

ORDIN nr. din 2015

pentru aprobarea

Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

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:

Art. 1. – Se aprobă Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. – Direcțiile de specialitate din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

Art. 3. – Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice intră în vigoare la data de 01.01.2016.

Art. 4. – 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 09 noiembrie 2007.

Art. 5. – Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,

Niculae HAVRILEȚ

STANDARD DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE DISTRIBUȚIE A ENERGIEI ELECTRICE

CAPITOLUL I

Dispoziții generale

Secțiunea 1

Scop

Art. 1. Prezentul standard de performanță reglementează calitatea serviciului de distribuție a energiei electrice distribuite și stabilește indicatorii de performanță în asigurarea serviciului de distribuție.

Art. 2. Standardul este valabil împreună cu toate reglementările în vigoare referitoare la activitatea operatorului de distribuție.

Secțiunea a-2-a

Domeniu de aplicare

Art. 3. (1) Standardul se aplică în relațiile dintre operatorii de distribuție și utilizatorii racordați la RED care îndeplinesc simultan condițiile:

- a. au instalațiile la tensiunea nominală alternativă în gama 0,4 – 110 kV și la frecvența nominală de 50 Hz;
- b. prin regimul lor de funcționare nu introduc perturbații inacceptabile, conform normativelor în vigoare, care să afecteze alimentarea altor utilizatori RED din zonă;
- c. 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 în cazul depășirii termenelor prevăzute pentru racordare.

Art. 4. Prin standardul de performanță se stabilesc indicatorii de performanță privind serviciul de distribuție a energiei electrice referitori la

- a. starea tehnică a rețelei electrice de distribuție;
- b. continuitatea alimentării cu energie electrică a utilizatorilor;
- c. calitatea tehnică a energiei electrice distribuite;

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

d. calitatea comercială a serviciului de distribuție a energiei electrice

Art. 5. Prevederile standardului nu se aplică, după caz, în situații de:

a. *forță majoră*;

b. funcționare anormală a RED determinată de către OTS sau de către alți OD cu ale căror rețelele se interconectează.

Secțiunea a-3-a

Definiții și abrevieri

Art. 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 ordinul președintelui ANRE nr. 128/2008, Legea privind eficiența energetică nr. 121/2014, Regulamentul de conducere și organizare a activității de mentenanță aprobat prin ordinul președintelui ANRE nr. 35/2002, 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 ANRE nr. 8/2005 și în Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public aprobat prin ordinul președintelui ANRE nr. 59/2013, cu modificările și completările ulterioare (Regulament de racordare). Pentru toate documentele se consideră ediția în vigoare.

(2) Suplimentar se definesc următorii termeni:

Analizor de calitate - Instrument sau aparat cu ajutorul căruia se realizează monitorizarea și măsurarea parametrilor tehnici ai energiei electrice distribuite;

Armonici - Tensiuni (curenți) sinusoidale cu o frecvență egală cu un multiplu întreg al frecvenței fundamentale a tensiunii aplicate;

ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei;

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, precum și prin documente din care să rezulte cauzele deteriorării de echipamente în instalațiile electrice ale operatorului, sau abateri de la schema normală de funcționare, într-o anumită zonă a rețelei electrice de distribuție. Aceste situații, 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 chiciură 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

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

de amplasare;

Compensație – sumă de bani pe care OD o plătește utilizatorului 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. Se înregistrează la categoria deranjamente și arderea siguranțelor 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 scurtcircuite 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):

$$THD = \sqrt{\sum_{h=2}^{40} (u_h)^2}$$

unde: h este rangul armonicii, iar u_h este tensiunea armonică raportată la valoarea efectivă a fundamentalei U_1 .

Flicker - Impresia de jenă vizuală 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*, aprobată prin ordinul președintelui ANRE nr. 116/2014;

Forță majoră - orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil, conform Codului civil, art. 1351 alin. (2), probat prin certificat emis de instituțiile abilitate, conform legii, care exonerează de orice răspundere părțile contractuale. Pot fi considerate asemenea evenimente: greve, războaie, revoluții, cutremure, incendii, inundații sau orice alte catastrofe naturale, restricții apărute ca urmare a unei carantine, embargou, etc.;

Gol de tensiune - reducerea bruscă a tensiunii la o valoare între 90% și 5% din valoarea contractuală, urmată de revenirea tensiunii după o scurtă perioadă de timp. Convențional, durata unui gol de tensiune este între 10 ms și 60 s (un minut);

Incident deosebit – eveniment care conduce la apariția unei întreruperi a căii de alimentare/evacuare a energiei electrice, cu o durată de minim 6 ore, ce afectează un număr mai mare de 5 000 de utilizatori în mediul rural, sau 10 000 de utilizatori în mediul urban;

Indicator statistic – mărime care cuprinde o informație referitoare la o anumită componentă a activității OD, fără să constituie un criteriu de evaluare a calității serviciului prestat;

Întrerupere - Situație în care valorile efective ale tensiunilor de linie sunt simultan sub 5 % din tensiunea contractuală în punctul de delimitare;

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

Înterupere tranzitorie - înterupere cu durata (t) de maximum o secundă ($t \leq 1s$);

Înterupere scurtă – înterupere cu durata între 1s și 3min ($1s < t \leq 3 \text{ min}$);

Înterupere lungă – înterupere de peste 3min ($t > 3 \text{ min}$);

Înterupere planificată - înterupere necesară pentru lucrările de dezvoltare, re tehnologizare, exploatare sau mentenanță, anunțată înainte de a se interveni în rețeaua electrică de distribuție, conform prevederilor prezentului standard;

Înterupere neplanificată – înterupere despre care utilizatorii afectați nu au fost anunțați în prealabil conform prevederilor prezentului standard;

Mediu rural – zonă de consum care cuprinde ca unități administrative teritoriale satele și comunele;

Mediu urban – zonă de consum care cuprinde ca unități administrative teritoriale orașele și municipiile;

Monitorizare prin eșantionare – urmărirea numărului de înteruperi și/sau a parametrilor calității tehnice a energiei electrice în puncte reprezentative ale rețelei, alese de către OD și/sau în funcție de reclamațiile primite;

Nesimetrie – stare a unui sistem trifazat de tensiuni (curenți) cu amplitudini ale tensiunii (curentului) pe fază diferite sau/și defazaje între fazele consecutive diferite de $2\pi/3$ rad. Din punct de vedere practic, cel mai important parametru este factorul de nesimetrie sau dezechilibru 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;

Supratensiune temporară - Creșterea bruscă a tensiunii la o valoare de peste 110% din valoarea contractuală, urmată de revenirea tensiunii după o scurtă perioadă de timp. Convențional, durata unei supratensiuni temporare este între 10 ms și 60 s (un minut);

Tensiune interarmonică - Tensiune sinusoidală cu o frecvență între armonici, respectiv cu o frecvență care nu reprezintă un multiplu întreg al frecvenței fundamentale a tensiunii;

Tensiune înaltă - 110kV;

Tensiune medie – Tensiune cuprinsă în intervalul $1 \div 36 \text{ kV}$ ($1 \text{ kV} < U_n \leq 36 \text{ kV}$);

Tensiune joasă - Tensiune de maximum 1kV ($U_n \leq 1\text{kV}$);

Tensiune nominală a unei rețele - Tensiunea care caracterizează sau identifică o rețea și la care se fac referiri pentru anumite caracteristici de funcționare;

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;

Variație rapidă de tensiune – O singură variație rapidă a valorii efective a tensiunii între două valori consecutive, menținute în timpul unor durate definite, dar nespecificate;

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

(3) În cuprinsul prezentului document se utilizează următoarele abrevieri:

ANRE – Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

ATR – Aviz tehnic de racordare

CEI – Comisia Electrotehnică Internațională

CR – Certificat de racordare PD – Punct de delimitare

OD – Operator/operatori de distribuție

OTS – Operator de transport și sistem

RED – Rețea electrică de distribuție

SEN – Sistem electroenergetic național

LEA – Linie electrică aeriană

LES – Linie electrică subterană

IT – Înaltă tensiune

MT – Medie tensiune

JT – Joasă tensiune

U_c – Tensiunea contractuală (declarată)

U_n – Tensiunea nominală

CAPITOLUL II

Monitorizarea stării tehnice a rețelelor electrice. Indicatori privind starea tehnică a RED

Art. 7. (1) În vederea îndeplinirii obligației privind continuitatea în alimentarea cu energie electrică precum și pentru evaluarea/evidențierea gradului de eficiență a investițiilor realizate, OD are obligația de a monitoriza starea tehnică și nivelul de mentenanță a rețelelor electrice.

(2) Fiecare OD concesionar întocmește și transmite anual ANRE, în cadrul raportului prevăzut la art.44, următorii indicatori statistici privind starea tehnică a rețelelor de distribuție a energiei electrice:

a) Gradul de realizare a programului anual de mentenanță (%), conform Tabelului nr. 1 și Tabelului nr. 2

Tabelul nr.1 Realizare program mentenanță

Program mentenanță	Nivel tensiune	Procent de realizare program an anterior anului analizat * [%]	Procent de realizare program an analizat * [%]	Valoarea reparațiilor/intervențiilor accidentale în anul curent, raportată la valoarea totală realizată a programului de mentenanță [%]
Mentenanță (lucrări de nivelul 2, de nivelul 3 și de nivelul 4)	IT			
	MT			
	JT			
Mentenanță minoră (lucrări curente/minore – de nivelul1)	IT			
	MT			
	JT			

* Se consideră an analizat, anul anterior celui în care se transmite raportarea. Procentul de realizare se determină prin raportare la valoarea prevăzută în programul anual de mentenanță

Tabelul nr. 2 Realizare program mentenanță pe categorii de instalații

Program mentenanță	Categorie de instalații	Nivel tensiune	Procent de realizare program an anterior anului analizat [%]	Procent de realizare program an analizat (an de raportare) [%]	Valoarea reparațiilor/intervențiilor accidentale în anul curent, raportată la valoarea totală realizată a programului de mentenanță [%]
Mentenanță (lucrări de nivelul 2, de nivelul 3 și de nivelul 4)	LEA	IT			
		MT			
		JT			
	LES	IT			
		MT			
		JT			
	Posturi de transformare	MT/JT			
	Puncte de alimentare	MT			
	Stații de transformare	IT/MT			
Mentenanță minoră (lucrări curente/minore – de nivelul1)	LEA	IT			
		MT			
		JT			
	LES	IT			
		MT			
		JT			
	Posturi de transformare	MT/JT			
	Puncte de alimentare	MT			
	Stații de transformare	IT/MT			

b) Starea tehnică a liniilor electrice de distribuție, conform Tabelului nr. 3 și Tabelului nr. 4

Tabelul nr.3 Lungime linii electrice de distribuție re tehnologizate/nou realizate

	Nivel tensiune	Lungime linii electrice de distribuție (km)		Lungime linii electrice de distribuție re tehnologizate** (km)		Lungime linii electrice de distribuție nou realizate (km)	
		LEA	LES	LEA	LES	LEA	LES
An precedent	IT						
	MT						
	JT						
An curent (an de raportare)	IT						
	MT						
	JT						

** Lucrările de re tehnologizare sunt lucrări de anvergură, care vizează modernizarea a peste 70 % din echipamentul/instalațiile energetice vizate, ce se realizează în baza unor documentații de promovare precizate în procedurile interne de planificare și gestiune a investițiilor.

Tabelul nr. 4 Evidențierea lungimii liniilor electrice de distribuție în funcție de data punerii în funcțiune a acestora

	Nivel tensiune	Lungime LEA cu vechime mai mare de 40 ani (km)	Lungime LES cu vechime mai mare de 30 ani (km)	Lungime linii electrice de distribuție cu o vechime mai mica de 10 ani (km)	
				LEA	LES
An curent (an de raportare)	IT				
	MT				
	JT				

c) Starea tehnică a stațiilor electrice de transformare, a posturilor de transformare și a punctelor de alimentare, conform Tabelului nr. 5 și Tabelului nr. 6

Tabelul nr. 5 Număr instalații re tehnologizate/nou realizate

	Categoria de instalații	Număr total (buc.)	Instalații re tehnologizate** (buc.)	Instalații nou realizate (buc.)
An precedent	Stații transformare			
	Posturi transformare			
	Puncte de alimentare			
An curent (an de raportare)	Stații transformare			
	Posturi transformare			
	Puncte de alimentare			

** Lucrările de re tehnologizare sunt lucrări de anvergură, care vizează modernizarea a peste 70 % din

echipamentul/instalațiile energetice vizate, ce se realizează în baza unor documentații de promovare precizate în procedurile interne de planificare și gestiune a investițiilor.

Tabelul nr.6 Evidențierea numărului de transformatoare existente în instalațiile electrice în funcție de data punerii în funcțiune a acestora

	Tip transformator	Număr total (buc.)	Număr de transformatoare cu vechime mai mare de 24 ani (buc)	Număr de transformatoare cu vechime cuprinsă între 10 și 24 ani (buc)	Vechime mai mică de 10 ani (buc)
An curent (an de raportare)	Transformator IT/MT				
	Transformator MT/JT				

Art. 8. (1) În termen de 5 de 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.

CAPITOLUL III

Continuitatea în alimentare

Secțiunea 1 - Obligații ale OD

Art. 9. 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, pe cât posibil, la date și ore care afectează cât mai puțin utilizatorul.

Art. 10. (1) În situația în care OD nu asigură nivelul de performanță stabilit prin prezentul standard, utilizatorii au dreptul de a primi compensații.

(2) Compensațiile se plătesc de către OD, utilizatorilor ale căror instalații sunt racordate direct la rețeaua acestuia.

(3) Dacă utilizatorii afectați de nerespectarea indicatorilor de performanță sunt racordați prin rețeaua unui alt OD, acesta le acordă compensații conform prezentului standard urmând a le recupera de la OD responsabil prin solicitarea de despăgubiri conform contractului de distribuție.

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

Art. 11. La solicitarea unui utilizator cu o putere aprobată de cel puțin 100 de kVA, 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 acestora în contractul de distribuție.

Art. 12. OD este obligat să anunțe utilizatorii afectați de întreruperile planificate, menționând durata estimată a acestora.

Art. 13. 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 ANRE nr. 90/2015, denumit în continuare contract – cadru pentru serviciul de distribuție.

Art. 14. (1) Pentru lucrările de dezvoltare, re tehnologizare și mentenanță, OD va căuta, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți. 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:

- a. în scris, sau telefonic, cu minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor, în cazul clienților noncasnici mari precum și în cazul clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă care necesită continuitatea alimentării cu energie electrică. Pentru aceste categorii de clienți, OD retransmite anunțul cu privire la data întreruperii, cu 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor;
- b. prin mass-media (presă) și pagina 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 lucrărilor;
- c. prin mass-media (presă) și pagina de internet la locurile de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de JT, cu minimum 2 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor.

(2) În situațiile prevăzute la alin. (1), lit. b) și c), 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.

(3) În situația locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de IT și MT, dacă se ajunge la o înțelegere cu majoritatea utilizatorilor afectați privind reprogramarea unei întreruperi planificate, OD anunță toți utilizatorii cu privire la noua dată, oră, precum și durata a *întreruperii* necesare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor.

(4) În situația în care, din motive obiective, OD renunță la întreruperea planificată, acesta are obligația de a informa utilizatorii ce urmau a fi afectați de aceasta cu minimum 24 de ore înainte de

data stabilită pentru începerea lucrărilor.

(5) La solicitarea scrisă a unui utilizator, OD apelează la mijloace speciale (de ex. alimentări provizorii, lucru sub tensiune, grupuri generatoare mobile) cu scopul limitării duratei/puterii întrerupte sau chiar a eliminării *întreruperilor* sau intervine în afara zilelor lucrătoare ori noaptea.

(6) În situația prevăzută la alin. (5), cheltuielile suplimentare ale OD se suportă de utilizator în condițiile în care OD îi adresează o propunere tehnică și financiară înaintea începerii lucrărilor,

Art. 15. (1) Într-un an calendaristic, pentru lucrările de dezvoltare și mentenanță, OD nu cauzează unui utilizator mai mult de:

d. 4 *întreruperi planificate* cu durata de maximum 8 ore fiecare, în *mediul urban*;

e. 8 *întreruperi planificate* cu durata de maximum 8 ore fiecare, în *mediul rural*.

(2) În scopul realizării lucrărilor de rețehnologizare a unor rețele electrice care alimentează un număr mai mare de 5 000 de utilizatori pentru care nu există condiții tehnice de preluare, precum și a lucrărilor 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).

Art. 16. (1) Pentru remedierea instalațiilor în urma unor evenimente accidentale care necesită o 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 o intervenție imediată, OD anunță utilizatorii, cu minimum 24 ore înainte de *întrerupere*, prin intermediul mass – media (presă) și pagina de internet și e-mail/sms , iar la calculul indicatorilor de continuitate, *întreruperea* se consideră ca fiind planificată.

Art. 17. (1) OD asigură sosirea echipei de intervenție în minimum de timp din momentul luării la cunoștință cu privire la *întreruperea* căii de alimentare/evacuare a energiei electrice la un loc de consum și/sau de producere, astfel încât restabilirea acesteia, după o *întrerupere neplanificată*, să se realizeze, în intervalul 01.01.2016 ÷ 31.12.2018, după cum urmează:

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

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

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

(2) Începând cu 01.01.2019, restabilirea căii de alimentare/evacuare a energiei electrice la un loc de consum și/sau de producere, după o *întrerupere neplanificată*, trebuie să se realizeze după cum urmează:

a. pentru *mediul urban cu excepția municipiilor reședință de județ*, în condiții normale de vreme, în maximum 6 ore;

b. pentru *municipiile reședință de județ*, în condiții normale de vreme, în maximum 4 ore;

c. pentru *mediul rural*, în condiții normale de vreme, în maximum 12 ore;

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

(3) Termenele prevăzute la alin. (1) și (2), se calculează din momentul luării la cunoștință de către OD, prin anunțarea de către utilizator sau prin indicațiile echipamentelor specifice instalate în rețea, cu privire la întreruperea căii de alimentare/evacuare a energiei electrice.

(4) La solicitarea telefonică a utilizatorilor, OD furnizează informații actualizate continuu cu privire la momentul estimat al restabilirii căii de alimentare/evacuare cu energie electrică.

(5) Pentru minimizarea duratei întreruperii neplanificate, OD va căuta soluții tehnice cu caracter temporar în vederea asigurării alimentării/evacuării energiei electrice la/de la locurile de consum și/sau de producere.

Art. 18. (1) Începând cu 01.01.2017, 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 31.12.2018, 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) Pentru perioada 01.01.2019-31.12.2020 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:

a. 12 întreruperi neplanificate, în mediul urban;

b. 24 întreruperi neplanificate, în mediul rural.

(3) Pentru perioada 01.01.2021-31.12.2022, 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:

a. 8 întreruperi neplanificate, în mediul urban;

b. 16 întreruperi neplanificate, în mediul rural.

(4) Începând cu 01 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.

(5) În condițiile prevăzute la alin. (1), începând cu 01.01.2019, 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.

Art. 19. În cazul nerespectării prevederilor art. 15, art. 17 alin. (1) și (2) și/sau 18 alin. (2), (3), (4) și (5) OD plătește utilizatorului compensații conform Anexei nr. 6.

Art. 20. (1) Dacă titularul contractului de furnizare/distribuție aduce la cunoștință OD și prezintă o confirmare medicală de la un medic specialist, vizată și de medicul de familie, că o persoană locuind la un anumit loc de consum necesită menținerea în viață prin aparate electrice, intrând astfel în categoria clienților vulnerabili, OD¹ este obligat:

- a. să înregistreze adresa/locul de consum drept o instalație specială, din motive umanitare;
- b. să ia toate măsurile pentru evitarea deconectării respectivului loc de consum, inclusiv să asigure o sursă suplimentară de alimentare a acestuia;
- c. să ofere consumatorului un număr de telefon de urgență;
- d. dacă este cazul, să permită ca relația cu clientul vulnerabil respectiv să se poată desfășura prin intermediul unei terțe persoane, împuternicite de titularul contractului de furnizare/distribuție încheiat pentru locul de consum respectiv.

(2) Atunci când nu mai este necesară tratarea locului de consum drept cerință specială de ordin umanitar, titularul contractului de furnizare/distribuție, sau persoana împuternicită de acesta, are obligația de a anunța OD.

Secțiunea a-2-a Indicatori de continuitate în alimentare

Art. 21. (1) OD realizează înregistrarea tuturor *întreruperilor* de lungă durată, precum și ale întreruperilor de scurtă durată a căii 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* a căii de alimentare/evacuare, OD înregistrează cel puțin:

- a. tensiunea la care se produce întreruperea (originea întreruperii);
- b. caracterul planificat sau neplanificat al *întreruperii* (pentru indicatorii de continuitate);
- c. cauza *întreruperii*;
- d. data, ora și minutul de început al întreruperii;
- e. numărul de etape de reconectare, dacă este cazul;
- f. numărul de utilizatori realimentați la fiecare etapă de reconectare, precum și data, ora și minutul de sfârșit al întreruperii pentru aceștia;
- g. data, ora și minutul de sfârșit al întreruperii, pentru toți utilizatorii afectați de întrerupere;
- h. durata totală (din momentul dispariției tensiunii până la reconectare), în minute, a

¹ Prevederile art. 20 se publică de către OD pe site și se afișează la sediu și la centrele de relații cu utilizatorii.

întreruperii, respectiv etapei de realimentare, dacă este cazul;

- i. numărul de utilizatori, pe fiecare nivel de tensiune, afectați de *întrerupere*, respectiv etapă, dacă este cazul;
- j. numărul fazelor afectate de *întrerupere* dacă aceasta se produce în rețeaua de joasă tensiune;
- k. puterea electrică *întreruptă* (ultima putere măsurată înainte de *întrerupere*), la IT.

(3) Pentru fiecare *întrerupere de scurtă durată* a căii de alimentare/evacuare, OD înregistrează informațiile prevăzute la alin. (2) literele 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:

- a. numărul de *întreruperi lungi*;
- b. **SAIFI** (System Average Interruption Frequency Index) – Indicele Frecvența Medie 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:

$$SAIFI = \frac{\sum_{i=1}^n N_i}{N_t}$$

- c. **SAIDI** (System Average Interruption Duration Index) – Indicele Durata Medie a *Întreruperilor în Rețea (Sistem)* pentru un utilizator, reprezintă timpul mediu de *întrerupere* a utilizatorilor la nivel de OD (o medie ponderată). A doua formulă se aplică în cazul în care reconectarea utilizatorilor se face treptat, în mai multe etape, nu simultan pentru toți utilizatorii. Indicatorul se calculează împărțind durata cumulată a *întreruperilor lungi* la numărul total de utilizatori deserviți de OD:

$$SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n (N_i \times D_i)}{N_t} \quad \text{sau} \quad SAIDI = \frac{\sum_{i=1}^n \sum_{j=1}^{k_i} (N_{ij} \times D_{ij})}{N_t} \quad [\text{min/an}]$$

- d. **ENS** (Energy Not Supplied) – Energia Nelivrată, definită ca energia totală nelivrată către locurile de consum racordate la rețeaua OD, din cauza *întreruperilor*;

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

- e. **AIT** (Average Interruption Time) – Timpul Mediu de *Întrerupere*, reprezintă perioada medie echivalentă de timp, în care a fost *întreruptă* alimentarea cu energie electrică la nivel de OD:

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

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_{ij} – 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_{ij} – 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;

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) 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. *Frecvența medie a întreruperilor momentane* (de scurtă durată) *MAIFI* (*Momentary Average Interruption Frequency Index*), ca raport între numărul total al utilizatorilor întreruși pe durate scurte și numărul total N_t al utilizatorilor deserviți în sistemul analizat:

$$MAIFI = \frac{\sum_{m=1}^M N_m}{N_t}$$

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,

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

conform tabelelor prezentate în anexele 1 și 2.

Art. 22. (1) Termenul standard de răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei *întreruperilor* este de maximum 10 zile lucrătoare.

(2) În situația în care termenul prevăzut la alin. (1) nu este respectat de către OD, acesta va plăti utilizatorului care a solicitat lămuriri o compensație, conform Anexei nr. 5.

Secțiunea a-3-a Modul de înregistrare a *întreruperilor*

Art. 23. (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 provizorii. Durata acestei *întreruperi* este egală cu suma tuturor duratelor *întreruperilor lungi* înregistrate în perioada anunțată pentru realizarea lucrărilor respective.

(2) În cazul *întreruperilor* neplanificate, dacă 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 IV

Calitatea tehnică a energiei electrice

Secțiunea 1 - Calitatea curbei de tensiune

Art. 24. Pentru caracteristicile tensiunii în PD, prevederile SR EN 50160 reprezintă cerințe minimale. Modul de măsurare a acestora trebuie să fie de asemenea conform SR EN 50160. Principalii parametri de calitate sunt prezentați în tabelul de mai jos.

Tabelul nr. 7 – Calitatea curbei de tensiune

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

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

Art. 25. 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.

Art. 26. (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 furnizate, 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 furnizate, 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*.

Art. 27. (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. 8. În cadrul prezentului standard nu se iau în considerare limitele pentru armonicile de ordin superior (peste 25), deoarece acestea au o valoare foarte mică, dar și impredictibilă din cauza fenomenelor de rezonanță. Limitarea armonicilor este indirectă, prin factorul total de distorsiune armonică a tensiunii.

Tabelul nr. 8 - Valorile efective ale armonicilor de tensiune în punctele de delimitare, la JT și MT

Armonici impare (% din fundamentală):				Armonici pare (% din fundamentală):	
Nu multiplu de 3		Multiplu de 3		fundamentală):	
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 %.

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

(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. 9.

Tabelul nr. 9 - Valorile efective ale armonicilor de tensiune în punctele de delimitare, la IT

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

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

Art. 28. (1) La reclamația scrisă privind calitatea curbei de tensiune primită de la un utilizator, sau la solicitarea ANRE, OD va efectua verificări în punctul de delimitare, va analiza și va informa utilizatorul/ANRE cu privire la rezultatele analizei efectuate și la măsurile luate.

(2) Termenul standard de răspuns la reclamații privind calitatea curbei de tensiune este de 15 zile calendaristice.

(3) 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.

(4) 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.

(5) Prin excepție de la prevederile alin. (4), 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.

(6) OD are obligația să informeze utilizatorul cu privire la prevederile alin. (4) și (5), înainte de începerea verificărilor.

(7) În cazul depășirii termenului prevăzut la alin. (2), OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare, prevăzută în Anexa nr. 5.

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

CAPITOLUL V

Calitatea comercială a serviciului de distribuție

Art. 29. (1) este obligat să răspundă, în termen de 30 de zile calendaristice, la toate cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările formulate de către furnizorul titular al contractului de distribuție sau în scris de către utilizator cu privire la serviciul de distribuție prestat, altele decât cele prevăzute explicit în reglementările în vigoare.

(2) În cazul depășirii termenului maxim prevăzut la alin. (1), OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare, prevăzută în Anexa nr. 5.

Secțiunea 1 - Racordarea la RED

Art. 30. (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. 5.

Secțiunea a-2-a Contractarea serviciului de distribuție

Art. 31. (1) Termenul standard pentru transmiterea contractului de distribuție (oferta OD) este de maximum 15 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii de încheiere a contractului, însoțită de documentația completă.

(2) În cazul depășirii termenului maxim prevăzut la alin. (1), OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare, prevăzută în Anexa nr. 5.

Secțiunea a-3-a Măsurarea energiei electrice

Art. 32. (1) OD are obligația montării contorului pentru fiecare loc de consum și/sau de producere nou, în termenul prevăzut în contractul de racordare.

(2) OD are obligația înlocuirii/reprogramării contorului, în termen de în maximum 10 zile lucrătoare 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/elemente ale grupului de măsurare identificat de el sau sesizat ca fiind dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate, la termenele prevăzute în Contractul – cadru pentru serviciul de distribuție.

(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, în termenele prevăzute în contractul – cadru pentru serviciul de distribuție

Art. 33. La contestația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat primită de la un utilizator sau furnizor, OD va analiza/va efectua verificarea grupului de măsurare sau a situației prezentate și va informa utilizatorul sau furnizorul, în termen de 10 zile lucrătoare, cu privire la rezultatul obținut și la modul de soluționare a contestației, conform reglementărilor în vigoare.

Art. 34. În situația în care OD nu respectă termenele prevăzute la art. 32 și art. 33, acesta este obligat să plătească utilizatorului compensația precizată în Anexa nr. 5.

CAPITOLUL VI

Compensații acordate de OD pentru nerespectarea indicatorilor de performanță impuși de standard

Art. 35. (1) În anexele nr. 5 și nr. 6 sunt precizate valorile compensațiilor pe care OD este obligat să le acorde utilizatorilor, pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în prezentul standard.

(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 informării prevăzute la art. 36, alin. (5) și (6), prin modalitatea convenită în contractul – cadru 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

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

tarifelor de distribuție a energiei electrice.

Art. 36. (1) Compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță se acordă de OD în mod automat utilizatorilor racordați la RED pe nivelul de MT și IT, fără a fi necesară o solicitare din partea acestora, conform prevederilor prezentului standard;

(2) Pentru utilizatorii racordați la RED pe nivelul de JT, compensațiile aferente nerespectării 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) Pentru utilizatorii racordați la RED pe nivelul de JT, compensațiile aferente nerespectării indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice se acordă de OD după cum urmează:

- a. în intervalul 01.01.2016 ÷ 31.12.2016, compensațiile se acordă la cererea utilizatorilor;
- b. în intervalul 01.01.2017 ÷ 31.12.2018, compensațiile se acordă în mod automat, 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 căii de alimentare/evacuare a energiei electrice ca urmare a unui scurtcircuit trifazat.
- c. în intervalul 01.01.2017 ÷ 31.12.2018, compensațiile se acordă la cererea scrisă a utilizatorilor care nu se încadrează în situațiile precizate la litera b);

(4) Începând cu data de 01.01.2019, compensațiile datorate de OD pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice se plătesc utilizatorilor racordați la RED pe nivelul de joasă tensiune în mod automat;

(5) În condițiile de la alin. (1) – (4), 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 10 zile calendaristice de la data nerespectării termenului impus prin prezentul standard sau de la data cererii utilizatorului de acordare a compensației.

(6) În condițiile de la alin. (1) – (4), în situația în care contractul de distribuție este încheiat direct cu utilizatorul, OD are obligația de a îl notifica pe acesta, printr-o adresa anexată primei facturi emise după data depășirii termenului impus prin prezentul standard/sau de la data cererii utilizatorului de acordare a compensației, cu privire la dreptul de a primi compensația precizând și valoarea acesteia.

(7) 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 fi mai mare decât următoarea valoare:

- a. 30 lei/kWh, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED pe nivelul joasă tensiune;

- b. 200 lei/kWh, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED pe nivelul de medie tensiune;
 - c. 300 lei/kWh, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED pe nivelul de înaltă tensiune.
- (8) 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:
- a. pentru intervalul 01.01.2016 ÷ 31.01.2016, valoarea maxima este 20 % din echivalentul unei valori totale anuale calculate pornind de la prevederile alin. (7);
 - b. pentru intervalul 01.01.2017 ÷ 31.12.2018, valoarea maxima este 50 % din echivalentul unei valori totale anuale calculate pornind de la prevederile alin. (7);
 - c. începând cu 01.01.2019 valoarea maxima este 100 % din echivalentul valorii totale anuale calculate pornind de la prevederile alin. (7);
- (9) Prin excepție față de prevederile de la alin. (7), în situația în care OD nu respectă termenul maxim prevăzut după caz, la alin. (5), sau la alin. (6), valoarea compensației corespunzătoare din Anexele nr. 5 și nr. 6 se majorează cu 50%.

CAPITOLUL VII

Monitorizarea calității serviciului de distribuție a energiei electrice

Secțiunea 1 - Monitorizarea continuității și calității energiei electrice

Art. 37. (1) Pentru urmărirea continuității și calității energiei electrice, OD realizează monitorizarea acestuia într-un număr semnificativ de stații, cu ajutorul unor analizoare de calitate. Analizoarele de calitate trebuie să permită, minimum, măsurarea, înregistrarea și analizarea următoarelor mărimi referitor la tensiune: *întreruperile tranzitorii, întreruperile scurte și lungi, frecvența, valoarea efectivă a tensiunii, golurile de tensiune, supratensiunile temporare 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 01.01.2017, 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, ținând cont 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 funcție 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 cheltuiala sa, un *analizor de calitate*, care să-i 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

Art. 38. (1) Pentru înregistrarea sesizărilor, cererilor și reclamațiilor utilizatorilor RED, fiecare OD este obligat să organizeze:

a. centre de relații cu utilizatorii, conform prevederilor Regulamentului de racordare, prevăzute cu registratură;

b. un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:

- centru de telefonie cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzut cu cel puțin un număr de apel gratuit pentru semnalare întreruperi, disponibil 24 de ore din 24 și trei linii telefonice cu tarif normal;

– pagina proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția utilizatorilor a unui formular on-line pentru contactarea OD. Pe site trebuie să se regăsească cel puțin informații privind datele de contact ale OD (numere de telefon, fax, adrese de e-mail, locație și program audiențe), centre unde poate fi consultat personalul OD, centre unde se depun diverse documentații, legislație, întreruperi planificate etc..

(2) Registratura centrelor de relații cu utilizatorii, serviciul permanent de voce și date, pagina de internet prevăzute la alin. (1), trebuie să fie independente față de operatorii economici afiliați.

(3) Începând cu 01.01.2017, OD este obligat să preia toate apelurile telefonice efectuate prin centrul

de telefonie, în maxim 60 de secunde. Numărul apelurilor nepreluete în acest interval se înregistrează și se raportează anual ANRE, conform Anexei nr. 4.

(4) Fiecare OD are obligația să înregistreze toate cererile/sesizările/reclamațiile primite prin oricare dintre căile 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 referire la cererea/sesizarea/reclamația ulterioară se va referi la numărul de înregistrare.

(5) 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 10 zile lucrătoare de la data solicitării acesteia.

Art. 39. (1) Pentru urmărirea indicatorilor de performanță prevăzuți în prezentul standard, OD elaborează proceduri interne specifice și gestionează o bază de date pentru centralizarea acestora.

(2) Procedurile menționate la alin. (1) trebuie să fie elaborate în termen de 3 luni de la data publicării prezentului standard.

Art. 40. (1) Fiecare OD titular de licență prezintă, în cadrul raportului prevăzut la art. 44, datele înregistrate din stațiile monitorizate referitor la: numărul de *întreruperi tranzitorii, scurte și lungi, golurile de tensiune*, supratensiunile temporare, frecvența, tensiunea, *armonicile, factorul total de distorsiune armonică, nesimetria* sistemului trifazat de tensiuni de secvență negativă, etc, conform tabelelor 10,11 și 12.

(2) OD are obligația de a transmite ANRE informațiile obținute, conform tabelelor 10,11 și 12 din prezentul standard. De asemenea, fiecare OD prezintă detalii ale acțiunilor de remediere întreprinse în urma acțiunilor de monitorizare.

(3) Golurile de tensiune, respectiv supratensiunile temporare, se înregistrează sub formă matricială, conform tabelelor 11 și 12.

Tabelul nr. 10 - Principalii parametri tehnici de calitate a energiei electrice raportați anual

Parametri tehnici de calitate	Stația 1 (nume, tensiunea)	Stația 2 (nume, tensiunea)	...
Numărul de întreruperi tranzitorii			
Numărul de întreruperi scurte			
Numărul de întreruperi lungi			
Frecvența medie (Hz)			
Tensiunea medie (V sau kV)			
Depășiri ale limitelor normale de variație a tensiunii (valoare %, nr.săptămâni)			
Depășiri ale limitelor normale pentru variațiile rapide de tensiune (număr anual)			
Depășirea valorii normate de flicker, pe termen lung (nr.săptămâni)			

Depășirea valorii maxime a armoniciei 2 (% din fundamentală, nr.săptămâni)			
Depășirea valorii maxime a armoniciei 3 (% din fundamentală, nr.săptămâni)			
.....			
Depășirea valorii maxime a armoniciei 25 (% din fundamentală, nr.săptămâni)			
Depășirea factorului de distorsiune armonică (valoare %, nr.săptămâni)			
Depășirea factorului de nesimetrie de secvență negativă (valoare %, nr.săptămâni)			

Tabelul nr. 11 – Clasificarea golurilor de tensiune după tensiunea reziduală și durată

Tensiunea reziduală u %	Durata t ms				
	$10 \leq t \leq 200$	$200 < t \leq 500$	$500 < t \leq 1000$	$1000 < t \leq 5000$	$5000 < t \leq 60000$
$90 > u \geq 80$					
$80 > u \geq 70$					
$70 > u \geq 40$					
$40 > u \geq 5$					
$5 > u$					

Tabelul nr. 12 – Clasificarea supratensiunilor temporare după tensiunea maximă și durată

Tensiunea maximă u %	Durata t ms		
	$10 \leq t \leq 500$	$500 < t \leq 5000$	$5000 < t \leq 60000$
$u \geq 120$			
$120 > u > 110$			

Art. 41. (1) Suplimentar, în cazul întreruperilor lungi planificate/neplanificate, fiecare OD titular de licență este obligat să înregistreze și să transmită ANRE, în cadrul raportului prevăzut la art. 44, alin.(2), numărul utilizatorilor racordați la RED pe nivelul de MT și IT care au suferit o întrerupere cu o durată mai mare decât limitele prevăzute la art. 15, art. 17 și art. 18, durata întreruperii care excede limita prevăzută de standard, cauza depășirii, precum și numărul și valoarea totală a compensațiilor plătite, conform Anexei nr. 3.

(2) În intervalul 01.01.2016 ÷ 31.12.2018, în cazul întreruperilor lungi planificate/neplanificate care afectează utilizatorii racordați la RED pe nivelul de JT, fiecare OD titular de licență este obligat să înregistreze și să transmită ANRE în cadrul raportului prevăzut la art. 44, numărul utilizatorilor care

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

au solicitat compensații, precum și numărul și valoarea totală a compensațiilor plătite.

(3) Începând cu data de 01.01.2019, fiecare OD titular de licență este obligat să înregistreze și să transmită ANRE informațiile precizate la alin. (1) și pentru utilizatorii racordați la RED pe nivelul de JT.

CAPITOLUL VIII

Dispoziții finale și tranzitorii

Art. 42. Cerințele standardului de performanță referitoare la asigurarea continuității în alimentare și la calitatea tehnică a energiei electrice reprezintă condiții minime pe care OD le asigură utilizatorilor rețelei electrice. Această prevedere va fi stipulată în avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare, dacă părțile nu convin alte valori, în condițiile art. 11.

Art. 43. (1) Următoarele fenomene sunt aleatoare, imprevizibile și necontrolabile:

- microîntreruperile, care sunt *întreruperi tranzitorii* sau *goluri de tensiune*.

- deformarea curbei sinusoidale de curent la utilizatori, produsă în general de receptoarele neliniare ale utilizatorilor. OD va urmări și adopta, împreună cu utilizatorii, măsuri de limitare a *armonicilor*.

- supratensiunile tranzitorii (de impuls) în raport cu pământul, de origine atmosferică sau de comutație. Protecția împotriva supratensiunilor tranzitorii trebuie asigurată din faza de proiectare (prevederea de paratrăsnete, descărcătoare, etc), atât la OD cât și la utilizator.

(2) Având în vedere performanțele sistemelor automate de reanclanșare existente, OD este exonerat de orice răspundere privind fenomenele prevăzute la alin. (1), cu durate de până la 3 secunde. În consecință, pe baza unei analize de risc, utilizatorii trebuie să-și ia toate măsurile necesare de protecție.

Art. 44. (1) Informațiile privind indicatorii de performanță prevăzuți în prezentul standard se transmit anual de către OD titulari de licență la ANRE, până la sfârșitul primului trimestru al anului următor celui analizat.

(2) OD concesionari, precum și ceilalți OD, titulari de licență, transmit informațiile prevăzute la alin. (1), sub forma unui raport, conform tabelelor și anexelor prevăzute în standard, comparativ cu nivelul de performanță impus de standard.

Art. 45. (1) Începând cu data intrării în vigoare a prezentului standard, indicatorii publicați trebuie păstrați pe site, pentru a putea fi urmărită evoluția acestora, o perioadă de minimum 5 ani.

(2) OD va asigura păstrarea datelor necesare calculării indicatorilor de performanță pe o durată de 7 ani.

(3) OD face publice (prin publicare pe site, afișare la sediu, mass-media etc.) obligațiile care îi revin prin standardul de performanță, inclusiv prevederile art. 20, respectiv anexele nr. 5 și nr. 6.

Anexa 1 – Indicatori de continuitate

Nr.	Indicator	Cauza întreruperii	Rural/ Urban	Tipul utilizatorului *	Nivelul tensiunii la care sunt racordați utilizatorii care au suferit o întrerupere	Valoare realizată anual
1	SAIFI	a. întreruperi planificate	rural	toți	JT	
2	SAIFI	a. întreruperi planificate	rural	toți	MT	
3	SAIFI	a. întreruperi planificate	rural	toți	IT	
4	SAIFI	a. întreruperi planificate	urban	toți	JT	
5	SAIFI	a. întreruperi planificate	urban	toți	MT	
6	SAIFI	a. întreruperi planificate	urban	toți	IT	
7	SAIFI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	
8	SAIFI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	
9	SAIFI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	
10	SAIFI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	
11	SAIFI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	
12	SAIFI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	
13	SAIFI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	
14	SAIFI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	
15	SAIFI	c. întreruperi neplanificate cauzate de	rural	toți	IT	

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

		utilizatori*				
16	SAIFI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	
17	SAIFI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	
18	SAIFI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	
19	SAIFI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	rural	toți	JT	
20	SAIFI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	rural	toți	MT	
21	SAIFI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	rural	toți	IT	
22	SAIFI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	urban	toți	JT	
23	SAIFI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	urban	toți	MT	
24	SAIFI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	urban	toți	IT	
25	SAIDI	a. întreruperi planificate	rural	toți	JT	
26	SAIDI	a. întreruperi planificate	rural	toți	MT	
27	SAIDI	a. întreruperi planificate	rural	toți	IT	
28	SAIDI	a. întreruperi planificate	urban	toți	JT	
29	SAIDI	a. întreruperi	urban	toți	MT	

		planificate				
30	SAIDI	a. întreruperi planificate	urban	toți	IT	
31	SAIDI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	JT	
32	SAIDI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	MT	
33	SAIDI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	rural	toți	IT	
34	SAIDI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	JT	
35	SAIDI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	MT	
36	SAIDI	b. întreruperi neplanificate cauzate de forța majoră	urban	toți	IT	
37	SAIDI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	JT	
38	SAIDI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	MT	
39	SAIDI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	rural	toți	IT	
40	SAIDI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	JT	
41	SAIDI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	MT	
42	SAIDI	c. întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*	urban	toți	IT	
43	SAIDI	d. întreruperi	rural	toți	JT	

		neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c				
44	SAIDI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	rural	toți	MT	
45	SAIDI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	rural	toți	IT	
46	SAIDI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	urban	toți	JT	
47	SAIDI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	urban	toți	MT	
48	SAIDI	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c	urban	toți	IT	
49	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	IT	
50	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	MT	
51	MAIFI	toate cauzele	rural	toți	JT	
52	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	IT	
53	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	MT	
54	MAIFI	toate cauzele	urban	toți	JT	
55	ENS	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	
56	AIT	toate cauzele	cumulat	cumulat	IT	
57	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	JT	
58	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	MT	
59	Număr de utilizatori deserviți	N/A	rural	toți	IT	
60	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	JT	
61	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	MT	

62	Număr de utilizatori deserviți	N/A	urban	toți	IT	
-----------	--------------------------------	-----	-------	------	-----------	--

* Pentru aceste calcule, în noțiunea de utilizator se includ locurile de consum și/sau de producere, precum și OD racordați.

Anexa 3 – 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 (planificată /neplanificată)	Numărul total de utilizatori afectați de întrerupere**	Numărul total de utilizatori pentru care restabilirea alimentării cu energie electrică s-a realizat cu depășirea duratei prevăzute în standard	Cauza nerespectării indicatorului de performanță	Numărul total de compensații plătite	Valoarea totală a compensațiilor plătite

** 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).

Anexa 4 – Indicatori de calitate comercială

Nr	Indicator	Tip utilizator*	Nivelul de tensiune	Trim 1	Trim 2	Trim 3	Trim 4	Total an
1	Numărul de cereri de racordare la rețea	toți	toate					
2	Timpul mediu*** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin studiu de soluție	toți	toate					
3	Timpul mediu*** de emiterie a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin fișă de soluție	toți	toate					
4	Timpul mediu*** de emiterie a certificatelor de racordare	toți	toate					
5	Numarul de cereri de racordare nesoluționate prin emiteria unui ATR	toți	toate					
6	Numarul de cereri de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin Regulamentul de racordare	toți	toate					
7	Numărul de cereri de contracte de racordare	toți	toate					
8	Numărul de cereri de contracte de racordare	clienți casnici	toate					
9	Numărul de contracte de racordare încheiate	toți	toate					
10	Timpul mediu*** de încheiere a contractelor de racordare	toți	toate					
11	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesoluționate	toți	toate					
12	Numărul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin Regulamentul de	toți	toate					

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

	racordare							
13	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție****	toți	toate					
14	Timpul mediu*** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție****	toți	JT					
15	Timpul mediu*** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție****	toți	MT					
16	Timpul mediu*** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție****	toți	IT					
17	Numărul de reclamații referitoare la racordare/contestații ATR	toți	toate					
18	Timpul mediu*** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR	toți	JT					
19	Timpul mediu*** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR	toți	MT					
20	Timpul mediu*** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/contestații ATR	toți	IT					
21	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	toate					
22	Timpul mediu*** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	JT					
23	Timpul mediu*** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT					
24	Timpul mediu*** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	IT					
25	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	JT					
26	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	MT					

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

27	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată	toți	IT					
28	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT					
29	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT					
30	Numărul de cereri/sesizări/reclamații, sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT					
31	Timpul mediu*** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT					
32	Timpul mediu*** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT					
33	Timpul mediu*** de răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT					
34	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT					
35	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	MT					
36	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de	toți	IT					

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

	tensiune care nu s-au putut rezolva						
37	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	toate				
38	Timpul mediu*** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat	toți	JT				
39	Timpul mediu*** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat	toți	MT				
40	Timpul mediu*** de răspuns a reclamațiile referitoare la datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat	toți	IT				
41	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate				
42	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit odată la 6 luni	toți	JT				
43	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	toți	MT				
44	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar	mari consumatori	IT				
45	Timpul mediu*** de răspuns la apelurile telefonice	toți	toate				
46	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 60 secunde	toți	toate				
47	Timpul mediu*** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății	toți	JT				
48	Timpul mediu*** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății	toți	MT				
49	Timpul mediu*** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor	toți	IT				

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

	de efectuarea plății						
50	Numărul solicitărilor/sesizarilor/reclamațiilor scrise la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în standard	toți	toate				

. * În noțiunea de ”tip utilizator” se includ locurile de consum și/sau de producere, precum și OD racordați.

*** Timpul mediu reprezintă valoarea medie aritmetică.**** Contracte noi, schimbarea soluției de racordare, schimbarea furnizorului, etc

Anexa 5 – Compensații acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice și a indicatorilor de calitate comercială a serviciului de distribuție*

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
			Persoane juridice	Persoane fizice
1	Emiterea avizului tehnic de racordare	10 zile calendaristice, pentru cazul în care stabilirea soluției de racordare la rețeaua electrică de IT, MT sau JT a unui loc de consum și/sau de producere se	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110kV; 40 RON la JT și MT

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
			Persoane juridice	Persoane fizice
		face pe baza unui studiu de soluție. 30 de zile calendaristice, pentru cazul în care stabilirea soluției de racordare la rețeaua electrică de IT, MT sau JT a unui loc de consum și/sau de producere se face pe baza unei fișe de soluție.		
2	Emiterea certificatelor de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT
3	Transmiterea ofertei de contract de racordare	10 zile calendaristice	130RON la 110kV; 90RON la JT și MT	130 RON la 110kV; 40RON la JT și MT
4	Transmiterea ofertei de contract de distribuție	15 zile lucrătoare	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110kV; 40 RON la JT și MT
5	Termenul pentru punerea sub tensiune a instalației de utilizare	10 zile calendaristice	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT
6	Răspuns la solicitările scrise privind	10 zile lucrătoare	130 RON la 110kV;	130 RON la 110kV;

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
			Persoane juridice	Persoane fizice
	explicarea cauzei întreruperilor		70 RON la JT și MT	40 RON la JT și MT
7	Răspuns la reclamațiile scrise privind calitatea curbei de tensiune	15 zile calendaristice	270 RON la 110kV; 130 RON la JT și MT	270 RON la 110kV; 70 RON la JT și MT
8	Răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile, sau solicitările referitoare la alte cauze decât cele prevăzute explicit în prezentul standard	30 de zile calendaristice	90 RON la 110kV; 70 RON la JT și MT	90 RON la 110kV; 40 RON la JT și MT
9	Răspuns la reclamația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat	10 zile lucrătoare	130 RON la 110kV; 70 RON la JT și MT	130 RON la 110kV; 40 RON la JT și MT
10	Reconectarea la rețea, din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății	2 zile lucrătoare	270 RON la 110kV; 130 RON la JT și MT	270 RON la 110kV; 90 RON la JT și MT
11	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate	5 zile lucrătoare în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mare de 100 kW	130 RON	-

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
			Persoane juridice	Persoane fizice
12	Montarea/înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate	10 zile lucrătoare în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW, sau în cazul unui client final casnic	130 RON	130 RON
13	Înlocuirea/reprogramarea contorului, la solicitarea titularului contractului de distribuție de schimbare a tipului de tarif, sau la schimbarea titularului contractului de furnizare	10 zile lucrătoare	130 RON	130 RON

* În măsura în care termenele se modifică prin reglementări sau alte acte normative, se vor considera noile termene.

Anexa 6 – Compensații acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului	Compensații acordate	
			Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere	
1	Restabilirea alimentării după o întrerupere neplanificată	<p>Interval 01.01.2016 ÷ 31.12.2018:</p> <p>8 ore – mediu urban, în condiții normale de vreme; 18 ore – mediu rural, în condiții normale de vreme; 48 ore - în condiții meteorologice deosebite</p> <p>Începând cu data de 01.01.2019:</p> <p>6 ore – mediu urban, în condiții normale de vreme; 4 ore - municipii reședință de județ, în condiții normale de vreme; 12 ore – mediu rural, in conditii normale de vreme; 48 ore - în cond. meteo</p>	<p>300 RON / depășire la 110kV; 200 RON / depășire la MT ; 30 RON / depășire la JT</p>	

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului	Compensații acordate	
			Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere	
		deosebite.		
2	Restabilirea alimentării după o întrerupere planificată	8 ore indiferent de zonă		300 RON / depășire la 110kV; 200 RON / depășire la MT ; 30 RON / depășire la JT
3	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT	Interval 01.01.2019 ÷ 31.12.2020: 12 întreruperi – mediu urban 24 întreruperi – mediu rural Interval 01.01.2021 ÷ 31.12.2022 8 întreruperi – mediu urban 16 întreruperi – mediu rural Începând cu 01.01.2023: 8 întreruperi – indiferent de zonă		30 RON / depășire la JT
4	Numărul intreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de	Începând cu 01.01.2019: 3 întreruperi – indiferent de zonă		300 RON / depășire la 110kV; 200 RON / depășire la MT;

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului	Compensații acordate	
			Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere	
	producere racordat la rețelele electrice de IT sau MT			
5	Numărul intreruperilor lungi planificate	4 întreruperi – mediu urban 8 întreruperi – mediu rural	300 RON / depășire la 110kV; 200 RON / depășire la MT ; 30 RON / depășire la JT	

Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice