



## **NOTĂ DE PREZENTARE**

### **Proiect de Ordin pentru aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice – faza II**

Prima formă a proiectului de Ordin pentru aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice (Standard) a fost publicată ca document de discuție pe site-ul ANRE la data de 03 august 2015.

Au fost primite observații și propuneri de la următoarele entități:

- Societatea CEZ Distribuție SA
- Societatea E.ON Moldova Distribuție SA;
- Societatea ENEL Distribuție Dobrogea SA;
- Societatea ENEL Distribuție Banat SA;
- Societatea ENEL Distribuție Muntenia SA;
- Societatea FDEE Electrica Distribuție Transilvania Nord SA;
- Societatea FDEE Electrica Distribuție Transilvania Sud SA;
- Societatea FDEE Electrica Distribuție Muntenia Nord SA;
- Societatea CEZ Vânzare SA;
- Societatea Enel Energie Muntenia SA;
- Societatea ELECTRICA FURNIZARE SA București.

În plus, procesul de consultare publică s-a realizat și prin intermediul a două sesiuni de discuții și consultări cu OD, precum și cu alte părți interesate, organizate în octombrie 2015, după cum urmează:

- 1) în cadrul Simpozionului: Calitatea energiei electrice – Târgoviște;
- 2) în cadrul unei întâlniri organizate de ACUE – Poiana Brașov.

În urma analizării propunerilor primite și a discuțiilor purtate cu reprezentanții părților interesate, au rezultat o serie de modificări și completări la documentul de discuție.

O pondere importantă a propunerilor transmise de reprezentanții părților interesate au vizat aspecte ce privesc:

- amânarea calendarului de implementare sau eliminarea propunerii din cadrul documentului de discuție conform căreia, compensațiile datorate de OD pentru nerespectarea indicatorilor de performanță aferenți serviciului de distribuție să se acorde în mod automat, fără a fi nevoie de cererea scrisă a utilizatorilor;
- excluderea din numărul întreruperilor lungi planificate a întreruperilor necesare racordării unor noi utilizatori la rețeaua electrică de distribuție;
- modificarea calendarului propus în cadrul documentului de discuție a standardului pentru implementarea prevederilor referitoare la continuitatea în alimentarea cu energie electrică;
- eliminarea capitolului referitor la starea tehnică a rețelelor electrice;
- menținerea/creșterea numărului întreruperilor planificate, cauzate de OD pentru un loc de consum și/sau de producere, prevăzut în standardul aflat în vigoare încă din anul 2007.

Prezentul document este o revizuire a Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice aprobate prin Ordinul președintelui ANRE nr. 28/2007.

Proiectul face referire la următoarele categorii de indicatori de performanță:

- Indicatori de performanță generali
- Indicatori de performanță specifici privind continuitatea serviciului
- Indicatori de performanță specifici privind calitatea tehnică a energiei electrice
- Indicatori de performanță specifici privind calitatea comercială a serviciului.

Propunerile din cadrul Proiectului de Standard urmăresc îmbunătățirea performanțelor stabilite pentru acești indicatori prin standardul de performanță pentru serviciul de distribuție în vigoare, precum și introducerea unor indicatori de calitate noi, utilizați la nivel european.

Având în vedere faptul că din ce în ce mai mulți utilizatori sunt sensibili la întreruperile de scurtă durată, se propune introducerea un indicator de continuitate cu privire la frecvența medie a întreruperilor momentane (MAIFI). Acest indicator, utilizat în țări precum Finlanda, Franța, Marea Britanie, Ungaria, Lituania, Letonia, Italia, Portugalia, este foarte util pentru monitorizarea și îmbunătățirea calității serviciului de distribuție a energiei electrice.

Pentru a optimiza efortul investițional pentru operatorii de distribuție și pentru a le permite acestora să se adapteze la noile cerințe, în Proiectul de *Standard de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice* supus anchetei publice, a fost prevăzută o evoluție progresivă a performanței indicatorilor de continuitate.

Actuala revizie a Standardului este determinată de necesitatea adaptării acestuia la cadrul de reglementare și la modificările legislative apărute ulterior anului 2007 ca urmare a celui de-al treilea pachet legislativ energetic, lansat de Comisia Europeană.

De asemenea, în cadrul procesului de revizuire a Standardului s-au avut în vedere și recomandările CEER (Concil of European Energy Regulators) publicate în septembrie 2014 sub forma documentului: "Advice on the Quality of Electricity and Gas Distribution Services".

Proiectul de revizuire a Standardului urmărește o serie de obiective, prezentate în continuare:

A. Standardul facilitează comunicarea dintre operatorul de distribuție și utilizatorul rețelei electrice de distribuție.

În acest sens, în proiectul standardului au fost incluse prevederi referitoare la: - posibilitatea anunțării întreruperilor în alimentarea cu energie electrică la un număr de apel gratuit;

- reducerea timpilor de așteptare în cazul apelurilor telefonice;

- posibilitatea contactării OD atât pe site, printr-un formular on-line pus la dispoziție de acesta, cât și

prin solicitarea unei audiențe care trebuie programată de OD în maximum 10 zile de la data solicitării;

- costurile legate de monitorizarea calității tehnice a energiei electrice, în cazul reclamațiilor adresate operatorului de distribuție, se suportă de către operator inclusiv dacă parametrii sunt în limite admisibile;

- obligația operatorului de a informa utilizatorul cu privire la dreptul acestuia de a primi o compensație;

- 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.

De asemenea, la solicitarea operatorului de distribuție, în proiectul standardului au fost incluse prevederi referitoare la:

- modificarea termenului de anunțare a întreruperilor planificate, acesta fiind prevăzut diferențiat pe categorii de clienți și niveluri de tensiune;
- diversificarea modalităților de anunțare a utilizatorilor cu privire la întreruperile planificate: telefonic, prin e-mail, sms, pagina de internet;
- acceptarea unei perioade de tranziție care să permită operatorului de distribuție să realizeze îmbunătățirea serviciului de call-center.

B. Standardul înglobează cerințele CEER referitoare la calitatea serviciului de distribuție a energiei electrice.

C. Proiectul de Standard este elaborat în concordanță cu prevederile standardului european EN 50 160:2010 *Caracteristici ale tensiunii în rețelele electrice publice de distribuție*.

D. Standardul reflectă progresul tehnologic față de momentul elaborării standardului în vigoare și propune alinierea prevederilor acestuia cu practica europeană.