

STANDARD DE PERFORMANȚĂ din 15 iunie 2021

pentru serviciul de distribuție a energiei electrice

EMITENT:

Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

PUBLICAT ÎN:

Monitorul Oficial nr. 649 din 1 iulie 2021

Data Intrării în vigoare: 01 Iulie 2021

Forma consolidată valabilă la data de 30 Iunie 2021

Prezenta formă consolidată este valabilă începând cu data de 01 Iulie 2021 până la data selectată

Aprobat prin ORDINUL nr. 46 din 15 iunie 2021
, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 649 din 1 iulie 2021.

CAP. I

Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1

Scop și domeniu de aplicare

ART. 1

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

ART. 2

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

ART. 3

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

a) au instalațiile la tensiunea nominală alternativă în gama 230 V-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 funcționarea rețelei electrice de distribuție sau alimentarea altor utilizatori ai rețelei electrice de distribuție 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.

ART. 4

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

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

ART. 5

Prevederile standardului nu se aplică:

- a) în situații de funcționare anormală a rețelei electrice de distribuție determinată de către operatorul de transport și de sistem, în condițiile în care operatorul de distribuție a luat toate măsurile pentru limitarea efectelor cauzei care determină funcționarea anormală;
- b) în situații de forță majoră care au afectat operatorii de distribuție, stabilite și dovedite conform legii.

SECȚIUNEA a-2-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 ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, Legea nr. 121/2014

privind eficiența energetică, cu modificările și completările ulterioare, NTE 004/05/00 - Normativ pentru analiza și evidența evenimentelor accidentale din instalațiile de producere, transport și distribuție a energiei electrice și termice, aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, și în Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, cu modificările și completările ulterioare, denumit în continuare regulament de racordare.

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

a) analizor de calitate - instrument sau aparat cu ajutorul căruia se realizează monitorizarea și măsurarea parametrilor tehnici ai energiei electrice distribuite;

b) armonici - tensiuni sinusoidale/curenți sinusoidali cu o frecvență egală cu un multiplu întreg al frecvenței fundamentale a tensiunii aplicate/curentului aplicat;

c) condiții meteorologice deosebite - condiții meteorologice care au avut loc într-o anumită zonă geografică, care au condus la depășirea condițiilor de proiectare a echipamentelor și instalațiilor electrice, în urma cărora au rezultat deteriorări de echipamente în instalațiile electrice din acea zonă a rețelei electrice de distribuție ce aparține operatorului de distribuție sau care conduc la imposibilitatea temporară de acțiune a operatorului de distribuție în scopul remedierii unor defecte apărute la rețeaua electrică de distribuție din acea zonă; aceste condiții meteorologice trebuie confirmate de instituții cu atribuții privind gestionarea situațiilor de urgență, de Administrația Națională Apele Române, de Administrația Națională de Meteorologie și Hidrologie sau de alte instituții abilitate în acest sens;

d) echipament cu funcție de înregistrare a numărului de întreruperi - aparat electric care poate înregistra toate tipurile de întreruperi - tranzitorii, scurte sau lungi, respectiv lipsa tensiunii în punctul de amplasare;

e) compensație - sumă de bani pe care operatorul de distribuție o plătește utilizatorului racordat în zona rețelei electrice de distribuție afectată, în cazul în care nivelul unui indicator de performanță nu este atins conform prevederilor prezentului standard;

f) deranjament - eveniment accidental din rețelele electrice de joasă tensiune (≤ 1 kV) care conduce la întreruperea consumatorilor alimentați din rețeaua de joasă tensiune sau la modificarea parametrilor tensiunii în afara limitelor normate. Constituie deranjamente și arderea 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;

g) factor total de distorsiune armonică a tensiunii (total harmonic distortion factor - THD) - Parametru sintetic, caracteristic pentru regimul periodic nesinusoidal în ansamblu (total), calculat conform formulei: (a se vedea imaginea asociată)

unde: h este rangul armonicii, iar u_h este raportul dintre tensiunea armonică și tensiunea fundamentală U_1 ;

h) flicker - impresia de instabilitate a senzației vizuale produsă de o sursă luminoasă a cărei luminozitate sau distribuție spectrală variază în timp datorită variației tensiunii la alimentare; modul de măsurare și valorile-limită sunt prevăzute 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 ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei;

i) forță majoră - orice eveniment extern, imprevizibil, absolut invincibil și inevitabil care exonerează de orice răspundere părțile contractuale, conform prevederilor art. 1.351 alin. (2) din Codul civil

;

j) gol de tensiune - reducerea temporară a tensiunii efective într-un punct al rețelei de alimentare cu energie electrică la o valoare cuprinsă între 90% și 5% din valoarea contractuală. În aplicarea acestui standard, durata unui gol de tensiune este între 10 ms și 60 s (un minut);

k) incident deosebit - eveniment care duce la apariția unei întreruperi lungi a căii de alimentare/evacuare a energiei electrice, ce afectează un număr mai mare de 5.000 de utilizatori;

l) indicator statistic - indicator care caracterizează serviciul de distribuție a energiei electrice, fără să constituie un criteriu de evaluare a calității serviciului prestat de operatorii de distribuție și pentru care prezentul standard impune monitorizarea anuală;

m) întrerupere de alimentare - situație în care valorile efective ale tensiunilor de linie/fază din punctul de conectare sunt sub 5% din tensiunea de referință;

n) întrerupere tranzitorie - întrerupere cu durata (t) de maximum 3 secunde ($t \leq 3s$);

o) întrerupere scurtă - întrerupere cu durata între 3s și 3 minute ($3s < t \leq 3 \text{ min.}$);

p) întrerupere lungă - întrerupere de peste 3 minute ($t > 3 \text{ min.}$);

q) întrerupere planificată - întrerupere necesară pentru realizarea lucrărilor de dezvoltare, retehnologizare, exploatare sau mentenanță, anunțată înainte de a se interveni în rețeaua electrică de distribuție, conform prevederilor standardului;

r) întrerupere neplanificată - întrerupere despre care utilizatorii afectați nu au fost anunțați în prealabil conform prevederilor standardului;

s) mediu rural - zonă de consum care cuprinde comune și/sau sate;

ș) mediu urban - zonă de consum care cuprinde orașele și municipiile (inclusiv municipiile reședință de județ);

t) monitorizare - urmărirea numărului de întreruperi și/sau a parametrilor calității tehnice a energiei electrice în puncte reprezentative ale rețelei electrice de distribuție, alese de către operatorul de distribuție și/sau în funcție de reclamațiile primite;

ț) nesimetrie - stare a unui sistem trifazat de tensiuni (curenți) caracterizată prin amplitudini ale tensiunii (curentului) pe fază diferite sau/și defazaje între fazele consecutive

diferite de $2\sqrt{3}$ rad. Din punct de vedere practic, cel mai important parametru este factorul de nesimetrie determinat de componenta de secvență negativă (K_n), definit ca raportul dintre media valorilor efective calculate pentru zece minute ale componentei negative și media valorilor efective calculate pentru zece minute ale componentei pozitive, exprimat în procente;

u) supratensiune temporară de frecvență industrială - creștere temporară a tensiunii efective într-un punct al rețelei de alimentare cu energie electrică peste valoarea de prag specificată de la care tensiunea începe să crească. În aplicarea acestui standard, pragul de la care tensiunea începe să crească (începutul supratensiunii) este egal cu 110% din tensiunea de referință;

v) durata creșterii de tensiune - interval de timp parcurs între momentul la care valoarea efectivă a tensiunii într-un anumit punct al rețelei de alimentare cu energie electrică depășește pragul de început și momentul la care acesta ajunge sub pragul de sfârșit. Pentru scopul acestui standard, durata unei creșteri de tensiune este de la 10 ms. până la 1 min. inclusiv;

w) supratensiune tranzitorie - supratensiune oscilantă sau neoscilantă de scurtă durată, care în general este puternic amortizată și durează numai câteva milisecunde. Supratensiunile tranzitorii sunt în general determinate de trăsnet, operațiuni de comutații sau funcționarea fuzibililor;

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

y) tensiune înaltă - tensiune a cărei valoare efectivă nominală este cuprinsă între $36 \text{ kV} < U_n \leq 150 \text{ kV}$ (în România, 110 kV);

z) tensiune medie - tensiune care are valoarea efectivă nominală cuprinsă între $1 \text{ kV} < U_n \leq 36 \text{ kV}$;

aa) tensiune joasă - tensiune care are valoarea efectivă nominală $U_n \leq 1 \text{ kV}$;

ab) tensiune nominală a unei rețele - tensiune care caracterizează sau identifică o rețea de alimentare cu energie electrică și la care se face referire în cazul anumitor caracteristici de funcționare;

ac) tensiune de alimentare contractuală (tensiune declarată) în mod normal este tensiunea nominală U_n a rețelei. La medie și înaltă tensiune, drept urmare a unui acord între operatorul de distribuție și utilizator, tensiunea de alimentare contractuală poate fi diferită de tensiunea nominală;

ad) variație rapidă de tensiune - variație singulară rapidă a valorii efective a tensiunii între două niveluri consecutive, care au rămas stabile pe un interval de timp definit, dar nespecificat.

(3) Abrevierile utilizate în cuprinsul standardului au următoarele semnificații:

a) ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

b) ATR - aviz tehnic de racordare;

c) CEI - Comisia Electrotehnică Internațională;

d) CR - certificat de racordare;

e) PD - punct de delimitare;

f) OD - operator/operatori de distribuție;

g) OTS - operator de transport și de sistem;

h) RED - rețea electrică de distribuție;

i) SEN - Sistem electroenergetic național;

j) LEA - linie electrică aeriană;

k) LES - linie electrică subterană;

l) IT - înaltă tensiune;

m) MT - medie tensiune;

n) JT - joasă tensiune;

o) U_c - tensiunea contractuală (declarată);
p) U_n - tensiunea nominală.

CAP. II

Continuitatea în alimentare

SECȚIUNEA 1

Obligații ale OD

ART. 7

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

ART. 8

(1) În situația în care OD nu asigură nivelul de performanță stabilit prin prezentul standard, utilizatorii racordați în zona din RED afectată au dreptul de a primi compensații.

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

(3) În cazul în care responsabil pentru nerespectarea indicatorilor de performanță este OD ce deține RED din amonte de rețeaua la care sunt racordate instalațiile utilizatorilor afectați, compensațiile se plătesc conform alin. (2), urmând a fi recuperate de la OD responsabil prin solicitarea de despăgubiri conform contractului de distribuție încheiat între cei doi OD conform reglementărilor în vigoare.

ART. 9

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

ART. 10

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

ART. 11

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

ART. 12

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

(2) OD informează utilizatorii și, în cazul utilizatorilor de tip client final, furnizorii acestora cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, după cum urmează:

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, încadrați în această categorie conform prevederilor art. 19; 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 (minim presă) și pagina proprie de internet, în cazul locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de IT și MT, cu excepția celor aferente clienților prevăzuți la lit. a), cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor;

c) prin mass-media (minim presă) și pagina proprie de internet în cazul locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de JT, cu excepția celor aferente clienților prevăzuți la lit. a), cu minimum 2 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor.

(3) În situațiile prevăzute la alin. (2) lit. b) și c), pentru cazul în care contractul de distribuție este încheiat între OD și utilizator, OD informează utilizatorii și individual, prin e-mail sau sms, dacă informațiile privind adresa de e-mail sau numărul de telefon i-au fost puse la dispoziție de către aceștia.

(4) În situația locurilor de consum și/sau de producere prevăzute la alin. (2) lit. a), dacă se ajunge la o înțelegere cu majoritatea utilizatorilor afectați privind reprogramarea unei întreruperi planificate, OD anunță toți utilizatorii cu privire la noua dată, oră, precum și durată a întreruperii necesare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor.

(5) În situația în care, din motive obiective, OD renunță la întreruperea planificată, acesta are obligația de a informa utilizatorii și, în situația în care contractul de distribuție este încheiat prin intermediul furnizorilor, pe furnizorii acestora, ce urmau a fi afectați de întrerupere cu minimum 24 de ore înainte de data prevăzută pentru începerea lucrărilor.

(6) La solicitarea unui utilizator privind limitarea duratei/puterii întrerupte sau chiar eliminarea întreruperilor, transmisă în scris conform art. 39, OD apelează la mijloace speciale (de exemplu, alimentări provizorii, lucru sub tensiune, grupuri generatoare mobile) cu scopul limitării duratei/puterii întrerupte sau chiar a eliminării întreruperilor sau realizează lucrările necesare în afara programului normal de lucru al solicitantului.

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

ART. 13

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

- a) 4 întreruperi planificate cu durata de maximum 8 ore fiecare, în mediul urban;
- b) 8 întreruperi planificate cu durata de maximum 8 ore fiecare, în mediul rural.

(2) În scopul realizării lucrărilor de retehnologizare a unor rețele electrice care alimentează un număr mai mare de 2.000 de utilizatori pentru care nu există soluții tehnice cu caracter provizoriu (în vederea asigurării alimentării/evacuării energiei electrice), precum și a 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).

(3) Numărul întreruperilor planificate prevăzut la alin. (1) include întreruperile planificate solicitate de OTS.

(4) Pentru lucrări planificate la infrastructura rutieră, lucrări edilitare, transporturi agabaritice sau pentru lucrări planificate în instalațiile terților/utilizatorilor OD, solicitate de aceștia, care conduc la întreruperea alimentării cu energie electrică a altor utilizatori, OD poate

efectua într-un an calendaristic 2 întreruperi planificate, cu durata de maximum 8 ore, suplimentar celor prevăzute la alin. (1).

ART. 14

(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 de ore înainte de întrerupere, prin intermediul mass-mediei (minim presă) și paginii de internet și e-mail/sms, iar la calculul indicatorilor de continuitate, întreruperea se consideră ca fiind planificată.

ART. 15

(1) OD asigură sosirea echipei de intervenție în minimum de timp din momentul în care a luat cunoștință de 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, 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, cu excepția zonelor rurale din componența administrativă a acestora, 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, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona intravilană, în maximum 48 de ore;

e) pentru mediul urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona extravilană, în maximum 72 de ore.

(2) Termenele prevăzute la alin. (1) se calculează din momentul în care OD a luat cunoștință, prin anunțarea de către utilizator sau ca urmare a indicațiilor echipamentelor specifice instalate în rețea, de întreruperea căii de alimentare/evacuare a energiei electrice.

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

(4) Pentru minimizarea duratei întreruperii neplanificate, OD este obligat să aplice soluții tehnice cu caracter temporar în vederea asigurării alimentării/evacuării energiei electrice la/de la locurile de consum și/sau de producere.

ART. 16

(1) OD concesionar monitorizează și transmite ANRE în cadrul raportului anual prevăzut la art. 45 numărul întreruperilor lungi neplanificate, ce afectează locuri de consum și/sau de producere racordate la IT și MT, într-un an calendaristic.

(2) Până la data de 31.12.2021, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT într-un an calendaristic nu poate fi mai mare de:

a) 8 întreruperi neplanificate, în mediul urban;

b) 16 întreruperi neplanificate, în mediul rural.

(3) Începând cu 1.01.2022, numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT într-un an calendaristic nu poate fi mai mare de 8 întreruperi indiferent de zonă.

(4) 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 nu poate fi mai mare de 3 întreruperi indiferent de zonă.

(5) Întreruperile lungi neplanificate, realizate ca urmare a solicitării instituțiilor statului (poliție, inspectoratul pentru situații de urgență etc.), îndreptățite de lege să solicite întreruperile respective se monitorizează separat cu denumirea de întreruperi solicitate de instituții ale statului, nu se iau în considerare la stabilirea indicatorilor de performanță și nu implică acordarea de compensații.

(6) În situațiile prevăzute la alin. (5), OD are obligația de a anunța pe orice cale și în timpul cel mai scurt utilizatorii ce vor fi afectați cu privire la ora și durata întreruperii care urmează.

ART. 17

(1) OD concesionar monitorizează și transmite ANRE în cadrul raportului anual prevăzut la art. 45 numărul întreruperilor scurte, ce afectează locuri de consum și/sau de producere indiferent de nivelul de tensiune la care sunt racordate, într-un an calendaristic.

(2) Numărul întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT într-un an calendaristic nu poate fi mai mare de 10 întreruperi indiferent de zonă.

(3) Până la data de 31.12.2021, numărul întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de MT sau JT într-o săptămână nu poate fi mai mare de:

- a) 10 întreruperi scurte, în mediul urban;
- b) 20 întreruperi scurte, în mediul rural.

(4) Începând cu 1.01.2022, numărul întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de MT sau JT într-o săptămână nu poate fi mai mare de 10 întreruperi indiferent de zonă.

ART. 18

În cazul nerespectării prevederilor art. 13, art. 15 alin. (1), art. 16 alin. (2)-(4) și/sau ale art. 17 alin. (2)-(4), OD plătește utilizatorului compensații conform anexei nr. 1.

ART. 19

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 locul său de consum necesită menținerea în viață prin aparate electrice, intrând astfel în categoria clienților vulnerabili, OD 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;
- c) să rezolve cu prioritate întreruperile neplanificate care afectează respectivul loc de consum;
- d) să asigure o sursă suplimentară de alimentare a respectivului loc de consum;
- e) să ofere utilizatorului un număr de telefon de urgență;
- f) 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.

SECȚIUNEA a 2-a

Indicatori de continuitate în alimentare

ART. 20

(1) OD are obligația de a realiza înregistrarea tuturor întreruperilor de lungă durată, precum și ale întreruperilor de scurtă durată ale 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 întreruperii, respectiv a etapei de realimentare, dacă este cazul;
- i) numărul de utilizatori, pe fiecare nivel de tensiune, afectați de întrerupere, corespunzător fiecărei etape a acesteia, 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) lit. a), c), d), h), i), j) și k).

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

- a) numărul de întreruperi lungi ale căii de alimentare/ evacuare a energiei electrice;
- 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: (a se vedea imaginea asociată)

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, calculat ca medie ponderată. Indicatorul se calculează împărțind durata cumulată a întreruperilor lungi la numărul total de utilizatori deserviți de OD, astfel: (a se vedea imaginea asociată)

iar în cazul în care reconectarea utilizatorilor se face treptat, în mai multe etape, nu simultan pentru toți utilizatorii, se aplică următoarea formulă:
(a se vedea imaginea asociată)

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

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: (a se vedea imaginea asociată)

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 - durată (timpul) de întrerupere a utilizatorilor din momentul dispariției tensiunii până la reconectare pentru întreruperea i (minute);
 D_{ij} - durată (timpul) de întrerupere a utilizatorilor din momentul dispariției tensiunii până la reconectare pentru etapa j a întreruperii i (minute);
 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) MAIFI (Momentary Average Interruption Frequency Index) - indicele frecvența medie a întreruperilor momentane - întreruperi de scurtă durată - reprezintă raportul între numărul total al utilizatorilor întrerupți pe durate scurte și numărul total N_t al utilizatorilor deserviți în sistemul analizat: (a se vedea imaginea asociată)

unde:

M - 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 (un utilizator este considerat la fiecare întrerupere m pe care o suferă).

Indicatorii SAIFI, SAIDI și MAIFI se determină, de regulă, pe baza înregistrărilor automate ale întreruperilor la MT și IT, iar la JT se estimează din calcule. Indicatorii ENS și AIT se calculează numai pentru utilizatorii racordați la rețeaua electrică de IT.

(6) OD are obligația să monitorizeze și să transmită anual la ANRE indicatorii de continuitate, conform tabelelor prezentate în anexele nr. 2 și 3.

ART. 21

(1) Termenul standard de răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor este de maximum 15 zile calendaristice.

(2) În situația în care termenul prevăzut la alin. (1) nu este respectat de către OD, acesta va plăti utilizatorului care a solicitat lămuriri o compensație conform anexei nr. 4.

SECȚIUNEA a 3-a

Modul de înregistrare a întreruperilor

ART. 22

(1) În cazul întreruperilor planificate se consideră o singură întrerupere chiar dacă în perioada anunțată pentru realizarea lucrărilor în rețelele electrice utilizatorul a suferit mai multe întreruperi urmate de repuneri sub tensiune 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.

CAP. III

Calitatea tehnică a energiei electrice

SECȚIUNEA 1

Calitatea curbei de tensiune

ART. 23

Pentru caracteristicile tensiunii în PD, prevederile SR EN 50160: 2011, Caracteristici ale tensiunii în rețelele electrice de distribuție reprezintă cerințe minimale. Modul de măsurare a acestora trebuie să se realizeze conform SR EN 50160. Principalii parametri de calitate sunt prezentați în tabelul de mai jos.

Tabelul nr. 1 - Calitatea curbei de tensiune

Fenomen	Limite admisibile
Limite pentru tensiunea contractuală la MT și IT	Tensiunea contractuală U_c situată în plașa $\pm 5\%$ 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* * Intră în responsabilitatea OTS. Frecvența nominală a SEN este de 50 Hz.	50 Hz $\pm 1\%$ (rețea interconectată) 50 Hz + 4/- 6%

ART. 24

(1) Limitele normate de variație a frecvenței în funcționare sunt:

- 47,00-52,00 Hz pe durata a 100% din an;
- 49,50-50,50 Hz pe durata a 99,5% din an.

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

(3) Tensiunea nominală în PD respectă valorile prevăzute în SR EN 60038:2012, Tensiuni standardizate de CENELEC și are următoarele valori:

a) la JT: 230/400 V;

b) la MT: 6 kV, 10 kV sau 20 kV;

c) la IT: 110 kV.

ART. 25

(1) Până la data de 31.12.2021, în PD, la JT, în condiții normale de exploatare, excluzând întreruperile, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 95% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, ale tensiunii de alimentare, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de +10%/−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) Începând cu data de 1.01.2022, în PD, la JT, în condiții normale de exploatare, excluzând întreruperile, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 95% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, ale tensiunii de alimentare, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de +5%/−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.

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

ART. 26

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

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

Tabelul nr. 2 - Valorile efective ale armonicilor de tensiune în punctele de delimitare, la JT și MT (a se vedea imaginea asociată)

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

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

Tabelul nr. 3 - Valorile efective ale armonicilor de tensiune în punctele de delimitare, la IT (a se vedea imaginea asociată)

ART. 27

Parametrii de calitate prevăzuți la art. 23-26 reprezintă indicatori de performanță pentru calitatea curbei de tensiune.

SECȚIUNEA a 2-a

Obligațiile OD referitor la reclamațiile privind calitatea tensiunii

ART. 28

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

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

(3) Pentru argumentarea răspunsului la reclamațiile privind calitatea curbei de tensiune, OD este obligat să realizeze monitorizarea principalilor parametri de calitate prevăzuți la art. 23, în PD sau, dacă nu sunt condiții pentru montarea aparatului de monitorizare în PD, în locul cel mai apropiat de PD, pe o perioadă de minimum 7 zile consecutive.

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

(5) În cazul reclamațiilor primite de la utilizatori, costurile legate de monitorizarea calității tehnice a energiei electrice se suportă de către OD, inclusiv dacă parametrii sunt în limite admisibile.

(6) Prin derogare de la prevederile alin. (5), costurile monitorizării revin utilizatorului care a înaintat reclamația, dacă se constată calitatea scăzută a energiei electrice din cauza acestuia sau în situația unei noi reclamații neîntemeiate a utilizatorului, efectuată în termen de o lună de la reclamația neîntemeiată ale cărei costuri au fost suportate de către operatorul de distribuție.

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

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

(9) În situația în care, urmare a analizei efectuate de OD, reclamația utilizatorului referitoare la calitatea curbei de tensiune se dovedește întemeiată, OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

CAP. IV

Calitatea comercială a serviciului de distribuție

ART. 29

(1) OD este obligat să răspundă, în termen de 30 de zile calendaristice, la toate cererile/sesizările/reclamațiile/ solicitările primite cu privire la serviciul de distribuție, altele decât cele pentru care este prevăzut explicit un termen de răspuns în reglementările în vigoare.

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

SECȚIUNEA 1

Racordarea la RED

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, pentru punerea sub tensiune a instalațiilor de utilizare aferente unui loc de consum și/sau de producere, termenul de realizare a racordării, inclusiv recepția și punerea în funcțiune a instalației de racordare pentru utilizatorii clienți casnici și clienți finali noncasnici ale căror locuri de consum sunt alimentate prin instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri, precum și termenul total pentru proiectarea unui bransament, obținerea autorizației de construire pentru bransament, execuția și recepția punerii în funcțiune a bransamentului realizat pentru alte categorii de utilizatori decât utilizatorii clienți casnici și clienți finali noncasnici ale căror locuri de consum sunt alimentate prin instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri sunt cele prevăzute în reglementările privind racordarea.

(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 reglementările privind racordarea, OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

(5) Prin derogare de la prevederile alin. (4), în situația în care termenul maxim de realizare a racordării, inclusiv recepția și punerea în funcțiune a instalației de racordare pentru utilizatorii clienți casnici și clienți finali noncasnici ale căror locuri de consum sunt alimentate prin instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri, respectiv termenul maxim pentru proiectarea unui bransament, obținerea autorizației de construire pentru bransament, execuția, recepția și punerea în funcțiune a bransamentului realizat pentru alte categorii de utilizatori decât utilizatorii clienți casnici și clienți finali noncasnici ale căror locuri de consum sunt alimentate prin instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri, prevăzute în reglementările privind racordarea, nu este respectat de către OD ca urmare a unei cereri exprese din partea utilizatorului de amânare a realizării instalației de racordare/bransamentului, OD nu acordă compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

SECȚIUNEA a 2-a

Contractarea serviciului de distribuție

ART. 31

(1) Termenul pentru încheierea contractului de distribuție a energiei electrice este de maximum 5 zile de la înregistrarea cererii/notificării, însoțite de documentația completă.

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

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 maximum 10 zile calendaristice de la data depunerii de către furnizor/utilizatorul care are contract de distribuție încheiat direct cu OD a cererii scrise, motivate de opțiunea utilizatorului client final de schimbare a tipului de preț aplicat conform contractului de furnizare, în situația în care aplicarea noului preț necesită un alt tip de contor sau reprogramarea celui existent.

(3) La sesizarea scrisă a utilizatorului, adresată direct sau prin intermediul furnizorului, referitoare la grupul de măsurare care este dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate ori ca urmare a constatării de către OD a unor probleme privind grupul de măsurare, OD este obligat să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare ori elemente ale acestuia, cu anunțarea prealabilă a utilizatorului, în condițiile și la 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 15 zile calendaristice 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 sau 33, acesta este obligat să plătească utilizatorului compensația prevăzută în anexa nr. 4.

CAP. V

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

ART. 35

(1) Valorile compensațiilor pe care OD este obligat să le acorde utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță din standard sunt prevăzute în anexele nr. 1 și 4.

(2) OD este obligat să plătească aceste compensații, direct, în cazul în care contractul de distribuție este încheiat cu utilizatorul, sau prin intermediul furnizorului, în termen de 30 de zile calendaristice de la data transmiterii informării prevăzute la art. 36 alin. (3) și (4), prin modalitatea convenită în contractul pentru serviciul de distribuție.

(3) Compensațiile acordate de către OD utilizatorilor conform prezentului standard nu sunt considerate costuri justificate ale OD și nu sunt luate în considerare de către ANRE la stabilirea tarifelor de distribuție a energiei electrice.

ART. 36

(1) Compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în standard se acordă de OD în mod automat utilizatorilor ale căror locuri de consum și/sau de producere sunt racordate la RED indiferent de nivelul de tensiune, fără a fi necesară o solicitare din partea acestora.

(2) Compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea tehnică a energiei electrice se acordă de OD în mod automat utilizatorilor care au înaintat reclamații în acest sens fără a solicita concret și acordarea compensației prevăzute în standard în cazul în care reclamațiile sunt întemeiate.

(3) În situația în care contractul de distribuție este încheiat prin intermediul unui furnizor, OD are obligația de a informa furnizorul cu privire la dreptul utilizatorului de a primi o compensație, precizând și valoarea acesteia, în termen de maximum 15 zile calendaristice de la data nerespectării indicatorului de performanță impus prin prezentul standard sau de la data transmiterii cererii utilizatorului de acordare a compensației.

(4) În situația în care contractul de distribuție este încheiat direct cu utilizatorul, OD are obligația de a-l notifica pe acesta cu privire la dreptul de a primi o compensație, precizând și valoarea acesteia, printr-o adresă anexată primei facturi emise ulterior datei nerespectării indicatorului de performanță impus prin prezentul standard sau ulterior datei transmiterii cererii utilizatorului de acordare a compensației.

(5) Valoarea maximă a compensațiilor acordate lunar de OD unui utilizator, pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice, nu poate depăși următoarele valori:

- a) 50 lei, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED la nivelul de JT;
- b) 200 lei, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED la nivelul de MT;
- c) 300 lei, pentru un loc de consum și/sau producere racordat la RED la nivelul de IT.

(6) 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 la 100% din echivalentul valorii totale anuale calculate pornind de la valoarea stabilită în conformitate cu prevederile alin. (5);

(7) Prin derogare de la prevederile alin. (5), în situația în care OD nu respectă termenul maxim prevăzut, după caz, la alin. (3) sau (4), valoarea compensației corespunzătoare prevăzută în anexele nr. 1 și 4 se majorează cu 50%.

(8) OD datorează compensații tuturor utilizatorilor afectați, situați în aval de cel mai apropiat punct în care OD realizează monitorizarea continuității în alimentare și calității tehnice a energiei electrice.

(9) OD transmite utilizatorului, direct sau prin intermediul furnizorului, odată cu prima factură de energie electrică emisă după intrarea în vigoare a prezentului standard, o informare cu privire la:

a) dreptul acestuia de a primi compensații pentru nerespectarea prevederilor din prezentul standard;

b) prezentarea generală a situațiilor în care OD este obligat să acorde compensații, valorile compensațiilor, modul de solicitare/acordare, precum și termenul și modalitatea de plată ale acestora.

Informarea se publică pe pagina de internet a OD, în termen de maximum 30 de zile de la intrarea în vigoare a standardului.

(10) Plata compensației nu îngrădește dreptul utilizatorului de a solicita și primi despăgubiri de la OD pentru daunele provocate acestuia din cauza nerespectării obligațiilor de către OD privind calitatea tehnică și continuitatea în alimentarea cu energie electrică.

CAP. VI

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 acesteia cu ajutorul unor analizoare de calitate. Analizoarele de calitate trebuie să permită, minimum, măsurarea, înregistrarea și analizarea următoarelor mărimi referitoare la tensiune: întreruperile tranzitorii, întreruperile scurte și lungi, frecvența, valoarea efectivă a tensiunii, golurile de tensiune, supratensiunile temporare de frecvență industrială între faze și pământ sau între faze - voltage swells -, fenomenul de flicker, variațiile rapide și lente de tensiune, armonicile, interarmonicile, factorul total de distorsiune armonică, nesimetria sistemului trifazat de tensiuni. De asemenea, aparatele trebuie să permită înregistrarea și măsurarea curenților (unda fundamentală și armonicile).

(2) Fiecare OD titular de licență cu contract de concesiune monitorizează minimum 25% din numărul stațiilor electrice și pentru dezvoltarea activității de monitorizare respectă următorul calendar:

- a) până la data de 31.12.2022 va monitoriza minimum 50% din numărul stațiilor electrice și minimum 25% din numărul posturilor de transformare;
- b) până la data de 31.12.2025 va monitoriza minimum 75% din numărul stațiilor electrice și minimum 50% din numărul posturilor de transformare;
- c) până la data de 31.12.2026 va monitoriza integral (100%) stațiile electrice și minimum 75% din numărul posturilor de transformare;
- d) începând cu 01.01.2028 va monitoriza integral (100%) posturile de transformare.

(3) Posturile de transformare monitorizate conform fiecărei etape prevăzute la alin. (2) includ posturile de transformare care alimentează în totalitate utilizatori integrați în sisteme de măsurare inteligentă a energiei electrice.

(4) OD concesionari au obligația să transmită ANRE până la data de 1.02.2022 programul de implementare privind monitorizarea continuității și calității energiei electrice cu analizoare montate în stațiile electrice și posturile de transformare, stabilit conform alin. (2) și (3), corelat cu prevederile calendarului de implementare a sistemelor de măsurare inteligentă a energiei electrice la nivel național, aprobat prin decizie a președintelui ANRE.

(5) În fiecare sistem electroenergetic izolat, gestionarul acestuia instalează minimum un analizor de calitate.

(6) 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.

(7) 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.

(8) 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.

(9) La depășirea numărului cumulat al întreruperilor scurte dintr-o zonă de rețea, ce afectează locurile de consum și/sau de producere racordate la rețelele electrice de MT și/sau JT din acea zonă, prevăzut la art. 17 alin. (3) sau (4), după caz, sau la reclamația utilizatorului privind numărul întreruperilor scurte în PD de MT sau JT al acestuia, OD este obligat să monteze analizoare de calitate sau să utilizeze datele furnizate de sistemele de măsurare inteligente, după caz, și să monitorizeze continuitatea în alimentarea cu energie electrică în zona respectivă, pe un interval de minimum 7 zile.

(10) OD este obligat să analizeze rezultatele monitorizării continuității în alimentarea cu energie electrică prevăzute la alin. (9) și să întocmească un plan de măsuri pe termen scurt, mediu și lung, cu includerea acestuia în planul de investiții, respectiv în planul de mentenanță.

(11) În cazul în care din rezultatele monitorizării continuității în alimentarea cu energie electrică prevăzute la alin. (9) rezultă depășiri ale valorilor maxime prevăzute la art. 17, OD plătește utilizatorului compensații conform anexei nr. 1.

(12) Utilizatorul poate să monteze în instalația de utilizare, pe cheltuiuala sa, un analizor de calitate, care să îi permită să înregistreze întreruperile pe care le-a suferit și parametrii de calitate a energiei electrice. Dacă locul de amplasare al analizorului de calitate, montarea, sigilarea, programarea și extragerea de informații din memoria acestuia au fost stabilite de comun acord între părți, indicațiile aparatului vor fi folosite în relațiile dintre OD și utilizator.

SECȚIUNEA a-2-a

Urmărirea, înregistrarea și raportarea indicatorilor de performanță

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 proprie;

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

(i) 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;

(ii) 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.

(2) Pe pagina proprie de internet a OD trebuie să se regăsească cel puțin informații privind:

a) datele de contact ale OD (numere de telefon, fax, adrese de e-mail, locație și program audiențe);

b) adresele centrelor de relații cu utilizatorii ale OD unde poate fi consultat personalul OD, unde se depun și se înregistrează cererile de racordare, cererile pentru încheierea contractelor de distribuție și documentațiile anexate, dosarele instalațiilor de utilizare și alte documentații;

c) informații privind cadrul de reglementare specific, procedurile OD, întreruperile planificate etc.

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

(4) OD este obligat să preia toate apelurile telefonice efectuate prin centrul de telefonie după cum urmează:

a) preia apelul în maximum 30 de secunde de la inițierea acestuia de către utilizator;

b) să ofere posibilitatea utilizatorului să selecteze opțiunea pentru transferul apelului la un operator uman în maximum 180 de secunde de la preluarea apelului (nu include timpul de așteptare până la începerea convorbirii cu un operator uman);

c) asigură începerea convorbirii utilizatorului cu un operator uman în maximum 20 de minute de la preluarea apelului (include timpul de așteptare până la începerea convorbirii cu operatorul uman).

(5) Numărul apelurilor nepreluate conform intervalelor prevăzute la alin. (4) lit. a) și c) se înregistrează și se raportează anual ANRE, conform indicatorilor de calitate comercială prevăzuți în anexa nr. 5.

(6) 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 revenire ulterioară la cererea/sesizarea/reclamația respectivă se va referi la numărul de înregistrare alocat.

(7) OD este obligat să contacteze în scris, prin e-mail/fax, utilizatorul care a solicitat în scris o audiență, în termen de două zile lucrătoare de la data solicitării, urmând ca programarea

audienței să se stabilească de comun acord cu utilizatorul, în maximum 15 zile calendaristice de la data solicitării acesteia.

ART. 39

OD este obligat să soluționeze orice solicitare/cerere/sesizare/reclamație/contestație transmisă în scris la adresa/sediul, numerele de fax sau la adresele de e-mail ale acestuia ori telefonic conform prevederilor art. 38 alin. (1) lit. b), pentru toate situațiile prevăzute în standard.

ART. 40

(1) Pentru urmărirea indicatorilor de performanță prevăzuți în standard, OD elaborează proceduri interne specifice și gestionează o bază de date centralizatoare a acestora.

(2) Procedurile prevăzute la alin. (1) trebuie să fie elaborate în termen de 3 luni de la data publicării standardului în Monitorul Oficial al României, Partea I.

ART. 41

(1) Fiecare OD titular de licență prezintă, în cadrul raportului prevăzut la art. 45, datele înregistrate în stațiile electrice și în posturile de transformare monitorizate referitoare 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 4, 5 și 6.

(2) OD are obligația de a transmite ANRE informațiile obținute, conform tabelelor 4-6 din standard, precum și 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 5 și 6.

Tabelul nr. 4 - Principalii parametri tehnici de calitate a energiei electrice raportați anual

Stația 1/ Postul de Parametri transformare	Stația 2/ Postul de transformare	...	de tehnici	de calitate
1 (nume, tensiunea)	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 normale de flicker, pe termen lung (nr. săptămâni)				
Depășirea valorii maxime a armonicii 2 (% din fundamentală, nr. săptămâni)				
Depășirea valorii maxime a armonicii 3 (% din fundamentală, nr. săptămâni)				
.....				
Depășirea valorii maxime a armonicii 25 (% din fundamentală, nr. săptămâni)				
Depășirea factorului de distorsiune armonică (valoare%, nr. săptămâni)				
Depășirea factorului de nesimetrie de secvență negativă (valoare%, nr. săptămâni)				

NOTĂ:

Valoare% reprezintă cea mai mare abatere procentuală a parametrului la care s-a înregistrat depășire față de valoarea-limită, înregistrată în oricare dintre săptămânile monitorizate.

Tabelul nr. 5 - Clasificarea golurilor de tensiune în funcție de durată și tensiune reziduală

Tensiunea reziduală u%	Durata t ms				
		$10 \leq t \leq 200$	$200 < t \leq 500$	$500 < t \leq 1000$	$1000 < t \leq 5000$

90 > u ≥ 80					
80 > u ≥ 70					
70 > u ≥ 40					
40 > u ≥ 5					
5 > u					

Tabelul nr. 6 - Clasificarea creșterilor de tensiune după durata și tensiunea maximă

Tensiunea maximă u%	Durata t ms		
	10 ≤ t ≤ 500	500 < t ≤ 5000	5000 < t ≤ 60000
u ≥ 120			
120 > u > 110			

ART. 42

(1) Suplimentar datelor cuprinse în tabelele 4-6, 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. 45 alin. (1), numărul utilizatorilor racordați la RED pe toate nivelurile de tensiune care au suferit o întrerupere cu o durată mai mare decât limitele prevăzute la art. 13 și 15, durata întreruperii care excede limita prevăzută de standard, cauza depășirii, precum și numărul și valoarea totală a compensațiilor plătite, conform anexei nr. 6.

(2) OD concesionar este obligat să monitorizeze și să transmită ANRE, în cadrul raportului anual prevăzut la art. 45, informațiile privind compensațiile acordate utilizatorilor RED conform anexei nr. 7.

CAP. VII

Dispoziții tranzitorii și finale

ART. 43

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 trebuie stipulată în avizul tehnic de racordare/certificatul de racordare. Dacă părțile convin alte valori în condițiile art. 9, acestea se prevăd explicit la rubrica „Alte condiții” a avizului tehnic de racordare/certificatului de racordare.

ART. 44

(1) Următoarele fenomene sunt aleatoare, imprevizibile și necontrolabile:
a) microîntreruperi, care sunt întreruperi tranzitorii sau goluri de tensiune;

b) deformarea curbei sinusoidale de curent la utilizatori, produsă în general de receptoarele neliniare ale utilizatorilor. OD urmărește și adoptă, împreună cu utilizatorii, măsuri de limitare a armonicilor;

c) 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.

ART. 45

(1) Informațiile privind indicatorii de performanță prevăzuți în prezentul standard însoțite de raportarea datelor privitoare la starea tehnică a rețelei de distribuție a energiei electrice prevăzută în anexa nr. 8 și analiza operatorului privitoare la performanțele obținute și acțiunile de remediere considerate pentru asigurarea parametrilor garantați prin standard se transmit la ANRE sub forma unui raport, până la data de 1 martie a anului următor celui analizat.

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

(3) În cadrul raportului prevăzut la alin. (1), OD concesionar transmite ANRE un centralizator anual al incidentelor deosebite din RED, însoțit de rapoartele de analiză aferente acestora.

(4) OD au obligația să transmită, în cadrul raportului prevăzut la alin. (1), indicatorii statistici prevăzuți în anexele nr. 2, 3 și 5.

ART. 46

Pentru perioada a patra de reglementare, respectiv pentru anii 2021-2023, raportul anual prevăzut la art. 45, transmis ANRE de către societatea Distribuție Energie Electrică România - S.A., se întocmește la nivelul fiecărei zone de rețea pentru care se solicită și se aprobă tarife de distribuție.

ART. 47

(1) Începând cu data intrării în vigoare a prezentului standard, indicatorii de performanță se publică de OD pe pagina proprie de internet, fiind păstrați pe site pentru o perioadă de minimum 5 ani pentru a putea fi urmărită evoluția acestora.

(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, publicare în mass-media, prin afișare la sediu și la centrele de relații cu utilizatorii etc.) obligațiile care îi revin prin standardul de performanță, inclusiv prevederile art. 19 și anexele nr. 1 și 4.

ART. 48

Anexele nr. 1-8 fac parte integrantă din prezentul standard.

ANEXA 1

la standard
COMPENSAȚII

acordate de OD utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică

Nr. crt.	Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard	Compensații acordate Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere
1	Restabilirea alimentării după o întrerupere neplanificată	<p>6 ore - mediu urban, cu excepția municipiilor reședință de județ, în condiții normale de vreme;</p> <p>4 ore - municipii reședință de județ, cu excepția zonelor rurale din componența administrativă a acestora, în condiții normale de vreme;</p> <p>12 ore - mediu rural, în condiții normale de vreme;</p> <p>48 ore - mediu urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona intravilană;</p> <p>72 ore - mediu urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona extravilană</p>	<p>300 lei/depășire la 110 kV;</p> <p>200 lei/depășire la MT;</p> <p>30 lei/depășire la JT</p>
			300 lei/depășire la

2	Restabilirea alimentării după o întrerupere planificată	8 ore indiferent de zonă	110 kV; 200 lei/ depășire la MT; 30 lei/ depășire la JT
3	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT	Până la data de 31.12.2021: 8 întreruperi - mediu urban; 16 întreruperi - mediu rural. Începând cu 1.01.2022: 8 întreruperi - indiferent de zonă	30 lei/ depășire la JT
4	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT sau MT	3 întreruperi - indiferent de zonă	300 lei/ depășire la 110 kV; 200 lei/ depășire la MT;
5	Numărul întreruperilor lungi planificate	4 întreruperi - mediu urban; 8 întreruperi - mediu rural.	300 lei/ depășire la 110 kV; 200 lei/ depășire la MT; 30 lei/ depășire la JT
6	Numărul întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de IT	10 întreruperi /an - indiferent de zonă	300 lei/ depășire la 110 kV
7	Numărul cumulativ al întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de	Până la data de 31.12.2021: 10 întreruperi /săptămână - mediu urban; 20 întreruperi /săptămână - mediu rural. Începând cu 1.01.2022: 10 întreruperi /săptămână -	10 lei/ depășire la MT 5 lei/ depășire la JT

	MT sau JT	indiferent de zonă	
--	-----------	--------------------	--

ANEXA 2

la standard 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 condiții meteorologice deosebite	rural	toți	JT	
8	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	rural	toți	MT	
9	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	rural	toți	IT	
10	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	urban	toți	JT	

11	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	urban	toți	MT	
12	SAIFI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	urban	toți	IT	
13	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	JT	
14	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	MT	
15	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	rural	toți	IT	
16	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	JT	
17	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	MT	
18	SAIFI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori* sau terți	urban	toți	IT	
19	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	
20	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	
21	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv	rural	toți	IT	

		întreruperile de la lit. b) și c)				
22	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	
23	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	
24	SAIFI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. 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 planificate	urban	toți	MT	
30	SAIDI	a) întreruperi planificate	urban	toți	IT	
31	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	rural	toți	JT	
32	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	rural	toți	MT	
33	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	rural	toți	IT	
34	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții	urban	toți	JT	

		meteorologice deosebite				
35	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	urban	toți	MT	
36	SAIDI	b) întreruperi neplanificate cauzate de condiții meteorologice deosebite	urban	toți	IT	
37	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*) sau terți	rural	toți	JT	
38	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*) sau terți	rural	toți	MT	
39	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*) sau terți	rural	toți	IT	
40	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*)	urban	toți	JT	
41	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*) sau terți	urban	toți	MT	
42	SAIDI	c) întreruperi neplanificate cauzate de utilizatori*) sau terți	urban	toți	IT	
43	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	JT	
44	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	MT	
		d) întreruperi neplanificate,				

45	SAIDI	exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	rural	toți	IT	
46	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	JT	
47	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. b) și c)	urban	toți	MT	
48	SAIDI	d) întreruperi neplanificate, exclusiv întreruperile de la lit. 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	
	Număr de					

6	Numărul de întreruperi solicitate de instituții ale statului în mediul rural	JT																
		MT																
		IT																
7	Numărul de întreruperi lungi neplanificate în mediul rural	JT																
		MT																
		IT																
8	Numărul de întreruperi scurte în mediul rural	JT																
		MT																
		IT																

ANEXA 4

la standard

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.	Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/ reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*)	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor/ indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice	
			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 face pe baza unui studiu de soluție 30 de zile calendaristice, pentru cazul în	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT

		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	3 zile lucrătoare	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT
3	Transmiterea ofertei de contract de racordare	5 zile lucrătoare	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
4	Proiectarea, obținerea autorizației de construire pentru branșament, execuția, recepția și punerea în funcțiune a branșamentului pentru alte categorii de utilizatori decât cele prevăzute la pct. 5	90 de zile calendaristice	100 lei la JT	100 lei la JT
5	Execuția, recepția și punerea în funcțiune a instalației de racordare pentru clienții finali noncasnici cu instalații de racordare cu lungimi de până la 2.500 metri și clienții casnici	90 de zile calendaristice	100 lei indiferent de nivelul de tensiune	100 lei indiferent de nivelul de tensiune
6	Încheierea contractului de distribuție	5 zile calendaristice	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
7	Termenul pentru punerea sub tensiune a instalației de	5 zile lucrătoare	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT

	utilizare			
8	Răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor	15 zile calendaristice	130 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
9	Răspuns la reclamațiile scrise privind calitatea curbei de tensiune	20 de zile calendaristice	270 lei la 110 kV; 130 lei la JT și MT	270 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT
10	Răspuns la cererile/ sesizările/ reclamațiile sau solicitările primite cu privire la serviciul de distribuție, altele decât cele pentru care este prevăzut explicit un termen de răspuns în reglementările în vigoare	30 de zile calendaristice	90 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT	90 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
11	Răspuns la reclamația scrisă privind datele măsurate/ consumul de energie electrică recalculat	15 zile calendaristice	130 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT	130 lei la 110 kV; 40 lei la JT și MT
12	Reconectarea la rețea, din momentul anunțării OD de către utilizator/ furnizor de efectuarea plății	2 zile lucrătoare	270 lei la 110 kV; 130 lei la JT și MT	270 lei la 110 kV; 90 lei la JT și MT
13	Montarea/ Înlocuirea grupului de măsurare/ elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate, în	5 zile lucrătoare	130 lei	-

	cazul unui loc de consum și/ sau de producere cu puterea aprobată mai mare de 100 kW			
14	Montarea/ înlocuirea grupului de măsurare/ elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect sau suspect de înregistrări eronate, 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	10 zile lucrătoare	130 lei	130 lei
15	Înlocuirea/ Reprogramarea contorului, la cererea scrisă a furnizorului / utilizatorului care are contract de distribuție încheiat direct cu OD, motivată de opțiunea utilizatorului client final de schimbare a tipului de preț aplicat conform contractului de furnizare, în situația în care aplicarea noului preț necesită un alt tip de contor sau reprogramarea celui existent	10 zile calendaristice	130 lei	130 lei
16	Respectarea indicatilor de performanță privind calitatea	-	270 lei la 110 kV; 130 lei la JT și MT	270 lei la 110 kV; 70 lei la JT și MT

	curbei de tensiune			
--	--------------------	--	--	--

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

ANEXA 5

la standard
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 emitere a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin studiu de soluție (zile)	toți	toate					
3	Timpul mediu** de emitere a avizelor tehnice de racordare, pentru cazul în care soluția de racordare a fost stabilită prin fișă de soluție (zile)	toți	toate					
4	Timpul mediu** de emitere a certificatelor de racordare	toți	toate					
5	Numărul de cereri de racordare nesoluționate prin emiterea unui aviz tehnic de racordare (ATR)	toți	toate					
	Numărul de cereri de racordare la care nu s-a							

6	răspuns în termenul stabilit prin regulamentul de racordare	toți	toate					
7	Numărul de cereri de contracte de racordare****	toți	JT					
8	Numărul de cereri de contracte de racordare****	toți	MT					
9	Numărul de cereri de contracte de racordare****	toți	IT					
10	Numărul de cereri de contracte de racordare****	clienți casnici	toate					
11	Numărul de contracte de racordare încheiate****	toți	JT					
12	Numărul de contracte de racordare încheiate****	toți	MT					
13	Numărul de contracte de racordare încheiate****	toți	IT					
14	Timpu mediu** de încheiere a contractelor de racordare (zile)	toți	toate					
15	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesoluționate	toți	JT					
16	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesoluționate	toți	MT					
17	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate/ nesoluționate	toți	IT					

18	Numărul de cereri de contracte de racordare la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin Regulamentul de racordare	toți	toate					
19	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)****	toți	JT					
20	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)****	toți	MT					
21	Durata medie** a procesului de racordare, de la depunerea documentației complete, fără studiu de soluție, până la punerea sub tensiune a instalației de utilizare (zile)****	toți	IT					
22	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)****	toți	JT					
23	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR +	toți	MT					

	cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)****							
24	Costul mediu** total pentru racordare (tarif pentru emitere ATR + cost studiu de soluție + tarif de racordare) (lei)****	toți	IT					
25	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***) ****	toți	JT					
26	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***) ****	toți	MT					
27	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de distribuție***) ****	toți	IT					
28	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	JT					
29	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	MT					
30	Timpul mediu** de încheiere a contractelor pentru serviciul de distribuție*** (zile)	toți	IT					
	Numărul de cereri de contracte pentru serviciul de							

31	distribuție*** la care nu s-a răspuns în termenul stabilit în prezentul standard	toți	toate					
32	Numărul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	JT					
33	Numărul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	MT					
34	Numărul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR	toți	IT					
35	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/ contestații ATR (zile)	toți	JT					
36	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/ contestații ATR (zile)	toți	MT					
37	Timpu mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la racordare/ contestații ATR (zile)	toți	IT					
38	Numărul de reclamații referitoare la racordare/ contestații ATR la care nu s-a răspuns în termenul stabilit prin reglementările în vigoare	toți	toate					
39	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de	toți	JT					

	tensiune							
40	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	MT					
41	Numărul de reclamații primite referitoare la calitatea curbei de tensiune	toți	IT					
42	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	JT					
43	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	MT					
44	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la calitatea curbei de tensiune (zile)	toți	IT					
45	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune la care nu s-a răspuns în termenul prevăzut în prezentul standard	toți	toate					
46	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	JT					
47	Numărul de reclamații referitoare la calitatea	toți	MT					

	curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva							
48	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva	toți	IT					
49	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată****	toți	JT					
50	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată****	toți	MT					
51	Numărul de utilizatori deconectați pentru neplată****	toți	IT					
52	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	JT					
53	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	MT					
54	Timpul mediu** de reconectare a locului de consum din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății (zile)	toți	IT					

55	Numărul de cereri/sesizări /reclamații sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	JT					
56	Numărul de cereri/sesizări /reclamații sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	MT					
57	Numărul de cereri/sesizări /reclamații sau solicitări scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard	toți	IT					
58	Timpul mediu** de răspuns la cererile/ sesizările/ reclamațiile sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	JT					
59	Timpul mediu** de răspuns la cererile/ sesizările/ reclamațiile sau solicitările scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)	toți	MT					
60	Timpul mediu** de răspuns la cererile/ sesizările/ reclamațiile sau solicitările	toți	IT					

	scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard (zile)							
61	Numărul reclamațiilor scrise pe alte teme decât cele la care se referă explicit prezentul standard care nu s-au putut rezolva	toți	toate					
62	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	JT					
63	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	MT					
64	Numărul de reclamații referitoare la datele măsurate	toți	IT					
65	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate /consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	JT					
66	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate /consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	MT					
67	Timpul mediu** de răspuns la reclamațiile referitoare la datele măsurate /consumul de energie electrică recalculat (zile)	toți	IT					
	Numărul de utilizatori al							

68	căror contor nu este citit o dată la 6 luni****	toți	JT					
69	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar****	toți	MT					
70	Numărul de utilizatori al căror contor nu este citit lunar****	mari consumatori	IT					
71	Număr total de apeluri telefonice****	toți	toate					
72	Număr total de apeluri telefonice nepreluate	toți	toate					
73	Timpul mediu** de răspuns la apelurile telefonice (secunde)	toți	toate					
74	Numărul de apeluri telefonice la care nu s-a răspuns în 30 de secunde de la inițierea apelului	toți	toate					
75	Numărul de apeluri telefonice la care s-a răspuns cu depășirea intervalului de 20 de minute de la preluarea apelului							
76	Numărul solicitărilor/ sesizărilor/ 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 racordată.

** Valoarea medie reprezintă media aritmetică.

neîndepliniți ⁽²⁾		^ (1) (Se va preciza și Zonă)		Motivul acordării		
calitatea	Valoarea	nivelul de	de	compensației:		
continuitatea	calitatea	comercială	compensației	tensiune al	consum	indicatorul
Data acordării	compensației	(zzllaa)	acordate	RED la care	(urban	de
alimentării cu	tehnică a	a	(lei)	este/ urmează	/	performanță/
energie	energiei	serviciului		să fie	rural)	serviciul
electrică a	electrice	de		racordat	U/R	neîndeplinit
utilizatorilor	distribuite	distribuție				(utilizatorul.)
		a energiei				
		electrice				
.....						
Numărul total de compensații plătite ⁽³⁾						
Valoarea totală a compensațiilor acordate ⁽⁴⁾ (lei)						

^ (1) Pentru „tip utilizator“ se completează: loc de consum (LC), loc de producere (LP) sau loc de consum și de producere (LCP) ori OD. Se precizează și nivelul de tensiune la care este racordat locul de consum și/sau de producere ori OD. Exemplu: LCJT, LCMT, /LCIT, LPJT etc.

^ (2) Se va bifa una din cele trei categorii.

^ (3) Se precizează atât numărul total de compensații acordate, cât și defalcarea acestuia pe categorii aferente indicatorilor de performanță.

^ (4) Se precizează atât valoarea totală a compensațiilor acordate, cât și defalcarea acesteia pe categorii aferente indicatorilor de performanță.

ANEXA 8

la standard
 Starea tehnică a RED
 A. Capacități energetice
 A.1. Linii electrice de distribuție
 Tabelul nr. A.1

Nr.	An (n - 1)	An (n)

crt.	Categorie	LEA (km traseu)	LES (km traseu)	Total (km traseu)	LEA (km traseu)	LES (km traseu)	Total (km traseu)
1	IT (110 kV)						
2	MT						
3	JT						
4	Branșamente						

NOTĂ:

Raportarea va fi însoțită de comentarii privind evoluția acestor capacități față de anul anterior.

A.2. Stații electrice, posturi de transformare și puncte de alimentare
Tabelul nr. A.2

Nr. crt.	Categorie	An (n - 1)		An (n)	
		Cantitate (buc.)	S total (MVA)	Cantitate (buc.)	S total (MVA)
1	Stații electrice (de conexiune/ transformare) 110 kV				
2	Stații electrice (de conexiune/ transformare) sub 110 kV				
3	Posturi de transformare				
4	Puncte de alimentare				

NOTĂ:

Raportarea va fi însoțită de comentarii privind evoluția acestor capacități față de anul anterior.

B. Durata de funcționare a instalațiilor

B.1. Linii electrice de distribuție

Tabelul nr. B.1

	Total	Lungime	Lungime	Total

Nr. crt.	Categorie	LEA + LES (km traseu)	PIF	LEA (km traseu)	LES (km traseu)	LEA + LES (km traseu)
1	IT (110 kV)		înainte de 1960			
			1960-1979			
			1980-1999			
			2000-2019			
			2020- an (n) *			
2	MT		înainte de 1960			
			1960-1979			
			1980-1999			
			2000-2019			
			2020- an (n) *			
3	JT		înainte de 1960			
			1960-1979			
			1980-1999			
			2000-2019			
			2020- an (n) *			
4	Branșamente		înainte de 1960			
			1960-1979			
			1980-1999			
			2000-2019			
			2020- an (n) *			

* Raportarea se realizează prin luarea în considerare a PIF în intervale de maximum de 20 de ani consecutiv.

B.2. Stații electrice, posturi de transformare și puncte de alimentare Tabelul nr. B.2

Nr. crt.	Categorie	Cantitate (buc.)	An PIF	Cantitate (buc.)
			înainte de 1960	

1	Stații electrice (de conexiune/ transformare) 110 kV		1960-1979	
			1980-1999	
			2000-2019	
			2020- an (n) *	
2	Stații electrice (de conexiune/ transformare) sub 110 kV		înainte de 1960	
			1960-1979	
			1980-1999	
			2000-2019	
3	Posturi de transformare		2020- an (n) *	
			înainte de 1960	
			1960-1979	
			1980-1999	
4	Puncte de alimentare		2000-2019	
			1960-1979	
			1980-1999	
			2020- an (n) *	

* Raportarea se realizează prin luarea în considerare a PIF în intervale de maximum 20 de ani consecutiv.

C. Capacități energetice rețehnologizate/noi

C.1. Linii electrice de distribuție

Tabelul nr. C.1

Categorie	An (n)		
	Lungime linii total (km traseu)	Lungime linii rețehnologizate (km traseu)	Lungime linii noi (km traseu)

IT	LEA			
	LES			
MT	LEA			
	LES			
JT (excl. branș.)	LEA			
	LES			

NOTĂ:

Datele raportate se transmit însoțite de comentarii privind evoluția față de anul anterior.

C.2. Stații electrice, posturi de transformare și puncte de alimentare

Tabelul nr. C.2

Categorie	An (n)		
	Total capacități energetice (buc.)	Capacități energetice re tehnologizate (buc.)	Capacități energetice noi realizate (buc.)
Stații electrice (de conexiune/ transformare) 110 kV			
Stații electrice (de conexiune/ transformare) sub 110 kV			
Posturi de transformare			
Puncte de alimentare			

NOTĂ:

Datele raportate se transmit însoțite de comentarii privind evoluția față de anul anterior.

D. Incidente deosebite înregistrate în anul (n)

Tabelul nr. D.1 - Centralizator raportări incidente deosebite

--	--	--	--

instalații	LEA	defavorabile	alți OR/ animale)	detalia.)	
