

# ACTE ALE ORGANELOR DE SPECIALITATE ALE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE CENTRALE

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

## ORDIN

### privind aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Având în vedere prevederile art. 3 pct. 64, ale art. 9 alin. (9) și ale art. 11 alin. (1) și (2) lit. a) și h) din Legea energiei electrice nr. 13/2007, cu modificările și completările ulterioare,

în temeiul dispozițiilor art. 7 alin. (4) din Hotărârea Guvernului nr. 1.428/2009 privind organizarea și funcționarea Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,

președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei emite următorul ordin:

Art. 1. — Se aprobă Standardul de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, prevăzut în anexa care face parte integrantă din prezentul ordin.

Art. 2. — În termen de 30 de zile de la intrarea în vigoare a prezentului standard de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice, furnizorii vor informa consumatorii în legătură cu conținutul prezentului standard, prin modalitățile prevăzute în Regulamentul privind activitatea de informare a consumatorilor de energie electrică și gaze naturale, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 86/2009.

Art. 3. — Furnizorii de energie electrică, operatorul de transport și de sistem, operatorii de distribuție și consumatorii de energie electrică vor duce la îndeplinire prevederile

prezentului ordin, iar entitățile organizatorice din cadrul Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei urmăresc respectarea prevederilor prezentului ordin.

Art. 4. — La data intrării în vigoare a prezentului ordin se abrogă Decizia președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 34/1999 pentru aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 503 din 19 octombrie 1999.

Art. 5. — Prezentul ordin se publică în Monitorul Oficial al României, Partea I, și intră în vigoare la data de 1 februarie 2010.

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,  
**Petru Lificiu**

București, 7 ianuarie 2010.  
Nr. 1.

ANEXA

## STANDARD DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

### CAPITOLUL I Dispoziții generale

#### SECȚIUNEA 1 Scop

Art. 1. — Prezentul standard de performanță are ca scop reglementarea calității serviciului de furnizare a energiei electrice prin:

- stabilirea unor prevederi referitoare la calitatea serviciului de furnizare;
- definirea indicatorilor de performanță care caracterizează calitatea serviciului de furnizare;
- stabilirea nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță garanți și a compensațiilor pe care furnizorii le plătesc consumatorilor în cazul nerespectării acestor niveluri garantate;
- stabilirea modului de înregistrare și de raportare a indicatorilor de performanță aferenți serviciului de furnizare.

#### SECȚIUNEA a 2-a Domeniu de aplicare

Art. 2. — (1) Prezentul standard de performanță se aplică în relațiile dintre furnizor și:

- consumatorii cu care se află în relații contractuale;

- consumatorii care solicită furnizorului contractarea serviciului de furnizare a energiei electrice sau intermedierea relației cu operatorul de rețea;

- operatorii de rețea;
- Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

(2) Prevederile prezentului standard de performanță nu se aplică în caz de forță majoră.

#### SECȚIUNEA a 3-a

##### Definiții

Art. 3. — Termenii utilizați în prezentul document au semnificația definită în Legea energiei electrice nr. 13/2007, cu modificările și completările ulterioare, și în Regulamentul de furnizare a energiei electrice la consumatori, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.007/2004. Suplimentar, se definesc următorii termeni:

- compensație* — sumă de bani pe care furnizorul o plătește consumatorului în cazul în care nivelul garantat al unui indicator de performanță nu este atins;

- consumatori mici* — consumatori cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kVA;

- consumatori mari* — consumatori cu puterea aprobată peste 100 kVA;

d) *consumator necasnic* — consumator care cumpără energie electrică ce nu este destinată propriului uz casnic;

e) *indicator de performanță* — expresia cantitativă a gradului în care este satisfăcută o anumită necesitate a consumatorului referitoare la calitatea serviciului de furnizare a energiei electrice;

f) *indicator de performanță garantat* — indicator de performanță individual, pentru care reglementările impun un nivel care corespunde cu necesitățile de bază ale consumatorilor și care trebuie să fie respectat pentru fiecare caz în parte, denumit *nivelul garantat*. Clienții pentru care nivelul garantat nu este realizat sunt îndreptățiți să primească compensații de la furnizor;

g) *indicator de performanță general* — indicator de performanță care se referă la o componentă a calității serviciului de furnizare, ca valoare generală, la nivelul tuturor clienților sau al unei anumite categorii a acestora;

h) *indicator statistic* — mărime care cuprinde o informație cantitativă referitoare la o anumită componentă a activității furnizorului, fără să constituie un criteriu de evaluare a calității serviciului prestat;

i) *Serviciul clienți* — structura organizatorică care să ofere consumatorilor posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită sau/și adresării telefonice pentru serviciile prevăzute în licența de furnizare acordată (contractare, facturare, încasare, informare, preluarea și rezolvarea reclamațiilor, sesizărilor și cererilor de natura serviciilor prestate);

j) *zi lucrătoare* — zi, alta decât sâmbătă, duminică sau zilele declarate libere la nivel național.

## CAPITOLUL II Indicatori de performanță

### SECȚIUNEA 1

#### Răspuns la solicitările privind contractarea serviciului de furnizare

Art. 4. — (1) Furnizorul pune la dispoziția solicitanților, prin intermediul Serviciului clienți (în scris) și pe pagina proprie de internet (în format electronic), următoarele documente:

a) condițiile generale pentru asigurarea serviciului de furnizare a energiei electrice;

b) lista cu informațiile/documentele pe care solicitanții serviciului de furnizare trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pe baza cărora furnizorul elaborează oferta;

c) ofertele standard, pentru consumatorii mici sau casnici, dacă furnizorul are astfel de oferte.

(2) La o solicitare de asigurare a furnizării, transmisă de un consumator, furnizorul pune la dispoziția solicitantului următoarele documente:

a) o listă cu informațiile/documentele pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului în vederea întocmirii ofertei și a contractului — la data depunerii solicitării la Serviciul clienți, respectiv în 3 zile lucrătoare, în situația în care solicitarea este transmisă prin poștă, fax sau poștă electronică;

b) o ofertă de furnizare, care trebuie să cuprindă cel puțin prețul, intervalul de timp pentru care poate asigura furnizarea și eventuale condiții speciale de furnizare — în maximum 15 zile de la înregistrarea la furnizor a solicitării de furnizare și a documentației prevăzute la lit. a), în cazul consumatorilor casnici și necasnici mici, și în maximum 30 de zile, în cazul consumatorilor necasnici mari;

c) propunerea de contract de furnizare, semnată de furnizor, după primirea de la consumator a acceptului pentru oferta transmisă de furnizor și a documentelor necesare încheierii contractului de furnizare.

Art. 5. — (1) Indicatorii de performanță generali privind contractarea serviciului de furnizare sunt:

a) durata medie de emiteră a ofertelor de furnizare —  $D$ : media aritmetică a duratelor (în zile) de la înregistrarea la furnizor a fiecărei cereri de ofertă, care a fost însoțită de documentația necesară conform art. 4, până la transmiterea ofertei de furnizare către solicitant.

$$D = \frac{\sum_{i=1}^n Deo^i}{n} \text{ [zile], unde:}$$

$Deo^i$  = durata (în zile) de la înregistrarea la furnizor a cererii de ofertă „i” până la transmiterea ofertei de furnizare către solicitant;

$n$  = numărul de cereri de ofertă transmise de consumatori în intervalul pe care se face determinarea indicatorului.

Durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală;

b) durata medie de semnare a contractelor de furnizare —  $Dc$ : media aritmetică a duratelor (în zile) de la transmiterea de către solicitant a acceptului pentru o ofertă de furnizare (după parcurgerea etapelor de la art. 4), până la punerea la dispoziția consumatorului a contractului de furnizare, semnat de către furnizor. Media se determină pentru toate ofertele pentru care consumatorii au transmis acceptul, din intervalul pe care se face determinarea indicatorului (durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală).

$$Dc = \frac{\sum_{i=1}^n Dc^i}{n} \text{ [zile], unde:}$$

$Dc^i$  = durata (în zile) de la transmiterea de către solicitant a acceptului pentru o ofertă de furnizare „i” (după parcurgerea etapelor de la art. 4), până la punerea la dispoziția consumatorului a contractului de furnizare, semnat de către furnizor;

$n$  = numărul de oferte de furnizare pentru care consumatorii au transmis acceptul, în intervalul pe care se face determinarea indicatorului.

Durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală.

(2) Indicator de performanță garantat: durata de emiteră a ofertei de furnizare: numărul de zile de la înregistrarea la furnizor a cererii de ofertă, însoțită de documentația necesară (conform art. 4), până la transmiterea de către furnizor a ofertei de furnizare. Durata de emiteră a ofertei de furnizare nu trebuie să depășească 15 zile, în cazul consumatorilor casnici sau necasnici mici, respectiv 30 de zile, în cazul consumatorilor necasnici mari. În cazurile în care acest termen este depășit, furnizorul va plăti consumatorului respectiv o compensație de 50 lei, la care se adaugă o majorare de 5 lei/zi pentru fiecare zi de întârziere începând cu a doua zi de întârziere.

### SECȚIUNEA a 2-a

#### Rezolvarea contestațiilor privind facturarea

Art. 6. — (1) Furnizorul precizează în scris, în cazul consumatorului mare, data emiterii facturii. Orice modificare a datei de emiteră a facturii se comunică în scris consumatorului respectiv. În cazul consumatorului casnic sau necasnic mic, se afișează la loc dedicat anunțurilor (casieria furnizorului, centru de relații cu clienții, afișierele primăriei, la scara blocului etc.) fie intervalul de timp în care urmează să fie emisă factura, fie ziua

