



INFORMARE DE PRESĂ

ANRE impune operatorilor de distribuție a energiei electrice să plătească compensații financiare clienților afectați de întreruperile neplanificate

ANRE a aprobat în ședința Comitetului de reglementare din data de 15.06.2021 **Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 35/2021 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice**. La data intrării în vigoare a acestui act normativ se abrogă Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 11/2016 privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 291 din 18 aprilie 2016, cu modificările și completările ulterioare.

Principalele schimbări și măsuri se referă la:

1. Includerea **întreruperilor scurte, între 3 secunde și 3 minute**, în categoria întreruperilor care se monitorizează și pentru care operatorii de distribuție sunt obligați să acorde compensații la depășirea numărului maxim stabilit prin standard. Pentru fiecare astfel de depășire operatorii de distribuție vor acorda compensații tuturor utilizatorilor afectați, astfel:

- înaltă tensiune: 300 RON peste 10 întreruperi pe an,
- medie tensiune: 10 RON peste 10 întreruperi pe săptămână,
- joasă tensiune: 5 RON peste 10 întreruperi pe săptămâna.

Impactul acestei măsuri este unul pozitiv pentru utilizatori deoarece includerea monitorizării întreruperilor scurte și prevederea acordării de compensații utilizatorilor la depășirea numărului maxim stabilit de standard, contribuie la obligarea operatorului de a lua măsuri rapide și eficiente pentru remedierea disfuncționalităților care în prezent se manifestă în diferite zone de rețea de joasă tensiune și care pot provoca deprecierea echipamentelor electrocasnice, precum și generarea de disconfort clienților.

2. Acordarea posibilității utilizatorilor de a-și monta pe cheltuială proprie analizoare de calitate care pot fi folosite în relațiile contractuale dintre aceștia și operatorii de distribuție.

3. Reducerea, începând cu data de 01.01.2022, a abaterii pozitive permise a tensiunii de alimentare la joasă tensiune de la +10% la +5% din valoarea tensiunii nominale, monitorizată săptămânal. Această modificare asigură corelarea cu valoarea tensiunii maxime admisibile pentru echipamentele electrice și electronice care se alimentează la joasă tensiune, deținute de utilizatorii rețelei.

Pentru nerespectarea indicatorilor de performanță privind calitatea curbei de tensiune, operatorul de distribuție are obligația de a acorda utilizatorilor următoarele compensații:

- pentru persoane juridice: 270 RON la 110kV, respectiv 130 RON la JT și MT pentru fiecare perioadă de monitorizare;
- pentru persoane fizice: 270 RON la 110kV, respectiv 70 RON la JT și MT pentru fiecare perioadă de monitorizare.

4. Adăugarea la indicatorii de calitate comercială a serviciului de distribuție a termenului de 90 de zile 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 2500 metri. Pentru nerespectarea acestui indicator s-a

prevăzut un quantum al compensației de 100 RON, indiferent de nivelul de tensiune sau de categoria utilizatorului (persoana fizică/juridică). Se urmărește astfel, îmbunătățirea activității de racordare a utilizatorilor la rețelele electrice de distribuție.

Adițional, pentru nerespectarea prevederilor standardului de performanță, operatorul de distribuție este sancționat conform prevederilor Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, cu amendă de la 10.000 RON până la 200.000 RON.

5. Stabilirea unui calendar de implementare a unor echipamente cu rol de monitorizare a continuității în alimentarea cu energie electrică și a calității tehnice a energiei electrice. Prin actul normativ aprobat a fost prevăzut un calendar gradual pentru montarea de analizoare de calitate astfel încât 100% din stațiile electrice să fie monitorizate cu ajutorul acestor echipamente până la sfârșitul anului 2026, respectiv 100% din posturile de transformare până la 01.01.2028. Acest program de implementare este corelat cu prevederile calendarului de implementare a sistemelor de măsurare inteligentă a energiei electrice la nivel național, aprobat de ANRE, oferind operatorilor de distribuție concesionari cadrul de reglementare pentru organizarea activității și planificarea investițiilor în rețelele electrice de distribuție astfel încât aceștia să asigure un serviciu de calitate tuturor utilizatorilor deserviți.

6. Stabilirea unor intervale privind preluarea apelurilor telefonice efectuate de utilizatorii rețelei prin centrele de telefonie gestionate de operatorii de distribuție, și anume:

- maximum 30 de secunde de la inițierea apelului de către utilizator până la preluarea acestuia, fără intervenția operatorului uman;
- maximum 180 de secunde de la preluarea apelului pentru posibilitatea utilizatorului de a selecta opțiunea de a transfera apelul la un operator uman;
- maximum 20 de minute de la preluarea apelului pentru începerea convorbirii utilizatorului cu un operator uman.

Prin această măsură se urmărește îmbunătățirea comunicării între utilizator și operatorul de distribuție astfel încât evenimentele semnalate de utilizatori să poată fi preluate cât mai rapid în scopul remedierii, precum și reducerea timpilor de așteptare în beneficiul utilizatorilor.

Deși numărul de apeluri telefonice pentru care nu sunt respectate intervalele de timp menționate anterior este doar monitorizat, nerespectarea acestor valori poate fi sancționată conform prevederilor Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, aplicabile în situația nerespectării de către operatorul de distribuție a prevederilor standardului de performanță cu amendă de la 10.000 RON până la 200.000 RON .

Direcția relații internaționale, comunicare, relația cu Parlamentul
15.06.2021