

Obligațiile Operatorului de Distribuție - ART. 19/ Ord. 11/2016 (*Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție al energiei electrice*)

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.

**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	De la data intrării în vigoare a standardului până la data de 31 decembrie 2018: 8 ore - mediu urban, în condiții normale de vreme; 18 ore - mediu rural, în condiții normale de vreme; 48 ore - în condiții meteorologice deosebite. Începând cu data de 1 ianuarie 2019: 6 ore - mediu urban, în condiții normale de vreme; 4 ore - municipii reședință de județ, în condiții normale de vreme; 12 ore - mediu rural, în condiții normale de vreme; 48 ore - în condiții meteorologice deosebite.	300 RON/depășire la 110 kV 200 RON/depășire la MT 30 RON/depășire la JT
2	Restabilirea alimentării după o întrerupere planificată	8 ore indiferent de zonă	300 RON/depășire la 110 kV 200 RON/depășire la MT 30 RON/depășire la JT
3	Numărul întreruperilor lungi neplanificate ce afectează un loc de consum și/sau de producere racordat la rețelele electrice de JT	Interval 1 ianuarie 2019-31 decembrie 2020: 12 întreruperi - mediu urban 24 de întreruperi - mediu rural Interval 1 ianuarie 2021-31 decembrie 2022 8 întreruperi - mediu urban 16 întreruperi - mediu rural Începând cu 1 ianuarie 2023: 8 întreruperi - indiferent de zonă	30 RON/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	Începând cu 1 ianuarie 2019: 3 întreruperi - indiferent de zonă	300 RON/depășire la 110 kV 200 RON/depășire la MT
5	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

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	
			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 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
2	Emiterea certificatelor de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV; 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
3	Transmiterea ofertei de contract de racordare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
4	Proiectarea, obținerea autorizației de construire pentru branșament, execuția și recepția punerii în funcțiune a branșamentului	90 de zile calendaristice	100 RON la JT	100 RON la JT
5	Transmiterea ofertei de contract de distribuție	20 de zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
6	Termenul pentru punerea sub tensiune a instalației de utilizare	10 zile calendaristice	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT	130 RON la 110 kV 90 RON la JT și MT
7	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

8	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
9	Răspuns la cererile/sesizările/reclamațiile sau solicitările referitoare la alte cauze decât cele prevăzute explicit în prezentul standard	30 de zile calendaristice	90 RON la 110 kV 70 RON la JT și MT	90 RON la 110 kV 40 RON la JT și MT
10	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
11	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
12	Montarea/Înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate	5 zile lucrătoare în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mare de 100 kW	130 RON	-
13	Montarea/Înlocuirea grupului de măsurare/elemente ale grupului de măsurare dispărut, defect ori suspect de înregistrări eronate	10 zile lucrătoare în cazul unui loc de consum și/sau de producere cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW sau în cazul unui client final casnic	130 RON	130 RON
14	Înlocuirea/Reprogramarea contorului, la solicitarea titularului contractului de distribuție de schimbare a tipului de tarif sau la schimbarea titularului contractului de furnizare	15 zile calendaristice	130 RON	130

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