

ORDIN nr. 1 din 7 ianuarie 2010
privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei
electrice

EMITENT • AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

Publicat în MONITORUL OFICIAL nr. 57 din 26 ianuarie 2010

Având în vedere prevederile art. 3 pct. 64, ale art. 9 alin. (9) și ale art. 11 alin. (1) și
(2) lit. a) și h) din Legea energiei electrice nr. 13/2007, cu modificările și completările
ulterioare,
în temeiul dispozițiilor art. 7 alin. (4) din Hotărârea Guvernului nr. 1.428/2009 privind
organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

Articolul 1

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

Articolul 2

În termen de 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului standard de performanță pentru
serviciul de furnizare a energiei electrice, furnizorii vor informa consumatorii în legătură
cu conținutul prezentului standard, prin modalitățile prevăzute în Regulamentul privind
activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin
Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 86/2009.

Articolul 3

Furnizorii de energie electrică, operatorul de transport și de sistem, operatorii de
distribuție și consumatorii de energie electrică vor duce la îndeplinire prevederile
prezentului ordin, iar entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de
Reglementare în Domeniul Energiei urmesc respectarea prevederilor prezentului ordin.

Articolul 4

La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Decizia președintelui Autorității
Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 34/1999 pentru aprobarea Standardului de
performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate,
publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 503 din 19 octombrie 1999.

Articolul 5

Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la
data de 1 februarie 2010.

Președintele Autorității Naționale
de Reglementare în Domeniul Energiei,
Petru Lificiu

București, 7 ianuarie 2010.

Nr. 1.

Capitolul I Dispoziții generale

Secțiunea 1 Scop

Articolul 1

Prezentul standard de performanță are ca scop reglementarea calității serviciului de furnizare a energiei electrice prin:

- a) stabilirea unor prevederi referitoare la calitatea serviciului de furnizare;
- b) definirea indicatorilor de performanță care caracterizează calitatea serviciului de furnizare;
- c) stabilirea nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță garanțate și a compensațiilor pe care furnizorii le plătesc consumatorilor în cazul nerespectării acestor niveluri garantate;
- d) stabilirea modului de înregistrare și de raportare a indicatorilor de performanță aferenți serviciului de furnizare.

Secțiunea a 2-a Domeniu de aplicare

Articolul 2

(1) Prezentul standard de performanță se aplică în relațiile dintre furnizor și:

- a) consumatorii cu care se află în relații contractuale;
- b) consumatorii care solicită furnizorului contractarea serviciului de furnizare a energiei electrice sau intermedierea relației cu operatorul de rețea;
- c) operatorii de rețea;
- d) Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

(2) Prevederile prezentului standard de performanță nu se aplică în caz de forță majoră.

Secțiunea a 3-a Definiții

Articolul 3

Termenii utilizați în prezentul document au semnificația definită în Legea energiei electrice nr. 13/2007, cu modificările și completările ulterioare, și în Regulamentul de furnizare a energiei electrice la consumatori, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.007/2004.

Suplimentar, se definesc următorii termeni:

- a) compensație - sumă de bani pe care furnizorul o plătește consumatorului în cazul în care nivelul garantat al unui indicator de performanță nu este atins;
- b) consumatori mici - consumatori cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kVA;
- c) consumatori mari - consumatori cu puterea aprobată peste 100 kVA;
- d) consumator necasnic - consumator care cumpără energie electrică ce nu este destinat propriului uz casnic;
- e) indicator de performanță - expresia cantitativă a gradului în care este satisfăcut o anumită necesitate a consumatorului referitoare la calitatea serviciului de furnizare a energiei electrice;
- f) indicator de performanță garantat - indicator de performanță individual, pentru care reglementările impun un nivel care corespunde cu necesitățile de bază ale consumatorilor și care trebuie să fie respectat pentru fiecare caz în parte, denumit nivelul garantat. Clienții pentru care nivelul garantat nu este realizat sunt îndreptățiți să primească compensații de la furnizor;
- g) indicator de performanță general - indicator de performanță care se referă la o componentă a calității serviciului de furnizare, ca valoare generală, la nivelul tuturor clienților sau al unei anumite categorii a acestora;
- h) indicator statistic - mărime care cuprinde o informație cantitativă referitoare la o anumită componentă a activității furnizorului, fără să constituie un criteriu de evaluare a calității serviciului prestat;
- i) Serviciul clienți - structura organizatorică care să ofere consumatorilor posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită sau/și adresării telefonice pentru serviciile prevăzute în licența de furnizare acordată (contractare, facturare, încasare, informare,

preluarea și rezolvarea reclamațiilor, sesizărilor și cererilor de natura serviciilor prestate);

j) zile lucrătoare - zi, altă decât sâmbătă, duminică sau zilele declarate libere la nivel național.

Capitolul II Indicatori de performanță

Secțiunea 1 Răspuns la solicitările privind contractarea serviciului de furnizare

Articolul 4

(1) Furnizorul pune la dispoziția solicitanților, prin intermediul Serviciului clienți (în scris) și pe pagina proprie de internet (în format electronic), următoarele documente:

- condițiile generale pentru asigurarea serviciului de furnizare a energiei electrice;
- lista cu informațiile/documentele pe care solicitanții serviciului de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pe baza căreia furnizorul elaborează oferta;
- oferțele standard, pentru consumatorii mici sau casnici, dacă furnizorul are astfel de oferte.

(2) La o solicitare de asigurare a furnizării, transmisă de un consumator, furnizorul pune la dispoziția solicitantului următoarele documente:

- o listă cu informațiile/documentele pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului în vederea întocmirii ofertei și a contractului - la data depunerii solicitării la Serviciul clienți, respectiv în 3 zile lucrătoare, în situația în care solicitarea este transmisă prin poștă, fax sau poștă electronică;
- o ofertă de furnizare, care trebuie să cuprindă cel puțin prețul, intervalul de timp pentru care poate asigura furnizarea și eventuale condiții speciale de furnizare - în maximum 15 zile de la înregistrarea la furnizor a solicitării de furnizare și a documentației prevăzute la lit. a), în cazul consumatorilor casnici și necasnici mici, și în maximum 30 de zile, în cazul consumatorilor necasnici mari;
- propunerea de contract de furnizare, semnată de furnizor, după primirea de la consumator a acceptului pentru oferta transmisă de furnizor și a documentelor necesare încheierii contractului de furnizare.

Articolul 5

(1) Indicatorii de performanță generali privind contractarea serviciului de furnizare sunt:

- durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - D: media aritmetică a duratelor (în zile) de la înregistrarea la furnizor a fiecărei cereri de ofertă, care a fost însoțită de documentația necesară conform art. 4, până la transmiterea ofertei de furnizare către solicitant.

$$D = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Deo}^i}{n} \quad [\text{zile}], \text{ unde:}$$

Deoⁱ = durata (în zile) de la înregistrarea la furnizor a cererii de ofertă "i" până la transmiterea ofertei de furnizare către solicitant;

n = numărul de cereri de ofertă transmise de consumatori în intervalul pe care se face determinarea indicatorului.

Durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală;

- durata medie de semnare a contractelor de furnizare - Dc: media aritmetică a duratelor (în zile) de la transmiterea de către solicitant a acceptului pentru o ofertă de furnizare (după parcurgerea etapelor de la art. 4), până la punerea la dispoziția consumatorului a contractului de furnizare, semnat de către furnizor. Media se determină pentru toate ofertele pentru care consumatorii au transmis acceptul, din intervalul pe care se face determinarea indicatorului (durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală).

$$Dc = \frac{\sum_{i=1}^n \text{Dc}^i}{n} \quad [\text{zile}], \text{ unde:}$$

Dcⁱ = durata (în zile) de la transmiterea de către solicitant a acceptului pentru o ofertă de furnizare "i" (după parcurgerea etapelor de la art. 4), până la punerea la dispoziția consumatorului a contractului de furnizare, semnat de către furnizor;

n = numărul de oferte de furnizare pentru care consumatorii au transmis acceptul, în intervalul pe care se face determinarea indicatorului.

Durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală.

(2) Indicator de performanță garantat: durata de emitere a ofertei de furnizare: numărul de zile de la înregistrarea la furnizor a cererii de ofertă, însoțit de documentația necesară (conform art. 4), până la transmiterea de către furnizor a ofertei de furnizare. Durata de emitere a ofertei de furnizare nu trebuie să depășească 15 zile, în cazul consumatorilor casnici sau necasnici mici, respectiv 30 de zile, în cazul consumatorilor necasnici mari. În cazurile în care acest termen este depășit, furnizorul va plăti consumatorului respectiv o compensație de 50 lei, la care se adaugă o majorare de 5 lei/zi pentru fiecare zi de întârziere începând cu a doua zi de întârziere.

Secțiunea a 2-a Rezolvarea contestațiilor privind facturarea

Articolul 6

(1) Furnizorul precizează în scris, în cazul consumatorului mare, data emiterii facturii. Orice modificare a datei de emitere a facturii se comunică în scris consumatorului respectiv. În cazul consumatorului casnic sau necasnic mic, se afișează la loc dedicat anunțurilor (casieria furnizorului, centru de relații cu clienții, afișierele primăriei, la scara blocului etc.) fie intervalul de timp în care urmează să fie emisă factura, fie ziua (sau intervalul de timp) în care reprezentantul furnizorului se prezintă la domiciliu/sediu pentru încasarea facturii.

(2) La solicitarea scrisă a consumatorului care nu a primit factura după 10 zile calendaristice de la termenul prevăzut mai sus, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia, în termen de 3 zile lucrătoare, o copie a facturii.

Articolul 7

(1) În cazul în care un consumator contestă valoarea unei facturi și comunică acest fapt furnizorului în termen de 15 zile calendaristice de la primirea ei, furnizorul este obligat să analizeze corectitudinea contestației și să comunice consumatorului rezultatul analizei în termen de 10 zile de la înregistrarea contestației, indiferent dacă factura a fost plătită de consumator sau nu. În cazul în care soluționarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 10 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a acestor valori contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult de termenul în care operatorul de distribuție este obligat să răspundă la o astfel de solicitare, prevăzut în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice în vigoare, cu condiția înștiințării consumatorului în scris despre acest fapt, în termenul inițial de 10 zile.

(2) Dacă furnizorul constată că factura inițială este corectă, furnizorul aduce la cunoștință consumatorului acest fapt, în termenul prevăzut la alin. (1), iar consumatorul este obligat să efectueze plata în cuantumul și în termenul de scadență specificate pe factură.

(3) Dacă furnizorul constată că factura inițială a fost calculată greșit, furnizorul aduce la cunoștință consumatorului acest fapt în termenul prevăzut la alin. (1), anulează factura și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată.

(4) Dacă în situația prevăzută la alin. (2) consumatorul a achitat factura, iar ulterior efectuarea plății se dovedește că suma facturată a fost mai mare decât cea datorată, iar eroarea îi aparține furnizorului, acesta din urmă este obligat să plătească consumatorului diferența dintre suma încasată și cea corectă, la care se adaugă majorările de întârziere egale cu nivelul stabilit pentru neplata la termen a obligațiilor fiscale.

(5) Majorările de întârziere prevăzute la alin. (4) se percep pentru perioada cuprinsă între ziua în care consumatorul a plătit factura și data la care furnizorul restituie diferența de plată și majorările de întârziere.

(6) Restituirea diferenței datorate de furnizor conform alin. (5) se consideră efectuată la data transmiterii prin poștă a sumei prin care se corectează suma facturată inițială.

Articolul 8

(1) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul de contestații justificate privind facturarea. Indicatorul se va determina atât ca valoare absolută, cât și ca valoare raportată la numărul de consumatori deserviți la sfârșitul perioadei de raportare;

b) durata medie de rezolvare a contestațiilor, care reprezintă media aritmetică a duratelor dintre ziua înregistrării contestației la furnizor și ziua soluționării acesteia, pentru toate contestațiile de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului, prin ziua rezolvării în elegând:

- ziua în care furnizorul comunică răspunsul la contestație - în situația celor nejustificate și în situația în care furnizorul consideră contestația justificată și reface factura;

- ziua în care furnizorul îi restituie consumatorului suma plătită de el în mod nejustificat și a eventualelor majorări de întârziere, în cazul de la art. 7 alin. (4).

(2) Indicator de performanță garantat: timpul de răspuns la contestația privind factura (de la înregistrarea contestației la furnizor și până la expedierea către consumator a rezultatului

analizei) - nu trebuie să depășească valorile precizate la art. 7 alin. (1). În cazul în care acest termen este depășit, furnizorul plătește consumatorului o compensație de 50 lei.

(3) Indicatorul statistic: numărul de contestații privind facturarea. Indicatorul se va determina atât ca valoare absolută, cât și ca valoare raportată la numărul de consumatori, din categoria respectivă, deserviți la sfârșitul perioadei de raportare (acest indicator va cuprinde atât contestațiile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate).

Secțiunea a 3-a Reluarea furnizării după întreruperea pentru neplăt

Articolul 9

(1) În cazul locurilor de consum deconectate de la rețeaua de alimentare cu energie electrică de către operatorul de rețea, la cererea furnizorului, pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare, furnizorul are obligația să comunice operatorului de rețea solicitarea de reconectare a locului de consum, după confirmarea îndeplinirii de către consumator a obligațiilor de plată către furnizor, conform prevederilor contractuale. Îndeplinirea obligațiilor de plată către furnizor se consideră confirmată după cum urmează:

- în momentul efectuării plății, în cazul plăților făcute direct la furnizori;
- în momentul primirii de către furnizor, în copie, a documentului prin care consumatorul certifică îndeplinirea obligației de plată, în cazul plăților făcute la o bancă sau prin orice alte modalități de plată agreeate de părți, diferite de cele făcute direct la furnizor.

(2) Indicatorii de performanță generali sunt:

- numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare, pentru care furnizorul a transmis operatorului de rețea solicitarea de reconectare în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către consumator a obligațiilor de plată;
- numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare, pentru care furnizorul a transmis operatorului de rețea solicitarea de reconectare în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către consumator a obligațiilor de plată.

(3) Indicatorul de performanță garantat reprezintă timpul de comunicare către operatorul de rețea a solicitării de reluare a furnizării, definit ca numărul de ore dintre momentul în care furnizorul primește confirmarea îndeplinirii obligațiilor de plată a consumatorului deconectat și momentul în care operatorul de rețea primește de la furnizor solicitarea de reconectare la rețeaua locului de consum respectiv. Acest termen nu trebuie să depășească 4 ore. În cazul în care furnizorul depășește acest termen, el plătește consumatorului o compensație de 35 lei, la care se adaugă 35 lei după fiecare interval de 24 de ore de întârziere peste acest termen.

(4) Indicator statistic: numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare.

Secțiunea a 4-a Răspuns la solicitările privind modificarea tipului de tarif

Articolul 10

(1) În cazul locurilor de consum alimentate cu energie electrică pe bază de contract de furnizare reglementat, furnizorul implicit este obligat să respecte dreptul consumatorului de a alege tipul de tarif, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. La primirea unei solicitări scrise de modificare a tarifului, furnizorul analizează dacă grupul de măsurare asigură informațiile necesare aplicării tarifului solicitat și dacă tariful solicitat corespunde legislației în vigoare. Dacă ambele condiții sunt îndeplinite, furnizorul implicit acceptă modificarea tarifului și comunică acest lucru atât solicitantului, cât și operatorului rețelei la care este racordat locul de consum. Dacă modificarea tarifului necesită înlocuirea contorului sau modificări în programarea acestuia, furnizorul comunică acest lucru atât solicitantului, cât și operatorului rețelei. Operatorul rețelei va transmite solicitantului costurile pe care acesta trebuie să le suporte pentru înlocuirea contorului. O solicitare de modificare a tarifului se consideră rezolvată de furnizor, după caz:

- la data la care furnizorul a acceptat modificarea și a transmis consumatorului data începând de la care se aplică tariful solicitat;

- la data la care furnizorul a acceptat modificarea tarifului și a transmis atât solicitantului, cât și operatorului rețelei necesitatea modificării contorului, dacă modificarea este necesară; sau

- atunci când solicitarea nu corespunde legislației în vigoare, la data la care furnizorul comunică consumatorului acest lucru.

(2) Indicator de performanță general: numărul de solicitări de modificare a tarifului de furnizare, rezolvate în maximum de 10 zile lucrătoare, în condițiile prevăzute la alin. (1).

(3) Indicator de performanță garantat: timpul de rezolvare a solicitării de modificare a tarifului de furnizare, definit ca intervalul dintre primirea de către furnizor a solicitării și rezolvarea ei conform alin. (1). Acest timp nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare. În cazul în care acest termen este depășit, furnizorul implicit plătește consumatorului o compensație de 30 de lei.

(4) Indicator statistic: numărul de solicitări ale consumatorilor privind modificarea tipului de tarif.

Sec iunea a 5-a R spuns la peti iile consumatorilor, altele decât cele tratate în alte articole ale prezentei reglement ri

Articolul 11

(1) Furnizorul r spunde la peti iile consumatorilor referitoare la serviciul de furnizare (reclama ii, solicit ri de informa ii, propuneri de îmbun t ire a activit ii de furnizare), altele decât cele tratate în celelalte articole ale prezentei reglement ri, transmise prin poșt , prin fax, prin poșta electronic sau prin depunerea lor direct la registratur . Furnizorul transmite r spunsul peti iilor de mai sus, de regul prin același mijloc prin care a primit scrisoarea sau, dac acest lucru nu este posibil, prin poșt .

(2) Termenul de r spuns la scrisorile prev zute la alin. (1) este dup cum urmeaz :

a) furnizorul comunic r spunsul în 15 zile lucr toare de la primire;
b) prin excep ie de la prevederile lit. a), în cazul în care formularea r spunsului necesit o perioad de timp mai mare, furnizorul transmite consumatorului o informare, în termen de 15 zile lucr toare de la primire, în care explic motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea r spunsului, urmând ca r spunsul la solicitarea consumatorului s fie transmis în termen de 30 de zile de la primirea scrisorii consumatorului.

(3) Indicatorii de performan generali sunt:

a) num r de peti ii de tipul celor prev zute la alin. (1), reprezentând o contesta ie justificat ;
b) durata medie de r spuns: media aritmetic a perioadelor (în zile) de la primirea peti iei pân la transmiterea r spunsului c tre solicitant, calculat pentru peti iile din intervalul pentru care se face determinarea indicatorului (durata medie se determin în zile, ca num r cu o zecimal). Pentru situa ia prev zut la alin. (2) lit. b) se ia în considerare data la care a fost transmis r spunsul final.

(4) Indicator de performan garantat: durata de r spuns la orice peti ie care face obiectul prezentului articol. Aceast durat nu trebuie s dep șeasc termenele precizate la alin. (2). În cazurile în care termenul corespunz tor este dep șit, furnizorul va pl ti consumatorului respectiv o compensa ie de 30 de lei.

(5) Indicatori statistici:

a) num r total de peti ii primite, de tipul celor tratate în alin. (1), din care:
b) num r de peti ii reprezentând o solicitare de informa ii sau o propunere de îmbun t ire referitoare la serviciul de furnizare;
c) num r de peti ii cu subiect nerelevant: reclama ii nejustificate, destinatari greșit sau solicit ri de informa ii care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare.

Sec iunea a 6-a Intermedierea rela iei consumator - operator de re ea

Articolul 12

(1) Furnizorul care a încheiat contractul de distribu ie cu operatorul re elei la care este racordat locul de consum este obligat s asigure intermedierea între consumator și operatorul re elei, cu excep ia cazurilor în care consumatorul decide s se adreseze direct operatorului re elei.

(2) Furnizorul prev zut la alin. (1) comunic consumatorului, în form scris (pe factur sau pe un document separat), num rul unui post telefonic prev zut cu înregistrarea convorbirii și a momentului în care a fost ini iat apelul, pus la dispozi ie de operatorul re elei de distribu ie la care este racordat locul de consum, la care consumatorul poate anun a direct operatorului de distribu ie întreruperile în alimentarea cu energie electric . Momentul anun rii astfel înregistrat se ia în calcul pentru determinarea timpului în care se restabilește alimentarea cu energie electric .

(3) Furnizorul care îndeplinește condi ia prev zut la alin. (1) comunic operatorului re elei oricare solicitare a consumatorului referitoare la obliga iile operatorului de distribu ie (cum ar fi calitatea tensiunii, m surarea energiei electrice consumate, solicit ri de modificare a instala iei de racordare), la urm toarele termene:

a) sesizarea primit de la consumator prin e-mail sau prin fax se comunic operatorului re elei tot prin e-mail, respectiv prin fax, cel mai târziu în ziua lucr toare imediat urm toare zilei în care a fost primit ;
b) sesizarea primit de la consumator în scris pe hârtie se transmite operatorului re elei, în termen de 3 zile lucr toare de la primire.

(4) Furnizorul comunic consumatorului r spunsul operatorului de re ea la solicit rile de la alin. (3) în termen de 3 zile lucr toare de la primirea lor de c tre furnizor.

(5) Furnizorul asigur serviciul de intermediere între operatorul de re ea și un solicitant pentru racordarea la re eua electric de interes public, conform prevederilor Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la re elele electrice de interes public în vigoare și condi iilor asociate licen ei de furnizare. În acest scop, furnizorul transmite operatorului de re ea, în termen de 3 zile lucr toare de la primire, solicitarea scris de racordare și documentele aferente primite de la solicitant.

(6) În cazul în care consumatorul solicit furnizorului prev zut la alin. (1) rezolvarea unei

probleme care, conform Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 28/2007, într-în sarcina operatorului de distribuție, furnizorul transmite solicitarea consumatorului către operatorul de distribuție la termenele precizate mai sus, iar operatorul de distribuție este obligat să răspundă sau, după caz, să rezolve problema la termenele precizate în anexa nr. 4 la Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 28/2007.

(7) Dacă în situația prevăzută la alin. (6), furnizorul nu respectă termenele de transmitere a solicitării consumatorului sau a răspunsului operatorului de distribuție către consumator sau dacă operatorul de distribuție nu respectă termenele din Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 28/2007, furnizorul plătește consumatorului compensațiile corespunzătoare obligațiilor nerespectate de el, de operatorul de distribuție sau de ambii.

(8) Sumele plătite de furnizor pentru nerespectarea de către operatorul de distribuție a termenelor din Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 28/2007, vor fi recuperate de furnizor de la operatorul de distribuție, respectiv în termen de 30 de zile.

Articolul 13

Indicatorii de performanță pentru activitatea furnizorului de intermediere a relației consumator - operator de rețea sunt:

1. indicatori de performanță generali:

a) durată medie de transmitere către operatorul de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin e-mail - este definită ca medie aritmetică a numărului de zile dintre ziua primirii fiecărei sesizări și ziua transmiterii ei către operatorul de rețea, pentru toate sesizările de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului (durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală);

b) durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la consumator, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - este definită ca medie aritmetică a numerelor de zile dintre ziua primirii fiecărei sesizări/solicitări și ziua transmiterii ei către operatorul de rețea, pentru toate sesizările/solicitările de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului. Durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală);

2. indicator de performanță garantat: durată de transmitere către operatorul de distribuție a unei sesizări care face obiectul prezentului articol, respectiv către consumatorul răspunsului primit de la operatorul de distribuție. Această durată de transmitere nu trebuie să depășească termenul corespunzător, precizat de art. 12 la alin. (3) și (4). În cazurile în care termenul este depășit, furnizorul va plăti consumatorului respectiv o compensație de 50 lei;

3. indicator statistic: număr sesizări primite, de tipul celor tratate în art. 12 alin.

(3)-(6) (primite de la consumator sau de la operatorul de rețea).

Secțiunea a 7-a Organizare Serviciu clienți

Articolul 14

(1) Furnizorul este obligat să înființeze unul sau mai multe puncte de lucru pentru asigurarea comunicării cu consumatorii (Serviciul clienți), conform prevederilor din Condițiile asociate licenței de furnizare. Fiecare punct de lucru din cadrul Serviciului clienți trebuie să asigure consumatorului acces la registratura furnizorului, pentru înregistrarea documentelor menționate în prezentul standard, cel puțin în intervalul orar 8-16 al fiecărei zile lucrătoare.

(2) Pentru alte forme de comunicare, furnizorul este obligat să pună la dispoziția consumatorilor un număr de fax și o adresă de poștă electronică.

(3) Indicatori de performanță generali:

a) număr de consumatori deserviți de Serviciul clienți cu cel mai mare număr de consumatori arondați;

b) număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul;

c) număr de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24;

d) număr de linii telefonice gratuite.

Secțiunea a 8-a Reclamații referitoare la acordarea dreptului de schimbare a furnizorului

Articolul 15

(1) La solicitarea unui consumator de schimbare a furnizorului, atât în cazul consumatorilor proprii care solicită să treacă la alt furnizor, cât și în cazul consumatorului deservit de alt furnizor și care solicită furnizorului respectiv să îi asigure serviciul de furnizare,

furnizorul trebuie să răspundă la termenele prevăzute în regulamentele în vigoare.

(2) Indicatori de performanță generali:

- a) număr de reclamații ale consumatorilor proprii (adresate direct furnizorului sau prin intermediul altor instituții abilitate), prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea consumatorului de încetare a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului;
- b) număr de reclamații ale consumatorilor deserviți de alt furnizor (adresate direct furnizorului sau prin intermediul altor instituții abilitate), prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un consumator îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura serviciul de furnizare;
- c) număr de reclamații de tipul celor de la lit. a) sau b) ajunse în instanța de judecată;
- d) număr de reclamații de tipul celor de la lit. c) finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv.

Secțiunea 9-a Respectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantată

Articolul 16

Pentru evaluarea modului în care se aplică prevederile prezentei regulamente referitoare la dreptul consumatorului de a primi compensații în cazurile în care furnizorul nu se încadrează în nivelurile garantate ale serviciului de furnizare prevăzute în prezentul standard de performanță, se definesc următorii indicatori statistici:

- a) număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță garantată;
- b) număr de compensații acordate (în această categorie vor fi cuprinse și cele pe care furnizorul le recunoaște deja și sunt în curs de efectuare a plății);
- c) număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu (atât cele ajunse în instanță, cât și cele înregistrate de consumator la furnizor și necontestate de furnizor).

Capitolul III Date generale despre activitatea de furnizare

Articolul 17

Furnizorul ține evidența locurilor de consum pentru care asigură furnizarea energiei electrice (atât cele pentru care are contract de furnizare, cât și locurile de consum din proprietatea lui, pentru care asigură furnizarea fără contract de furnizare) și a energiei furnizate acestora, pe categorii de consumatori (casnici, necasnici mici și necasnici mari), conform următorilor indicatori statistici:

- a) număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei;
- b) număr de locuri de consum preluate în cursul perioadei;
- c) număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei;
- d) număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea (transport și/sau distribuție);
- e) număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei;
- f) energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori.

Capitolul IV Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/contestațiilor primite și a răspunsurilor transmise

Articolul 18

Furnizorii au obligația să își organizeze un sistem de înregistrare a tuturor solicitărilor/sesizărilor/contestațiilor/depunerilor de documente (întrebări, solicitări de informații, sesizări ale unor aspecte din activitatea de furnizare, reclamații, contestații, intermedierea relației cu operatorii de rețea, depuneri de documente de confirmare a plăților) primite de la consumatori, indiferent de calea de transmitere (direct la registratura furnizorului, prin poștă, prin poșta electronică sau prin fax). În mod similar sunt înregistrate și solicitările sau răspunsurile transmise de furnizor, conform prezentului standard de performanță, către consumator sau către operatorul de rețea. Numărul de înregistrare este primit de petent pe loc, în cazul prezentei directe la orice punct de lucru cu clienții al furnizorului sau sunând la numărul de telefon de la Serviciul clienți, sau, pentru sesizările transmise prin poșta electronică, în termen de 3 zile lucrătoare de la transmitere.

Articolul 19

Furnizorul transmite răspunsul scrisorilor consumatorului, de regulă prin același mijloc prin care a primit scrisoarea sau, dacă acest lucru nu este posibil, prin poștă sau prin predare sub semnătură. Ca dată de răspuns se consideră data depunerii la poștă a răspunsului, data

predării sub semnătură la destinatar sau oricare dată de transmitere care poate fi dovedită cu un document scris (confirmare fax, copie după mesajul electronic). Transmiterea de către furnizor a confirmării îndeplinirii obligațiilor de plată de către consumatorul întrerupt pentru neplata serviciului de furnizare se face printr-un procedeu convenit cu operatorul de distribuție, care să asigure verificarea respectării de către furnizor a termenului de transmitere stabilit la art. 9.

Capitolul V Determinarea valorilor indicatorilor de performanță și comunicarea lor

Articolul 20

(1) Începând cu anul 2010, furnizorul determină semestrial valorile indicatorilor de performanță a serviciului de furnizare, pe categorii de consumatori (total, casnici, necasnici mici și necasnici mari), conform anexelor nr. 1 și 2.

(2) Furnizorii care au avut contract de furnizare cu consumatorii în decursul unui an calendaristic transmit la ANRE datele centralizate conform alin. (1), pentru anul calendaristic respectiv, până pe 15 februarie al anului următor, conform anexelor nr. 1 și 2. La aceeași dată, furnizorul afișează aceste date pe pagina proprie de internet.

(3) Furnizorii prezintă pe o durată de 5 ani datele necesare calculării indicatorilor de performanță din prezentul standard, precum și anexele nr. 1 și 2.

(4) Indicatorii de performanță generali, definiți ca durată medie, se determină ca raport între suma valorilor individuale ale indicatorului, pentru fiecare caz în parte din perioada pentru care se face raportarea indicatorilor de performanță, și numărul de cazuri luate în calcul.

Capitolul VI Plata compensațiilor pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantată aferenți serviciului de furnizare

Articolul 21

(1) Compensațiile datorate consumatorului de către furnizor, conform prezentului standard de performanță (rezumate în anexa nr. 3 - Indicatori de performanță garantată privind calitatea serviciului de furnizare), se plătesc la cererea scrisă a consumatorului, transmisă furnizorului în termen de 30 de zile calendaristice de la îndeplinirea condițiilor de acordare a compensației. Consumatorul precizează în cererea datele de identificare ale documentelor din care rezultă dreptul de a primi compensația (denumirea indicatorului de performanță garantată a cărei valoare garantată nu a fost respectată de furnizor, numerele de înregistrare a sesizării trimise de consumator și a răspunsului transmis de furnizor), precum și modalitatea prin care dorește să primească compensația convenită, conform alin. (3).

(2) Furnizorul analizează cererea consumatorului și, în cazul în care consideră cererea nejustificată, comunică acest lucru consumatorului în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea cererii. Neînțelegerile dintre consumator și furnizor legate de plată compensațiilor se rezolvă pe cale amiabilă în conformitate cu prevederile contractului de furnizare, iar în caz de divergență, în instanța de judecată.

(3) În cazul în care furnizorul consideră cererea consumatorului ca fiind justificată, plătește consumatorului compensația datorată după cum urmează:

a) consumatorul necasnic mare atașează la cererea prevăzută la alin. (1) o factură pentru suma corespunzătoare compensației datorate, iar furnizorul plătește suma datorată în termenul de scadență de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării facturii la furnizor, în contul bancar prevăzută de consumator în cererea prevăzută la alin. (1). Același procedeu îl poate aplica și consumatorul necasnic mic;

b) consumatorul casnic sau consumatorul necasnic mic care nu a atașat la cerere factura pentru suma corespunzătoare compensației este îndreptățit să primească compensația prin scăderea sumei respective din valoarea facturii imediat următoare sau poate opta pentru primirea sumei convenite la casieria furnizorului. Prin factură imediat următoare se înleagă prima factură pentru energia electrică a consumatorului, pentru care termenul de emisie a facturii urmează datei de înregistrare a cererii prevăzute la alin. (1) la un interval de cel puțin 15 zile lucrătoare. În cazul în care consumatorul casnic sau necasnic mic optează pentru primirea sumei convenite la casieria furnizorului, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia suma respectivă în maximum 30 de zile calendaristice de la înregistrarea cererii la furnizor.

(4) În cazul nerespectării de către furnizor a termenelor prevăzute la alin. (3), sumele datorate vor fi majorate astfel: pentru fiecare zi de întârziere față de termenul scadent, suma datorată se va majora cu penalități de întârziere egale cu majorările prevăzute în contractul de furnizare pentru neachitarea la termen a facturilor emise de furnizor pentru energia electrică.

Articolul 22

(1) În cazul în care un consumator obține o hotărâre judecătorească favorabilă, conform cererii are dreptul de a primi despăgubiri pentru pagube produse de furnizor, ca urmare a unei fapte a

furnizorului pentru care acesta din urmă datorează consumatorului plata unei compensații, consumatorul pierde dreptul de a beneficia și de această compensație.

(2) Furnizorul datorează consumatorului plata unei compensații conform prezentului standard de performanță, inclusiv în cazul în care furnizorul este sancționat, conform art. 212 din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la consumatori, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.007/2004, pentru încălcarea aceleiași prevederi.

Capitolul VII Dispoziții tranzitorii și finale

Articolul 23

(1) Compensațiile pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantată, prevăzute în prezentul standard de performanță, se plătesc numai în cazul locurilor de consum alimentate la tarife reglementate. Costurile cu aceste compensații nu sunt considerate costuri justificate de furnizare și nu sunt luate în considerare la stabilirea prețurilor și tarifelor reglementate de furnizare.

(2) Compensațiile datorate de furnizor conform prezentului standard de performanță nu se plătesc în situațiile de forță majoră (război sau calamități naturale declarate conform legii) în care furnizorul poate dovedi că acestea l-au împiedicat să își respecte obligațiile corespunzătoare.

(3) În cazul în care o situație de forță majoră afectează valorile unui indicator de performanță și furnizorul poate dovedi că aceasta l-a împiedicat să își respecte obligațiile corespunzătoare, indicatorul se înregistrează cu valoarea lui realizat (ca și cum nu ar fi existat situația de forță majoră), iar furnizorul va insera în raportul pe care îl transmite la ANRE o rubrică de "Observații", în care va preciza influența stării de forță majoră asupra indicatorului afectat.

Articolul 24

Pentru orice indicator de performanță general, reglementatorul poate stabili, printr-o reglementare, un nivel minim de calitate, denumit nivel general, care reprezintă nivelul de calitate al serviciului pe care consumatorii se pot aștepta să îl primească. Nivelul general se poate defini ca valoare medie sau ca procentaj de cazuri în care nivelul stabilit trebuie realizat. Pentru nerealizarea unui nivel general, furnizorul nu plătește compensații consumatorilor afectați, dar în astfel de situații reglementatorul poate lua măsurile de sancționare a furnizorului.

Articolul 25

Anexele nr. 1-3 fac parte integrantă din prezentul standard de performanță.

Anexa 1

la standardul de performanță

Indicatori de performanță generali privind
calitatea serviciului de furnizare

Furnizor

Anul

Nr. crt.	Indicator de performanță *	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	An
0	1	2	3	4	5
1.	Durata medie de emisie a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. b)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
3.	Număr de contestații justificate privind	casnic			

	facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
	Num r de contesta ii justificate privind	casnic			
4.	facturarea, raportat la num rul consumatorilor deservi i - art. 8 alin. (1) lit. a)	necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
	5. Durata medie de rezolvare a contesta iilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
	6. Num r de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicit reluarea în 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. a)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
	7. Num r de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicit reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. b)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
	8. Num r de solicit ri de modificare a tarifului, rezolvate în mai pu in de 10 zile lucr toare - art. 10 alin. (2)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
	9. Num r de peti ii de tipul celor prev zute la art. 11 alin. (1), reprezentând o reclama ie justificat - art. 11 alin. (3) lit. a)				
10.	Durat medie de r spus la peti iile de mai sus - art. 11 alin. (3) lit. b)				
11.	Durat medie de transmitere c tre operatorul de re ea a sesiz rilor primite prin fax sau prin e-mail - art. 13 pct. 1 lit. a)				
12.	Durat medie de transmitere c tre operatorul de re ea a sesiz rilor primite în scris, prin poșt sau direct la registratur , inclusiv cele referitoare la accesul la re ea - art. 13 pct. 1 lit. b)				
13.	Num r de consumatori deservi i de Serviciul clien i cu cel mai mare num r de consumatori aronda i - art. 14 alin. (3) lit. a)				
14.	Num r de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (3) lit. b)				
15.	Num r de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin. (3) lit. c)				
16.	Num r de linii telefonice gratuite - art. 14 alin. (3) lit. d)				
17.	Num r de reclama ii privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)				
18.	Num r de reclama ii privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii deservi i de alt furnizor - art. 15 alin. (2) lit. b)				

19.	Num r de reclama ii privind schimbarea furnizorului ajunse în instan a de judecat - art. 15 alin. (2) lit. c)				
20.	Num r de reclama ii privind schimbarea furnizorului finalizate în instan a de judecat cu sentin defavorabil furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)				

Not *) Semnifica ia în detaliu a fiec rui indicator este cea precizat în textul standardului de performan , la referin a men ionat în anex .

Anexa 2

la standardul de performan

Indicatori statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor

Anul

Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	An
0	1	2	3	4	5
1	Num r de contesta ii privind facturarea - art. 8 alin. (3)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total			
2	Num r de contesta ii privind facturarea, raportat la num rul consumatorilor deservi i - art. 8 alin. (3)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total			
3	Num r de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9 alin. (4)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total			
4	Num r de solicit ri de modificare a tarifului - art. 10 alin. (4)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total			
5	Num r total de peti ii primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)				
6	Num r de peti ii reprezentând o solicitare de informa ii sau o propunere de îmbun t ire referitoare la serviciul de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)				
7	Num r de peti ii cu subiect nerelevant: reclama ii nejustificate, destinatari greșit, solicit ri de informa ii care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)				
8	Num r de sesiz ri privind intermedierea rela iei consumator - operator de re ea - art. 13 pct. 3				
9	Num r de solicit ri ale consumatorilor de a primi compensa ii - art. 16 lit. a)				
10	Num r de compensa ii acordate - art. 16 lit. b)				
11	Num r de neîn elegeri privind dreptul la compensa ii, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)				

12	Num r de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
13	Num r de locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
14	Num r de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
15	Num r de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de re ea (transport și/sau distribu ie) - art. 17 lit. d)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
16	Num r de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adi ionale în cursul perioadei - art. 17 lit. e)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
17	Energie furnizat (în MWh), pe categorii de consumatori - art. 17 lit. f)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			

* Semnifica ia în detaliu a fiec rui indicator este cea precizat în textul standardului de performan , la referin a men ionat în anex .

Anexa 3

la standardul de performan

Indicatori de performan garanți privind calitatea serviciului de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performan *	Nivelul garantat	Compensa ia în caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1	Durata de emitere a ofertei de furnizare - art. 5 alin. (2)	15 zile lucr toare, în cazul consumatorilor casnici sau necasnici mici, respectiv 30 de zile calendaristice, în cazul consumatorilor necasnici mari	50 lei
2	Timpul de r spuns la contesta ia privind factura - art. 8 alin. (2)	10 zile calendaristice, în condi iile prev zute la art. 7 alin. (1)	50 lei

3	Timpul de comunicare c tre operatorul de re ea a solicit rii de reluare a furniz rii - art. 9 alin. (3)	4 ore	35 lei, la care se adaug 35 lei pentru fiecare zi de întârziere
4	Timpul de rezolvare a solicit rii de modificare a tarifului de furnizare - art. 10 alin. (3)	10 zile lucr toare, în condi iile prev zute la art. 10 alin. (1)	30 lei
5	Durata de r spuns la peti ii - art. 11 alin. (4)	15 zile lucr toare sau 30 de zile calendaristice, în condi iile prev zute la art. 11 alin. (2)	30 lei
6	Durat de transmitere c tre operatorul de distribu ie a unei sesiz ri care face obiectul art. 12, respectiv c tre consumator a r spunsului primit de la operatorul de distribu ie - art. 13 pct. 2	Ziua lucr toare imediat urm toare, pentru sesizarea primit de la consumator prin e-mail sau fax 3 zile lucr toare, pentru sesizarea primit de la consumator în scris pe hârtie 3 zile lucr toare pentru comunicarea c tre consumator a r spunsului primit de la operatorul de re ea	50 lei

* Semnifica ia în detaliu a fiec rui indicator este cea precizat în textul standardului de performan , la referin a men ionat în anex .