

STANDARD DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIUL DE DISTRIBUȚIE A ENERGIEI ELECTRICE ȘI INDICATORII DE PERFORMANȚĂ ASOCIAȚI

sinteză Ordin ANRE nr. 46/2021

I. DOMENIU DE APLICARE ȘI INDICATORI

- Prezentul Standard de performanță reglementează calitatea serviciului de distribuție a energiei electrice și stabilește indicatorii de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice.
- Indicatorii de performanță stabiliți prin prezentul standard privesc:

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.

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) respecta condițiile prevăzute în contractul de distribuție/furnizare a energiei electrice.

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

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.

- Abrevierile utilizate au următoarele semnificații:

a) PD - punct de delimitare;

b) OD - operator de distribuție;

c) IT - înaltă tensiune;

d) MT - medie tensiune;

e) JT - joasă tensiune;

f) ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei

II. CONTINUITATEA ÎN ALIMENTARE – OBLIGAȚII ALE OPERATORULUI DE DISTRIBUȚIE

- Operatorul de distribuție are obligația să asigure continuitatea în alimentarea cu energie electrică în conformitate cu nivelurile de performanță stabilite în prezentul standard;

- În situația în care operatorul de distribuție nu asigură nivelul de performanță prevăzut prin prezentul standard, utilizatorii racordați în zona din rețeaua electrică de distribuție afectată au dreptul de a primi compensații;
- Compensațiile se plătesc de către operatorul de distribuție utilizatorilor ale căror instalații sunt racordate direct la rețeaua acestuia.

i. ÎNTRERUPERI PLANIFICATE

- Operatorul de distribuție este obligat să anunțe utilizatorii afectați de întreruperile planificate, menționând durata estimată a acestora;
- Operatorul de distribuție informează utilizatorii cu privire la data, ora, precum și durata întreruperilor necesare, după cum urmează:

Categorie utilizator	Termen informare utilizatori	Canal informare	Renunțare
a) client non-casnic mare și client vulnerabil	<ul style="list-style-type: none"> • minimum 15 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor și reanunțare cu 5 zile lucrătoare înainte de data începerii lucrărilor • dacă se ajunge la o înțelegere cu majoritatea utilizatorilor afectați privind reprogramarea unei întreruperi planificate, operatorul de distribuție anunță toți utilizatorii cu privire la noua data, ora, precum și durata întreruperii necesare, cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor 	în scris sau telefonic	În situația în care, din motive obiective, operatorul de distribuție 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 aceasta cu minimum 24 de ore înainte de data prevăzută pentru începerea lucrărilor.
b) loc consum și/sau producere racordat la rețele de înaltă tensiune și medie tensiune cu excepția celor aferente utilizatorilor prevăzuți la pct. a)*	minimum 5 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor	mass-media și pagina proprie de internet	
c) loc consum și/sau producere racordat la rețele de joasă tensiune cu excepția celor aferente utilizatorilor prevăzuți la pct. a)*	minimum 2 zile lucrătoare înainte de data de începere a lucrărilor	mass-media și pagina proprie de internet	

*În cazul în care contractul de distribuție este încheiat între operatorul de distribuție și utilizator, operatorul de distribuție 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.

La solicitarea unui utilizator privind limitarea duratei/puterii întrerupte sau chiar eliminarea întreruperilor, transmisă în scris, Operatorul de Distribuție 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.

În situația prevăzută mai sus, cheltuielile suplimentare ale Operatorului de Distribuție se suportă de utilizator în condițiile în care operatorul îi adresează o propunere tehnică și financiară înaintea începerii lucrărilor, cu excepția consumatorilor vulnerabili.

- Într-un an calendaristic, pentru lucrările de dezvoltare și mentenanță, operatorul de distribuție 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.

ii. ÎNTRERUPERI NEPLANIFICATE

- Operatorul de Distribuție 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 reședința de județ, în condiții normale de vreme, în maximum 6 ore;
 - b) pentru municipiile reședință de județ, cu excepția zonelor rurale din componenta 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 zonă 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.

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.
- 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.
 - 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.
 - 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.

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.

- 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.

- 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.
- Dacă titularul contractului de furnizare/distribuție aduce la cunoștință operatorului de distribuție și prezintă o confirmare medicală de la un medic specialist, vizată și de medicul de familie, ca o persoană locuind la locul său de consum necesită menținerea în viață prin aparate electrice, intrând astfel în categoria clienților vulnerabili, operatorul de distribuție 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.
- Termenul standard de răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor este de maximum 15 zile calendaristice.
- În situația în care termenul mai sus prevăzut nu este respectat de către operatorul de distribuție, acesta va plăti utilizatorului care a solicitat lămuriri o compensație conform anexei nr. 4.

III. CALITATEA TEHNICĂ A ENERGIEI ELECTRICE - OBLIGAȚII ALE OPERATORULUI DE DISTRIBUȚIE

- Modul de măsurare a tensiunii trebuie să se realizeze conform SR EN 50160. Principalii parametri de calitate sunt prezentați în tabelul de mai jos:

Fenomen	Limite admisibile
Limite pentru tensiunea contractuală la MT și IT	Tensiunea contractuală U_c situată în plaja $\pm 5\%$ față de tensiunea nominală
Flicker	$Plt \leq 1$, 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) - Kn	La JT și MT, $Kn \leq 2\%$, pentru 95% din săptămână; în unele zone se poate atinge 3%; La IT, $Kn \leq 1\%$, pentru 95% din săptămână
Frecvența*	50 Hz $\pm 1\%$ (rețea interconectată) 50 Hz + 4/- 6%

Limitele normate de variație a frecvenței în funcționare sunt:

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

- Tensiunea nominală în PD respectă valorile prevăzute în SR EN 60038:2012 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.

- 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.
- 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.
- 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 $\pm 10\%$ 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 $\pm 15\%$ din tensiunea contractuală.
- Termenul standard de răspuns la reclamațiile privind calitatea curbei de tensiune este de 20 de zile calendaristice.
- Pentru argumentarea răspunsului la reclamațiile privind calitatea curbei de tensiune, OD este obligat să realizeze monitorizarea principalilor parametri de calitate prevăzuți la art. 23, în punctul de delimitare (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.
- 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.
- Prin derogare de la prevederile alin. anterior, 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.

IV. CALITATEA COMERCIALĂ A SERVICIULUI DE DISTRIBUȚIE - OBLIGAȚII ALE OPERATORULUI DE DISTRIBUȚIE

Operatorul de distribuție este obligat să răspundă, în termen de 30 de zile calendaristice, la toate cererile/sesizările/reclamațiile/solicitările formulate de către furnizorul titular al contractului de distribuție sau de către utilizator cu privire la serviciul de distribuție prestat, altele decât cele pentru care este prevăzut explicit un termen de răspuns în reglementările în vigoare.

1. Racordarea la rețeaua electrică de distribuție

La solicitarea scrisă a oricărui utilizator al rețelei electrice de distribuție, existent sau potențial - ale cărui instalații nu sunt încă racordate la rețea - operatorul de distribuție care deține licența pentru

distribuție în zona respectivă emite avizul tehnic de racordare în condițiile prevăzute de regulamentul de racordare. 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.

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 operatorul de distribuție.

În cazul depășirii termenelor maxime prevăzute în reglementările privind racordarea, OD plătește utilizatorului compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 4.

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.

2. Contractarea serviciului de distribuție

Termenul standard pentru transmiterea contractului de distribuție (oferta operatorului de distribuție) este de maximum 5 zile calendaristice de la înregistrarea cererii/notificării însoțita de documentația completă.

3. Măsurarea energiei electrice

Operatorul de distribuție are obligația:

- montări contorului pentru fiecare loc de consum și/sau de producere nou, în termenul prevăzut în contractul de racordare.
- 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.
- să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare/elemente ale grupului de măsurare identificat de el sau sesizat ca fiind dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate, la termenele prevăzute în contractul-cadru pentru serviciul de distribuție.

La sesizarea scrisă a utilizatorului, adresată direct sau prin intermediul furnizorului, referitoare la grupul de măsurare care este defect sau suspect de înregistrări eronate ori ca urmare a constatărilor de către OD a unor probleme privind grupul de măsurare, operatorul de distribuție 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.

La contestația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat primit 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 reglementarilor în vigoare.

În situația în care OD nu respectă termenele prevăzute la art. 31 sau 32, acesta este obligat să plătească utilizatorului compensația precizată în anexa nr. 4.

V. COMPENSAȚII ACORDATE DE OPERATORUL DE DISTRIBUȚIE PENTRU NERESPECTAREA INDICATORILOR DE PERFORMANȚĂ IMPUȘI DE STANDARD

Valorile compensațiilor pe care operatorul de distribuție este obligat să le acorde utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în standard sunt precizate în anexele nr. 1 și 4, plata acestora efectuându-se:

- direct, în cazul în care contractul de distribuție este încheiat cu utilizatorul;
- prin intermediul furnizorului, în termen de 30 de zile calendaristice de la data transmiterii informării, prin modalitatea convenită în contractul pentru serviciul de distribuție.

Compensațiile pentru nerespectarea indicatorilor de performanță prevăzuți în standard se acordă de către operatorul de distribuție în mod automat utilizatorilor ale căror locuri de consum și/sau de producere sunt racordate la rețeaua electrică de distribuție indiferent de nivelul de tensiune, fără a fi necesară o solicitare din partea acestora.

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.

Pentru plata compensațiilor:

- 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.
- 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 standard sau ulterior datei transmiterii cererii utilizatorului de acordare a compensației.

Valoarea maximă a compensațiilor acordate lunar de către operatorul de distribuție pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice		Valoarea maximă a compensațiilor acordate de către operatorul de distribuție, într-un an calendaristic, pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind continuitatea serviciului de distribuție a energiei electrice
nivel tensiune	lei	100% din echivalentul valorii totale anuale calculate
Joasă tensiune	50	600
Medie tensiune	200	2400
Înaltă tensiune	300	3600

În situația în care operatorul de distribuție nu respectă termenul maxim de informare a utilizatorului cu privire la acordarea compensației, valoarea corespunzătoare acesteia, prevăzută în anexele nr. 1 și 4, se majorează cu 50%.

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.

OD transmite utilizatorului, direct sau prin intermediul furnizorului, odată cu prima factură de energie electrică emisă după intrarea în vigoare a Standardului de performanță aprobat prin Ord. nr. 46/2021, 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.

Anexa 1 - Compensații acordate de operatorul de distribuție utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică

Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard	Compensații acordate
		Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere
Restabilirea alimentării după o întrerupere neplanificată	6 ore - mediu urban, cu excepția municipiilor reședință de județ, în condiții normale de vreme; 4 ore - municipii reședință de județ, cu excepția zonelor rurale din componența administrativă a acestora, în condiții normale de vreme; 12 ore - mediu rural, în condiții normale de vreme; 48 ore - mediu urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona intravilană; 72 ore - mediu urban sau rural, în condiții meteorologice deosebite, care generează avarii în elemente ale RED aflate în zona extravilană	<ul style="list-style-type: none"> • 300 RON/depășire la 110 kV • 200 RON/depășire la MT • 30 RON/depășire la JT
Restabilirea alimentării după o întrerupere planificată	8 ore indiferent de zonă	<ul style="list-style-type: none"> • 300 RON/depășire la 110 kV • 200 RON/depășire la MT • 30 RON/depășire la JT

Serviciu	Termenul maxim stabilit în standard	Compensații acordate
		Loc de consum/de producere și loc de consum și de producere
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 RON/depășire la JT
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 RON/depășire la 110 kV • 200 RON/depășire la MT
Numărul întreruperilor lungi planificate	• 4 întreruperi - mediu urban • 8 întreruperi - mediu rural	• 300 RON/depășire la 110 kV • 200 RON/depășire la MT • 30 RON/depășire la JT
Numărul întreruperilor scurte ce afectează un loc de consum și/sau de producere	IT: 10 întreruperi/an - indiferent de zonă MT și JT: 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 - indiferent de zonă	• 300 RON/depășire la 110 kV • 10 RON/depășire la MT • 5 RON/depășire la JT

Anexa 4 - Compensații acordate de operatorul de distribuție utilizatorilor pentru nerespectarea indicatorilor de calitate tehnică a energiei electrice și a indicatorilor de calitate comercială a serviciului de distribuție

Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
		Persoane juridice	Persoane fizice
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 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	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Emiterea certificatelor de racordare	3 zile lucrătoare	130 RON la 110 kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
Transmiterea ofertei de contract de racordare	5 zile lucrătoare	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT

Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
		Persoane juridice	Persoane fizice
Proiectarea, obținerea autorizației de construire pentru bransament, execuția și recepția punerii în funcțiune a bransamentului pentru alte categorii de utilizatori decât cele prevăzute la pct. 5	90 de zile calendaristice	100 RON la JT	100 RON la JT
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
Încheierea contractului de distribuție	5 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Termenul pentru punerea sub tensiune a instalației de utilizare	5 zile lucrătoare	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
Răspuns la solicitările scrise privind explicarea cauzei întreruperilor	15 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Răspuns la reclamațiile scrise privind calitatea curbei de tensiune	20 de zile calendaristice	270 RON la 110 kV 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT
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 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT	90 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Răspuns la reclamația scrisă privind datele măsurate/consumul de energie electrică recalculat	15 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
Reconectarea la rețea, din momentul anunțării OD de către utilizator/furnizor de efectuarea plății	2 zile lucrătoare	270 RON la 110 kV 130 RON la JT și MT	270 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
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 mare de 100 kW	5 zile lucrătoare	130 RON	-

Serviciul	Termenul maxim stabilit în standard/reglementările specifice în vigoare pentru realizarea serviciului*	Compensații acordate în cazul nerespectării termenelor	
		Persoane juridice	Persoane fizice
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 RON	130 RON
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 RON	130 RON
Citirea indexului grupului de măsurare pentru clienții finali noncasnici	6 luni	10 RON	-
Citirea indexului grupului de măsurare pentru clienții casnici	3 luni	-	10 RON
Citirea indexului grupului de măsurare pentru prosumatori	1 lună	10 RON	10 RON
Lipsa accesului la datele istorice de consum ale utilizatorilor care beneficiază de sisteme de măsurare inteligentă a energiei electrice	1 lună	30 RON la JT	30 RON la JT

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