31 decembrie 2018, valoarea maximă este 50% din echivalentul unei valori totale anuale calculate pornind de la valoarea stabilită în conformitate cu prevederile alin. (11);
 - începând cu 1 ianuarie 2019 valoarea maximă este 100% din echivalentul valorii totale anuale calculate pornind de la valoarea stabilită în conformitate cu prevederile alin. (11).
- (13) Prin derogare de la prevederile alin. (11), în situația în care OD nu respectă termenul maxim prevăzut, după caz, la alin. (7) sau la alin. (8), valoarea compensației corespunzătoare prevăzută în anexele nr. 1 și 4 se majorează cu 50%.
- (14) Trimestrial, OD va transmite utilizatorului, direct sau prin intermediul furnizorului, împreună cu factura de energie electrică o informare cu privire la:
- dreptul acestuia de a primi compensații pentru nerespectarea prevederilor din prezentul standard;
 - prezentarea generală a situațiilor în care OD este obligat să acorde compensații, valorile compensațiilor, modul de solicitare/acordare, precum și termenul și modalitatea de plată ale acestora.

Capitolul VI Monitorizarea calității serviciului de distribuție a energiei electrice

Secțiunea 1 Monitorizarea continuității și calității energiei electrice

Articolul 36

- (1) Pentru urmărirea continuității și calității energiei electrice, OD realizează monitorizarea acesteia cu ajutorul unor analizoare de calitate. Analizoarele de calitate trebuie să permită, minimum, măsurarea, înregistrarea și analizarea următoarelor fenomene referitoare la tensiune: întreruperile tranzitorii, întreruperile scurte și lungi, frecvența, valoarea efectivă a tensiunii, golurile de tensiune, supratensiunile temporare de frecvență industrială între faze și pământ sau între faze - voltage swells -, fenomenul de flicker, variațiile rapide și lente de tensiune, armonicile, interarmonicile, factorul total de distorsiune armonică, nesimetria sistemului trifazat de tensiuni. De asemenea, aparatele trebuie să permită înregistrarea și măsurarea curenților (unda fundamentală și armonicile).
- (2) Începând cu data de 1 ianuarie 2017, fiecare OD titular de licență cu contract de concesiune va monitoriza minimum 25% din numărul stațiilor electrice.
- (3) În fiecare sistem electroenergetic izolat, gestionarul acestuia instalează minimum un analizor de calitate.
- (4) Toate analizoarele de calitate trebuie să fie suficient de precise, cu respectarea standardelor internaționale de măsurare - SR EN 61000-4-30 - și capabile să efectueze măsurători minimum, conform limitelor stabilite de SR EN 50160, pentru a putea utiliza înregistrările și în relațiile juridice ale OD cu alte entități, înăuntrul contului de prevederile din contracte.
- (5) Pentru a putea determina indicatorii de continuitate din rețea, OD titulari de licență cu contract de concesiune utilizează sisteme automate, care înregistrează întreruperile la MT și IT. Ceilalți OD, titulari de licență, utilizează minimum 3 echipamente cu funcții de înregistrare a numărului de întreruperi.
- (6) La JT, acolo unde este posibil, înregistrarea întreruperilor se face cu sisteme de contorizare inteligentă a energiei electrice care, prin funcționalitățile obligatorii, au posibilitatea monitorizării și a controlului principalilor parametri tehnici privind calitatea energiei electrice.
- (7) Utilizatorul poate să monteze în instalația de utilizare, pe cheltuiela sa, un analizor de calitate, care să îi permită să înregistreze întreruperile pe care le-a suferit și parametrii de calitate a energiei electrice. Dacă locul de amplasare al analizorului de calitate, montarea, sigilarea, programarea și extragerea de informații din memoria acestuia au fost stabilite de comun acord între părți, indicațiile aparatului vor fi folosite în relațiile dintre OD și utilizator.

Secțiunea a 2-a Urmărirea, înregistrarea și raportarea indicatorilor de performanță

Articolul 37

- (1) Pentru înregistrarea sesizărilor, cererilor și reclamațiilor utilizatorilor RED, fiecare OD este obligat să organizeze:
- centre de relații cu utilizatorii, conform prevederilor regulamentului de racordare, prevăzute cu registratură proprie;
 - un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:
 - centru de telefonie cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzută cu cel puțin un număr de apel gratuit pentru semnalară întreruperi, disponibil 24 de ore din 24, și trei linii telefonice cu tarif normal;
 - pagina proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de acces și într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția utilizatorilor a unui formular on-line pentru contactarea OD.
 - Pe site-ul OD trebuie să se regăsească cel puțin în informații privind:
 - datele de contact ale OD (numere de telefon, fax, adrese de e-mail, locație și program de audiențe);
 - adresele centrelor de relații cu utilizatorii ale OD unde poate fi consultat personalul OD, unde se depun și se înregistrează cererile de racordare, cererile pentru încheierea contractelor de distribuție și documentațiile anexate, dosarele instalațiilor de utilizare și alte documentații;
 - informații privind cadrul de reglementare specific, procedurile OD, întreruperile planificate etc.
 - Începând cu data de 1 ianuarie 2017, registratură centrelor de relații cu utilizatorii, serviciul permanent de voce și date, precum și pagina de internet prevăzute la alin. (1) trebuie să fie independente față de operatorii economici afiliați.
 - Începând cu data de 1 ianuarie 2017, OD este obligat să preia toate apelurile telefonice efectuate prin centrul de telefonie, în maximum 60 de secunde. Numărul apelurilor nepreluate în acest interval se înregistrează și se raportează anual ANRE, conform indicatorilor de calitate comercială prevăzuți în anexa nr. 5.
 - Fiecare OD are obligația să înregistreze toate cererile/sesizările/reclamațiile primite prin oricare dintre canalele prevăzute la alin. (1), să solicite datele de contact ale celui care a făcut cererea/sesizarea/reclamația și să comunice acestuia un număr de înregistrare. Orice revenire ulterioară la cererea/sesizarea/reclamația respectivă se va referi la numărul de înregistrare alocat.
 - OD este obligat să contacteze în scris, prin e-mail/fax, utilizatorul care a solicitat în scris o audiență, în termen de două zile lucrătoare de la data solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu utilizatorul, în maximum 15 zile calendaristice de la data solicitării acesteia.

Articolul 38

OD este obligat s solu ioneze orice solicitare/cerere/sesizare/reclama ie/contesta ie transmis în scris la adresa/sediul, numerele de fax sau la adresele de e-mail ale acestuia ori telefonic conform prevederilor art. 37 alin. (1) lit. b), pentru toate situa iile prev zute în standard.

Articolul 39

(1) Pentru urm rirea indicatorilor de performan prev zu i în prezentul standard, OD elaboreaz proceduri interne specifice și gestioneaz o baz de date centralizatoare a acestora.

(2) Procedurile men ionate la alin. (1) trebuie s fie elaborate în termen de 3 luni de la data public rii standardului în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Articolul 40

(1) Fiecare OD titular de licen prezint , în cadrul raportului prev zut la art. 44, datele înregistrate în sta iile electrice monitorizate referitoare la: num rul de întreruperi tranzitorii, scurte și lungi, golurile de tensiune, supratensiunile temporare, frecven a, tensiunea, armonicile, factorul total de distorsiune armonic , nesimetria sistemului trifazat de tensiuni de secven negativ etc., conform tabelelor nr. 4, 5 și 6.

(2) OD are obliga ia de a transmite ANRE informa iile ob inute, conform tabelelor nr. 4, 5 și 6 din standard, precum și detalii ale ac iunilor de remediere întreprinse în urma ac iunilor de monitorizare.

(3) Golurile de tensiune, respectiv supratensiunile temporare se înregistreaz sub form matricial , conform tabelelor nr. 5 și 6. Tabelul nr. 4 - Principalii parametri tehnici de calitate a energiei electrice raporta i anual

Parametri tehnici de calitate	Sta ia 1 (nume, tensiunea)	Sta ia 2 (nume, tensiunea)
Num rul de întreruperi tranzitorii			
Num rul de întreruperi scurte			
Num rul de întreruperi lungi			
Frecven a medie (Hz)			
Tensiunea medie (V sau kV)			
Dep șiri ale limitelor normale de varia ie a tensiunii (valoare %, nr. s pt mâni)			
Dep șiri ale limitelor normale pentru varia iile rapide de tensiune (num r anual)			
Dep șirea valorii normale de flicker, pe termen lung (nr. s pt mâni)			
Dep șirea valorii maxime a armonicii 2 (% din fundamental , nr. s pt mâni)			
Dep șirea valorii maxime a armonicii 3 (% din fundamental , nr. s pt mâni)			
.....			
Dep șirea valorii maxime a armonicii 25 (% din fundamental , nr. s pt mâni)			
Dep șirea factorului de distorsiune armonic (valoare %, nr. s pt mâni)			
Dep șirea factorului de nesimetrie de secven negativ (valoare %, nr. s pt mâni)			

Tabelul nr. 5 - Clasificarea golurilor de tensiune în func ie de durat și tensiune rezidual

Tensiunea rezidual u%	Durata t ms
	10 t 200 200<t 500 500<t 1000 1000<t 5000 5000<t 60000
90>u 80	
80>u 70	
70>u 40	
40>u 5	
5>u	

Tabelul nr. 6 - Clasificarea creșterilor de tensiune dup durata și tensiunea maxim

Tensiunea maxim u%	Durata t ms
	10 t 500 500<t 5000 5000<t 60000
u 120	
120>u>110	

Articolul 41

(1) Suplimentar datelor cuprinse în tabelele nr. 4, 5 și 6, în cazul întreruperilor lungi planificate/neplanificate, fiecare OD

titular de licen este obligat s înregistreze și s transmit ANRE, în cadrul raportului prev zut la art. 44 alin. (2), num rul utilizatorilor racorda i la RED pe nivelul de MT și IT care au suferit o întrerupere cu o durat mai mare decât limitele prev zute la art. 13 și 16, durata întreruperii care excede limita prev zut de standard, cauza dep șirii, precum și num rul și valoarea total a compensa iilor pl tite, conform anexei nr. 6.

(2) De la data intr rii în vigoare a standardului pân la data de 31 decembrie 2018, în cazul întreruperilor lungi planificate/neplanificate care afecteaz utilizatorii racorda i la RED pe nivelul de JT, fiecare OD titular de licen este obligat s înregistreze și s transmit ANRE, în cadrul raportului prev zut la art. 44, num rul utilizatorilor care au solicitat compensa ii, precum și num rul și valoarea total a compensa iilor pl tite.

(3) Începând cu data de 1 ianuarie 2019, fiecare OD titular de licen este obligat s înregistreze și s transmit ANRE informa iile precizate la alin. (1) și pentru utilizatorii racorda i la RED pe nivelul de JT.

Capitolul VII Dispozi ii tranzitorii și finale

Articolul 42

Cerin ele standardului de performan referitoare la asigurarea continuit ii în alimentare și la calitatea tehnic a energiei electrice reprezint condi ii minime pe care OD le asigur utilizatorilor re elei electrice. Aceast prevedere trebuie stipulat în avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare, dac p r ile nu convin alte valori, în condi iile art. 9.

Articolul 43

(1) Urm toarele fenomene sunt aleatorii, imprevizibile și necontrolabile:

- microîntreruperile, care sunt întreruperi tranzitorii sau goluri de tensiune;
- deformarea curbei sinusoidale de curent la utilizatori, produs în general de receptoarele neliniare ale utilizatorilor. OD urm rește și adopt , împreun cu utilizatorii, m suri de limitare a armonicilor;
- supratensiunile tranzitorii (de impuls) în raport cu p mântul, de origine atmosferic sau de comuta ie; protec ia împotriva supratensiunilor tranzitorii trebuie asigurat din faza de proiectare (prevederea de paratr snete, desc rc toare etc.), atât la OD, cât și la utilizator.

(2) Având în vedere performan ele sistemelor automate de reanlanșare existente, OD este exonerat de orice r spundere privind fenomenele prev zute la alin. (1), cu durate de pân la 3 secunde; în consecin , pe baza unei analize de risc, utilizatorii trebuie s ia toate m surile necesare de protec ie.

Articolul 44

(1) Informa iile privind indicatorii de performan prev zu i în prezentul standard se transmit anual de c tre OD titulari de licen la ANRE, pân la sfârșitul primului trimestru al anului urm tor celui analizat.

(2) OD concesionari, precum și ceilal i OD, titulari de licen , transmit informa iile prev zute la alin. (1), sub forma unui raport, conform tabelelor și anexelor prev zute în standard, comparativ cu nivelul de performan impus de standard.

(3) În primul raport transmis de OD ulterior intr rii în vigoare a standardului se includ informa iile prev zute la alin. (1) pentru anul 2016.

Articolul 45

(1) Începând cu data intr rii în vigoare a prezentului standard, indicatorii publica i trebuie p strai pe site, pentru a putea fi urm rit evolu ia acestora, o perioad de minimum 5 ani.

(2) OD va asigura p strarea datelor necesare calcul rii indicatorilor de performan pe o durat de 7 ani.

(3) OD face publice (prin publicare pe site, publicare în mass-media, prin afișare la sediu și la centrele de rela ii cu utilizatorii etc.) obliga iile care îi revin prin standardul de performan , inclusiv prevederile art. 19 și anexele nr. 1 și 4.

Articolul 46

Anexele nr. 1-6 fac parte integrant din prezentul standard.

Anexa 1

la standard
Compensa ii acordate de OD utilizatorilor
pentru nerespectarea indicatorilor de
continuitate în alimentarea cu energie electric

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard	Compensa ii acordate Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere
1	Restabilirea aliment rii dup o întrerupere neplanificat	De la data intr rii în vigoare a standardului pân la data de 31 decembrie 2018: 8 ore - mediu urban, în condi ii normale de vreme; 18 ore - mediu rural, în condi ii normale de vreme; 48 ore - în condi ii meteorologice deosebite. Începând cu data de 1 ianuarie 2019: 6 ore - mediu urban, în condi ii normale de vreme; 4 ore - municipii reședin de jude , în condi ii normale de vreme 12 ore - mediu rural, în condi ii normale de vreme; 48 ore - în condi ii meteorologice deosebite.	300 RON/dep șire la 110 kV 200 RON/dep șire la MT 30 RON/dep șire la JT
2	Restabilirea aliment rii dup o întrerupere planificat	8 ore indiferent de zon	300 RON/dep șire la 110 kV 200 RON/dep șire la MT 30 RON/dep șire la JT
3	Num rul întreruperilor lungi neplanificate ce afecteaz un loc de consum și/sau de producere racordat la re elele 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 zon	30 RON/dep șire la JT

4 Num rul 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	300 RON/depășire la 110 kV 200 RON/depășire la MT
5 Num rul întreruperilor lungi planificate	4 întreruperi - mediu urban 8 întreruperi - mediu rural	300 RON/depășire la 110 kV 200 RON/depășire la MT 30 RON/depășire la JT

Anexa 2

la standard
Indicatori de continuitate

Nr.	Indicator	Cauza întreruperii	Rural/Urban	Tipul utilizatorului	Nivelul tensiunii la care sunt racordate utilizatorii care au suferit o întrerupere	Valoare realizată anual
1	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	to i	JT	
2	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	to i	MT	
3	SAIFI	a) întreruperi planificate	rural	to i	IT	
4	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	to i	JT	
5	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	to i	MT	
6	SAIFI	a) întreruperi planificate	urban	to i	IT	
7	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	rural	to i	JT	
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	rural	to i	MT	
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	rural	to i	IT	
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	urban	to i	JT	
11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	urban	to i	MT	
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	urban	to i	IT	
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	rural	to i	JT	
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	rural	to i	MT	
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	rural	to i	IT	
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	urban	to i	JT	
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	urban	to i	MT	
18	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	urban	to i	IT	
19	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	to i	JT	
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	to i	MT	
21	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	to i	IT	

22 SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	to i	JT
23 SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	to i	MT
24 SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	to i	IT
25 SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	to i	JT
26 SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	to i	MT
27 SAIDI	a) întreruperi planificate	rural	to i	IT
28 SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	to i	JT
29 SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	to i	MT
30 SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	to i	IT
31 SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	rural	to i	JT
32 SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	rural	to i	MT
33 SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	rural	to i	IT
34 SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	urban	to i	JT
35 SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	urban	to i	MT
36 SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de for a major	urban	to i	IT
37 SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	rural	to i	JT
38 SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	rural	to i	MT
39 SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	rural	to i	IT
40 SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	urban	to i	JT
41 SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	urban	to i	MT
42 SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	urban	to i	IT
43 SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	to i	JT
44 SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	to i	MT
45 SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	to i	IT
46 SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	to i	JT
47 SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	to i	MT
48 SAIDI	d) întreruperi	urban	to i	IT

IT
 6 Num rul de intreruperi scurte în mediul rural JT
 MT
 IT

Anexa 4

la standard
 Compensa ii acordate de OD utilizatorilor
 pentru nerespectarea indicatorilor de
 calitate tehnic a energiei electrice
 și a indicatorilor de calitate comercial
 a serviciului de distribu ie

Nr. crt.	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglement rile specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*)	Compensa ii acordate în cazul nerespect rii termenelor	
			Persoane juridice	Persoane fizice
1	Emiterea avizului tehnic de racordare	10 zile calendaristice, pentru cazul în care stabilirea solu iei de racordare la re eaua electric de IT, MT sau JT a unui loc de consum și/sau de producere se face pe baza unui studiu de solu ie.	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
2	Emiterea certificatelor de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
3	Transmiterea ofertei de contract de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
4	Proiectarea, ob inerea autorizatiei de construire pentru bransament, execu ia și recep ia punerii în func iune a bransamentului	90 de zile calendaristice	100 RON la JT	100 RON la JT
5	Transmiterea ofertei de contract de distribu ie	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
6	Termenul pentru punerea sub tensiune a instala iei 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
7	R spuns la solicit rile scrise privind explicarea cauzei intreruperilor	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
8	R spuns la reclama iile 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
9	R spuns la cererile/ sesiz rile/reclama iile sau solicit rile referitoare la alte cauze decât cele prev zute 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
10	R spuns la reclama ia scris privind datele m surate/consumul de energie electric 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
11	Reconectarea la re ea, din momentul anun rii OD de c tre utilizator/ furnizor de efectuarea pl ii	2 zile lucr toare	270 RON la 110 kV 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
12	Montarea/Înlocuirea grupului de m surare/ elemente ale grupului de m surare disp rut, defect ori suspect de înregistr ri eronate	5 zile lucr toare în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobat mai mare de 100 kW	130 RON	-
13	Montarea/Înlocuirea grupului de m surare/ elemente ale grupului de	10 zile lucr toare în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobat mai mic sau	130 RON	130 RON

m surare disp rut, egal cu 100 kW sau în cazul unui
defect ori suspect de client final casnic
înregistr ri eronate

14 Înlocuirea/Reprogramarea 15 zile calendaristice 130 RON 130 RON
contorului, la
solicitarea titularului
contractului de
distribu ie de schimbare
a tipului de tarif sau
la schimbarea
titularului contractului
de furnizare

Not

*) În cazul în care termenele se modific prin reglement ri sau alte acte normative, vor fi aplicabile noile termene.

Anexa 5

la standard
Indicatori de calitate comercial

Nr.	Indicator	Tip utilizator*)	Nivelul de tensiune	Trim. 1	Trim. 2	Trim. 3	Trim. 4	Total an
1	Num rul de cereri de racordare la re ea	to i	toate					
2	Timpul mediu**) de emitere a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care solu ia de racordare a fost stabilit prin studiu de solu ie (zile)	to i	toate					
3	Timpul mediu**) de emitere a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care solu ia de racordare a fost stabilit prin fiş de solu ie (zile)	to i	toate					
4	Timpul mediu**) de emitere a certificatelor de racordare	to i	toate					
5	Num rul de cereri de racordare nesolu ionate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	to i	toate					
6	Num rul de cereri de racordare la care nu s-a r spus în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	to i	toate					
7	Num rul de cereri de contracte de racordare	to i	toate					
8	Num rul de cereri de contracte de racordare	clien i casnici	toate					
9	Num rul de contracte de racordare încheiate	to i	toate					
10	Timpul mediu**) de încheiere a contractelor de racordare (zile)	to i	toate					
11	Num rul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/nesolu ionate	to i	toate					
12	Num rul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a r spus în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	to i	toate					
13	Durata medie**) a procesului de racordare, de la depunerea documenta iei complete, f r studiu de solu ie, pân la punerea sub tensiune a instala iei de utilizare (zile)	to i	JT					
14	Durata medie**) a procesului de racordare, de la depunerea documenta iei complete, f r studiu de solu ie, pân la punerea sub tensiune a instala iei de utilizare (zile)	to i	MT					
15	Durata medie**) a procesului de racordare, de la depunerea documenta iei complete, f r studiu de solu ie, pân la punerea sub tensiune a instala iei de utilizare (zile)	to i	IT					
16	Costul mediu**) total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de solu ie + tarif de racordare) (lei)	to i	JT					
17	Costul mediu**) total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de solu ie + tarif de racordare) (lei)	to i	MT					
18	Costul mediu**) total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de solu ie + tarif de racordare) (lei)	to i	IT					
19	Num rul de cereri de contracte pentru	to i	toate					

serviciul de distribu ie***)		
20	Timpul mediu**) de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribu ie***) (zile)	to i JT
21	Timpul mediu**) de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribu ie***) (zile)	to i MT
22	Timpul mediu**) de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribu ie***) (zile)	to i IT
23	Num rul de reclama ii referitoare la racordare/contesta ii ATR	to i toate
24	Timpul mediu**) de r spuns la reclama iile referitoare la racordare/contesta ii ATR (zile)	to i JT
25	Timpul mediu**) de r spuns la reclama iile referitoare la racordare/contesta ii ATR (zile)	to i MT
26	Timpul mediu**) de r spuns la reclama iile referitoare la racordare/contesta ii ATR (zile)	to i IT
27	Num rul de reclama ii primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	to i toate
28	Timpul mediu**) de r spuns la reclama iile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	to i JT
29	Timpul mediu**) de r spuns la reclama iile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	to i MT
30	Timpul mediu**) de r spuns la reclama iile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	to i IT
31	Num rul de utilizatori deconecta i pentru neplat	to i JT
32	Num rul de utilizatori deconecta i pentru neplat	to i MT
33	Num rul de utilizatori deconecta i pentru neplat	to i IT
34	Num rul de cereri/sesiz ri/reclama ii sau solicit ri scrise pe alte teme decât cele la care se refer explicit prezentul standard	to i JT
35	Num rul de cereri/sesiz ri/reclama ii sau solicit ri scrise pe alte teme decât cele la care se refer explicit prezentul standard	to i MT
36	Num rul de cereri/sesiz ri/reclama ii sau solicit ri scrise pe alte teme decât cele la care se refer explicit prezentul standard	to i IT
37	Timpul mediu**) de r spuns la cererile/ sesiz rile/reclama iile sau solicit rile scrise pe alte teme decât cele la care se refer explicit prezentul standard (zile)	to i JT
38	Timpul mediu**) de r spuns la cererile/ sesiz rile/reclama iile sau solicit rile scrise pe alte teme decât cele la care se refer explicit prezentul standard (zile)	to i MT
39	Timpul mediu**) de r spuns la cererile/ sesiz rile/reclama iile sau solicit rile scrise pe alte teme decât cele la care se refer explicit prezentul standard (zile)	to i IT
40	Num rul de reclama ii referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	to i JT
41	Num rul de reclama ii referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	to i MT
42	Num rul de reclama ii referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	to i IT
43	Num rul de reclama ii referitoare la datele m surate	to i toate
44	Timpul mediu**) de r spuns la reclama iile referitoare la datele m surate/consumul de energie electric recalculat (zile)	to i JT
45	Timpul mediu**) de r spuns la reclama iile referitoare la datele m surate/consumul de energie electric recalculat (zile)	to i MT
46	Timpul mediu**) de r spuns la reclama iile	to i IT

referitoare la datele măsurate/consumul de energie electric recalculat (zile)

47	Numrul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se refer explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate
48	Numrul de utilizatori al căror contor nu este citit o dată la 6 luni	toți	JT
49	Numrul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT
50	Numrul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	mari consumatori	IT
51	Timpul mediu**) de răspuns la apelurile telefonice (zile)	toți	toate
52	Numrul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 de secunde	toți	toate
53	Timpul mediu**) de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	JT
54	Timpul mediu**) de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT
55	Timpul mediu**) de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	IT
56	Numrul solicitărilor/sesizărilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate

Not

*) În noțiunea "tip utilizator" se includ locurile de consum și/sau de producere, precum și OD racordate.

**) Valoarea medie reprezintă media aritmetică.

***) Contracte noi, schimbarea soluției de racordare, schimbarea furnizorului etc.

Anexa 6

la standard
înregistrarea întreruperilor lungi în cazul cărora restabilirea alimentării cu energie electrică, pentru cel puțin un utilizator, s-a realizat cu depășirea duratei prevăzute în standard

Data întreruperii	Nivelul de tensiune la care s-a produs întreruperea	Tipul întreruperii (planificat / neplanificat)	Numrul total de utilizatori afectați de întrerupere*)	Numrul total de utilizatori pentru care restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat cu depășirea duratei prevăzute în standard	Cauza nerespectării indicatorului de performanță	Numrul total de compensații plătite	Valoarea totală a compensațiilor plătite
-------------------	---	--	---	---	--	-------------------------------------	--

Not

*) Pentru o întrerupere la nivelul de IT se contabilizează toți utilizatorii afectați de aceasta (IT+MT+JT); pentru o întrerupere la nivelul de MT se iau în considerare toți utilizatorii afectați de aceasta (MT+JT).
