

Standarde din 2010 DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Standarde din 2010 din 2010.01.26

Status: Acte ieșite din vigoare

Versiune de la: 1 februarie 2010

Intră în vigoare:

1 februarie 2010 An

Abrogat:

28 iulie 2015 An

Standarde din 2010 DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

Data act: 7-ian-2010

Emitent: Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei

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:

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

SECȚIUNEA 2: Domeniu de aplicare

Art. 2

(1) **Prezentul standard de performanță se aplică în relațiile dintre furnizor și:**

- a)consumatorii cu care se află în relații contractuale;
 - b)consumatorii care solicită furnizorului contractarea serviciului de furnizare a energiei electrice sau intermedierea relației cu operatorul de rețea;
 - c)operatorii de rețea;
 - d)Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).
- (2)Prevederile prezentului standard de performanță nu se aplică în caz de forță majoră.

SECȚIUNEA 3: 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:

- a)compensație - sumă de bani pe care furnizorul o plătește consumatorului în cazul în care nivelul garantat al unui indicator de performanță nu este atins;
- b)consumatori mici - consumatori cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kVA;
- c)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 prestabilă 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_{o_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 - De: 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 determinată 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^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 2: 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 (sau intervalul de timp) în care reprezentantul furnizorului se prezintă la domiciliu/sediul pentru încasarea facturii,

(2) La solicitarea scrisă a consumatorului care nu a primit factura după 10 zile calendaristice de la termenul prevăzut mai sus, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia, în termen de 3 zile

lucrătoare, o copie a facturii,

Art. 7

- (1) În cazul în care un consumator contestă valoarea unei facturi și comunică acest fapt furnizorului în termen de 15 zile calendaristice de la primirea ei, furnizorul este obligat să analizeze corectitudinea contestației și să comunice consumatorului rezultatul analizei în termen de 10 zile de la înregistrarea contestației, indiferent dacă factura a fost plătită de consumator sau nu. În cazul în care soluționarea contestației implică verificarea valorilor măsurate, termenul de 10 zile se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică operatorului de măsurare solicitarea de verificare a acestor valori contestate și ziua în care furnizorul primește răspunsul de la operatorul de măsurare, dar nu mai mult de termenul în care operatorul de distribuție este obligat să răspundă la o astfel de solicitare, prevăzut în Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice în vigoare, cu condiția înștiințării consumatorului în scris despre acest fapt, în termenul inițial de 10 zile.
- (2) Dacă furnizorul constată că factura inițială este corectă, furnizorul aduce la cunoștința consumatorului acest fapt, în termenul prevăzut la alin. (1), iar consumatorul este obligat să efectueze plata în cuantumul și în termenul de scadență specificate pe factură.
- (3) Dacă furnizorul constată că factura inițială a fost calculată greșit, furnizorul aduce la cunoștința consumatorului acest fapt în termenul prevăzut la alin. (1), anulează factura și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată.
- (4) Dacă în situația prevăzută la alin. (2) consumatorul a achitat factura, iar ulterior efectuării plății se dovedește că suma facturată a fost mai mare decât cea datorată, iar eroarea îi aparține furnizorului, acesta din urmă este obligat să plătească consumatorului diferența dintre suma încasată și cea corectă, la care se adaugă majorările de întârziere egale cu nivelul stabilit pentru neplata la termen a obligațiilor fiscale.
- (5) Majorările de întârziere prevăzute la alin. (4) se percep pentru perioada cuprinsă între ziua în care consumatorul a plătit factura și data la care furnizorul restituie diferența de plată și majorările de întârziere.
- (6) Restituirea diferenței datorate de furnizor conform alin. (5) se consideră efectuată la data transmiterii prin poștă a sumei prin care se corectează suma facturată inițial.

Art. 8

- (1) **Indicatorii de performanță generali sunt:**
 - a) numărul de contestații justificate privind facturarea. Indicatorul se va determina atât ca valoare absolută, cât și ca valoare raportată la numărul de consumatori deserviți la sfârșitul perioadei de raportare;

b) durata medie de rezolvare a contestațiilor, care reprezintă media aritmetică a duratelor dintre ziua înregistrării contestației la furnizor și ziua soluționării acesteia, pentru toate contestațiile de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului, prin ziua rezolvării înțelegând:

- ziua în care furnizorul comunică răspunsul la contestație - în situația celor nejustificate și în situația în care furnizorul consideră contestația justificată și reface factura;
- ziua în care furnizorul îi restituie consumatorului suma plătită de el în mod nejustificat și a eventualelor majorări de întârziere, în cazul de la art. 7 alin. (4).

(2) Indicator de performanță garantat: timpul de răspuns la contestația privind factura (de la înregistrarea contestației la furnizor și până la expedierea către consumator a rezultatului analizei) - nu trebuie să depășească valorile precizate la art. 7 alin. (1). În cazul în care acest termen este depășit, furnizorul plătește consumatorului o compensație de 50 lei.

(3) Indicatorul statistic: numărul de contestații privind facturarea. Indicatorul se va determina atât ca valoare absolută, cât și ca valoare raportată la numărul de consumatori, din categoria respectivă, deserviți la sfârșitul perioadei de raportare (acest indicator va cuprinde atât contestațiile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate).

SECȚIUNEA 3: Reluarea furnizării după întreruperea pentru neplată

Art. 9

(1) În cazul locurilor de consum deconectate de la rețeaua de alimentare cu energie electrică de către operatorul de rețea, la cererea furnizorului, pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare, furnizorul are obligația să comunice operatorului de rețea solicitarea de reconectare a locului de consum, după confirmarea îndeplinirii de către consumator a obligațiilor de plată către furnizor, conform prevederilor contractuale. Îndeplinirea obligațiilor de plată către furnizor se consideră confirmată după cum urmează:

- a) în momentul efectuării plății, în cazul plăților făcute direct la furnizori;
- b) în momentul primirii de către furnizor, în copie, a documentului prin care consumatorul certifică îndeplinirea obligației de plată, în cazul plăților făcute la o bancă sau prin orice alte modalități de plată agreate de părți, diferite de cele făcute direct la furnizor.

(2) Indicatorii de performanță generali sunt:

- a) numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare, pentru care furnizorul a transmis operatorului de rețea solicitarea de reconectare în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către consumator a obligațiilor de plată;
- b) numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare, pentru

care furnizorul a transmis operatorului de rețea solicitarea de reconectare în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către consumator a obligațiilor de plată.

- (3) Indicatorul de performanță garantat reprezintă timpul de comunicare către operatorul de rețea a solicitării de reluare a furnizării, definit ca numărul de ore dintre momentul în care furnizorul primește confirmarea îndeplinirii obligațiilor de plată a consumatorului deconectat și momentul în care operatorul de rețea primește de la furnizor solicitarea de reconectare la rețea a locului de consum respectiv. Acest termen nu trebuie să depășească 4 ore. În cazul în care furnizorul depășește acest termen, el plătește consumatorului o compensație de 35 lei, la care se adaugă 35 lei după fiecare interval de 24 de ore de întârziere peste acest termen.
- (4) Indicator statistic: număr de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare.

SECȚIUNEA 4: Răspuns la solicitările privind modificarea tipului de tarif

Art. 10

- (1) **În cazul locurilor de consum alimentate cu energie electrică pe bază de contract de furnizare reglementat, furnizorul implicit este obligat să respecte dreptul consumatorului de a alege tipul de tarif, cu respectarea prevederilor legislației în vigoare. La primirea unei solicitări scrise de modificare a tarifului, furnizorul analizează dacă grupul de măsurare asigură informațiile necesare aplicării tarifului solicitat și dacă tariful solicitat corespunde legislației în vigoare. Dacă ambele condiții sunt îndeplinite, furnizorul implicit acceptă modificarea tarifului și comunică acest lucru atât solicitantului, cât și operatorului rețelei la care este racordat locul de consum. Dacă modificarea tarifului necesită înlocuirea contorului sau modificări în programarea acestuia, furnizorul comunică acest lucru atât solicitantului, cât și operatorului rețelei. Operatorul rețelei va transmite solicitantului costurile pe care acesta trebuie să le suporte pentru înlocuirea contorului. O solicitare de modificare a tarifului se consideră rezolvată de furnizor, după caz:**
- a) la data la care furnizorul a acceptat modificarea și a transmis consumatorului data începând de la care se aplică tariful solicitat;
 - b) la data la care furnizorul a acceptat modificarea tarifului și a transmis atât solicitantului, cât și operatorului rețelei necesitatea modificării contorului, dacă modificarea este necesară; sau
 - c) atunci când solicitarea nu corespunde legislației în vigoare, la data la care furnizorul comunică consumatorului acest lucru.
- (2) Indicator de performanță general: numărul de solicitări de modificare a tarifului de furnizare, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare, în condițiile prevăzute la alin. (1).

- (3) Indicator de performanță garantat: timpul de rezolvare a solicitării de modificare a tarifului de furnizare, definit ca intervalul dintre primirea de către furnizor a solicitării și rezolvarea ei conform alin. (1). Acest timp nu trebuie să depășească 10 zile lucrătoare. În cazul în care acest termen este depășit, furnizorul implicit plătește consumatorului o compensație de 30 de lei.
- (4) Indicator statistic: număr de solicitări ale consumatorilor privind modificarea tipului de tarif.

SECȚIUNEA 5: Răspuns la petițiile consumatorilor, altele decât cele tratate în alte articole ale prezentei reglementări

Art. 11

(1) Furnizorul răspunde la petițiile consumatorilor referitoare la serviciul de furnizare (reclamații, solicitări de informații, propuneri de îmbunătățire a activității de furnizare), altele decât cele tratate în celelalte articole ale prezentei reglementări, transmise prin poștă, prin fax, prin poșta electronică sau prin depunerea lor direct la registratură. Furnizorul transmite răspunsul petițiilor de mai sus, de regulă prin același mijloc prin care a primit scrisoarea sau, dacă acest lucru nu este posibil, prin poștă.

(2) **Termenul de răspuns la scrisorile prevăzute la alin. (1) este după cum urmează:**

- a) furnizorul comunică răspunsul în 15 zile lucrătoare de la primire;
- b) prin excepție de la prevederile lit. a), în cazul în care formularea răspunsului necesită o perioadă de timp mai mare, furnizorul transmite consumatorului o informare, în termen de 15 zile lucrătoare de la primire, în care explică motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea răspunsului, urmând ca răspunsul la solicitarea consumatorului să fie transmis în termen de 30 de zile de la primirea scrisorii consumatorului.

(3) **Indicatorii de performanță generali sunt:**

- a) număr de petiții de tipul celor prevăzute la alin. (1), reprezentând o contestație justificată;
- b) durata medie de răspuns: media aritmetică a perioadelor (în zile) de la primirea petiției până la transmiterea răspunsului către solicitant, calculată pentru petițiile din intervalul pentru care se face determinarea indicatorului (durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală). Pentru situația prevăzută la alin. (2) lit. b) se la în considerare data la care a fost transmis răspunsul final.
- (4) Indicator de performanță garantat: durata de răspuns la orice petiție care face obiectul prezentului articol. Această durată nu trebuie să depășească termenele precizate la alin. (2). În cazurile în care termenul corespunzător este depășit, furnizorul va plăti consumatorului respectiv o compensație de 30 de lei.

(5) **Indicatori statistici:**

- a) număr total de petiții primite, de tipul celor tratate în alin. (1), din care:
- b) număr de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la

serviciul de furnizare;

c) număr de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar greșit sau solicitări de informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare.

SECȚIUNEA 6: Intermedierea relației consumator - operator de rețea

Art. 12

- (1) Furnizorul care a încheiat contractul de distribuție cu operatorul rețelei la care este racordat locul de consum este obligat să asigure intermedierea între consumator și operatorul rețelei, cu excepția cazurilor în care consumatorul decide să se adreseze direct operatorului rețelei.
- (2) Furnizorul prevăzut la alin. (1) comunică consumatorului, în formă scrisă (pe factură sau pe un document separat), numărul unui post telefonic prevăzut cu înregistrarea convorbirii și a momentului în care a fost inițiat apelul, pus la dispoziție de operatorul rețelei de distribuție la care este racordat locul de consum, la care consumatorul poate anunța direct operatorului de distribuție întreruperile în alimentarea cu energie electrică. Momentul anunțării astfel înregistrat se ia în calcul pentru determinarea timpului în care se restabilește alimentarea cu energie electrică.
- (3) **Furnizorul care îndeplinește condiția prevăzută la alin. (1) comunică operatorului rețelei oricare solicitare a consumatorului referitoare la obligațiile operatorului de distribuție (cum ar fi calitatea tensiunii, măsurarea energiei electrice consumate, solicitări de modificare a instalației de racordare), la următoarele termene:**
 - a) sesizarea primită de la consumator prin e-mail sau prin fax se comunică operatorului rețelei tot prin e-mail, respectiv prin fax, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a fost primită;
 - b) sesizarea primită de la consumator în scris pe hârtie se transmite operatorului rețelei, în termen de 3 zile lucrătoare de la primire.
- (4) Furnizorul comunică consumatorului răspunsul operatorului de rețea la solicitările de la alin. (3) în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea lor de către furnizor.
- (5) Furnizorul asigură serviciul de intermediere între operatorul de rețea și un solicitant pentru racordarea la rețeaua electrică de interes public, conform prevederilor Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public în vigoare și condițiilor asociate licenței de furnizare. În acest scop, furnizorul transmite operatorului de rețea, în termen de 3 zile lucrătoare de la primire, solicitarea scrisă de racordare și documentele aferente primite de la solicitant.
- (6) În cazul în care consumatorul solicită furnizorului prevăzut la alin. (1) rezolvarea unei probleme care, conform Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 28/2007, intră în sarcina operatorului de distribuție, furnizorul transmite solicitarea consumatorului către operatorul

de distribuție la termenul precizat mai sus, iar operatorul de distribuție este obligat să răspundă sau, după caz, să rezolve problema la termenul precizat în anexa nr. 4 la Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 28/2007.

- (7) Dacă în situația prevăzută la alin. (6), furnizorul nu respectă termenul de transmitere a solicitării consumatorului sau a răspunsului operatorului de distribuție către consumator sau dacă operatorul de distribuție nu respectă termenul din Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 28/2007, furnizorul plătește consumatorului compensațiile corespunzătoare obligațiilor nerespectate de el, de operatorul de distribuție sau de ambii.
- (8) Sumele plătite de furnizor pentru nerespectarea de către operatorul de distribuție a termenelor din Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 28/2007, vor fi recuperate de furnizor de la operatorul de distribuție, respectiv în termen de 30 de zile.

Art. 13

Indicatorii de performanță pentru activitatea furnizorului de intermediere a relației consumator - operator de rețea sunt:

1. **indicatori de performanță generali:**
 - a) durată medie de transmitere către operatorul de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin e-mail - este definită ca medie a numărului de zile dintre ziua primirii fiecărei sesizări și ziua transmiterii ei către operatorul de rețea, pentru toate sesizările de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului (durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală);
 - b) durată medie de transmitere a sesizărilor primite în scris de la consumator, prin postă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - este definită ca medie a numerelor de zile dintre ziua primirii fiecărei sesizări/solicitări și ziua transmiterii ei către operatorul de rețea, pentru toate sesizările/solicitările de acest tip din intervalul pe care se face determinarea indicatorului. Durata medie se determină în zile, ca număr cu o zecimală);
2. indicator de performanță garantat: durată de transmitere către operatorul de distribuție a unei sesizări care face obiectul prezentului articol, respectiv către consumator a răspunsului primit de la operatorul de distribuție. Această durată de transmitere nu trebuie să depășească termenul corespunzător, precizat de art. 12 la alin. (3) și (4). În cazurile în care termenul este depășit, furnizorul va plăti consumatorului respectiv o compensație de 50 lei;
3. indicator statistic: număr sesizări primite, de tipul celor tratate în art. 12 alin. (3)-(6) (primite de la consumator sau de la operatorul de rețea).

SECȚIUNEA 7: Organizare Serviciu clienți

Art. 14

- (1) Furnizorul este obligat să înființeze unul sau mai multe puncte de lucru pentru asigurarea comunicării cu consumatorii (Serviciul clienți), conform prevederilor din Condițiile asociate licenței de furnizare. Fiecare punct de lucru din cadrul Serviciului clienți trebuie să asigure consumatorului acces la registratura furnizorului, pentru înregistrarea documentelor menționate în prezentul standard, cel puțin în intervalul orar 8-16 al fiecărei zile lucrătoare.
- (2) Pentru alte forme de comunicare, furnizorul este obligat să pună la dispoziția consumatorilor un număr de fax și o adresă de poștă electronică.
- (3) **Indicatori de performanță generali:**
- a) număr de consumatori deserviți de Serviciul clienți cu cel mai mare număr de consumatori arondați;
 - b) număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul;
 - c) număr de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24;
 - d) număr de linii telefonice gratuite.

SECȚIUNEA 8: Reclamații referitoare la acordarea dreptului de schimbare a furnizorului

Art. 15

- (1) La solicitarea unui consumator de schimbare a furnizorului, atât în cazul consumatorilor proprii care solicită să treacă la alt furnizor, cât și în cazul consumatorului deservit de alt furnizor și care solicită furnizorului respectiv să îi asigure serviciul de furnizare, furnizorul trebuie să răspundă la termenele prevăzute în reglementările în vigoare.
- (2) **Indicatori de performanță generali:**
- a) număr de reclamații ale consumatorilor proprii (adresate direct furnizorului sau prin intermediul altor instituții abilitate), prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea consumatorului de încetare a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului;
 - b) număr de reclamații ale consumatorilor deserviți de alt furnizor (adresate direct furnizorului sau prin intermediul altor instituții abilitate), prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un consumator îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura serviciul de furnizare;
 - c) număr de reclamații de tipul celor de la lit. a) sau b) ajunse în instanța de judecată;
 - d) număr de reclamații de tipul celor de la lit. c) finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv.

SECȚIUNEA 9: Respectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanți

Art. 16

Pentru evaluarea modului în care se aplică prevederile prezentei reglementări referitoare la dreptul consumatorului de a primi compensații în cazurile în care furnizorul nu se încadrează în nivelurile garantate ale serviciului de furnizare prevăzute în prezentul standard de performanță, se definesc următorii indicatori statistici:

- a) număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță garantați;
- b) număr de compensații acordate (în această categorie vor fi cuprinse și cele pe care furnizorul le recunoaște deja și sunt în curs de efectuare a plății);
- c) număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu (atât cele ajunse în instanță, cât și cele înregistrate de consumator la furnizor și necontestate de furnizor).

CAPITOLUL III: Date generale despre activitatea de furnizare

Art. 17

Furnizorul ține evidența locurilor de consum pentru care asigură furnizarea energiei electrice (atât cele pentru care are contract de furnizare, cât și locurile de consum din proprietatea lui, pentru care asigură furnizarea fără contract de furnizare) și a energiei furnizate acestora, pe categorii de consumatori (casnici, necasnici mici și necasnici mari), conform următorilor indicatori statistici:

- a) număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei;
- b) număr de locuri de consum preluate în cursul perioadei;
- c) număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei;
- d) număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea (transport și/sau distribuție);
- e) număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei;
- f) energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori.

CAPITOLUL IV: Înregistrarea solicitărilor/sesizărilor/contestațiilor primite și a răspunsurilor transmise

Art. 18

Furnizorii au obligația să își organizeze un sistem de înregistrare a tuturor solicitărilor/sesizărilor/contestațiilor/ depunerilor de documente (întrebări, solicitări de informații, sesizări ale unor aspecte din activitatea de furnizare, reclamații, contestații, intermedierea relației cu operatorii de rețea, depuneri de documente de confirmare a plăților) primite de la consumatori, indiferent de calea de transmitere (direct la registratura furnizorului, prin poștă, prin poșta electronică sau prin fax). În mod similar sunt înregistrate și

solicitățile sau răspunsurile transmise de furnizor, conform prezentului standard de performanță, către consumator sau către operatorul de rețea. Numărul de înregistrare este primit de petent pe loc, în cazul prezentării directe la punct de lucru cu clienții al furnizorului sau sunând la numărul de telefon de la Serviciul clienți, sau, pentru sesizările transmise prin poșta electronică, în termen de 3 zile lucrătoare de la transmitere.

Art. 19

Furnizorul transmite răspunsul scrisorilor consumatorului, de regulă prin același mijloc prin care a primit scrisoarea sau, dacă acest lucru nu este posibil, prin poștă sau prin predare sub semnătură. Ca dată de răspuns se consideră data depunerii la poștă a răspunsului, data predării sub semnătură la destinatar sau oricare dată de transmitere care poate fi dovedită cu un document scris (confirmare fax, copie după mesajul electronic). Transmiterea de către furnizor a confirmării îndeplinirii obligațiilor de plată de către consumatorul întrerupt pentru neplata serviciului de furnizare se face printr-un procedeu convenit cu operatorul de distribuție, care să asigure verificarea respectării de către furnizor a termenului de transmitere stabilit la art. 9.

CAPITOLUL V: Determinarea valorilor indicatorilor de performanță și comunicarea lor

Art. 20

- (1) Începând cu anul 2010, furnizorul determină semestrial valorile indicatorilor de performanță a serviciului de furnizare, pe categorii de consumatori (total, casnici, necasnici mici și necasnici mari), conform anexelor nr. 1 și 2.
- (2) Furnizorii care au avut contract de furnizare cu consumatorii în decursul unui an calendaristic transmit la ANRE datele centralizate conform alin. (1), pentru anul calendaristic respectiv, până pe 15 februarie al anului următor, conform anexelor nr. 1 și 2. La aceeași dată, furnizorul afișează aceste date pe pagina proprie de internet.
- (3) Furnizorii păstrează pe o durată de 5 ani datele necesare calculării indicatorilor de performanță din prezentul standard, precum și anexele nr. 1 și 2.
- (4) Indicatorii de performanță generali, definiți ca durată medie, se determină ca raport între suma valorilor individuale ale indicatorului, pentru fiecare caz în parte din perioada pentru care se face raportarea indicatorilor de performanță, și numărul de cazuri luate în calcul.

CAPITOLUL VI: Plata compensațiilor pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantați aferenți serviciului de furnizare

Art. 21

- (1) Compensațiile datorate consumatorului de către furnizor, conform prezentului standard de performanță (rezumate în anexa nr. 3 - Indicatori de performanță garantați privind calitatea serviciului de furnizare), se plătesc la cererea scrisă a consumatorului, transmisă furnizorului în termen de 30 de zile calendaristice de la îndeplinirea condițiilor de acordare a compensației. Consumatorul precizează în cerere datele de identificare ale documentelor din care rezultă dreptul de a primi compensația (denumirea indicatorului de performanță garantat a cărui valoare garantată nu a fost respectată de furnizor, numerele de înregistrare a sesizării trimise de consumator și a răspunsului transmis de furnizor), precum și modalitatea prin care dorește să primească compensația cuvenită, conform alin. (3).
- (2) Furnizorul analizează cererea consumatorului și, în cazul în care consideră cererea nejustificată, comunică acest lucru consumatorului în termen de 15 zile lucrătoare de la primirea cererii. Neînțelegerile dintre consumator și furnizor legate de plata compensațiilor se rezolvă pe cale amiabilă în conformitate cu prevederile contractului de furnizare, iar în caz de divergență, în instanța de judecată.
- (3) **În cazul în care furnizorul consideră cererea consumatorului ca fiind justificată, plătește consumatorului compensația datorată după cum urmează:**
- a) consumatorul necasnic mare atașează la cererea prevăzută la alin. (1) o factură pentru suma corespunzătoare compensației datorate, iar furnizorul plătește suma datorată în termenul de scadență de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării facturii la furnizor, în contul bancar prevăzut de consumator în cererea prevăzută la alin. (1). Același procedeu îl poate aplica și consumatorul necasnic mic;
- b) consumatorul casnic sau consumatorul necasnic mic care nu a atașat la cerere factura pentru suma corespunzătoare compensației este îndreptățit să primească compensația prin scăderea sumei respective din valoarea facturii imediat următoare sau poate opta pentru primirea sumei cuvenite la casieria furnizorului. Prin factură imediat următoare se înțelege prima factura pentru energia electrică a consumatorului, pentru care termenul de emisie a facturii urmează datei de înregistrare a cererii prevăzute la alin. (1) la un interval de cel puțin 15 zile lucrătoare. În cazul în care consumatorul casnic sau necasnic mic optează pentru primirea sumei cuvenite la casieria furnizorului, furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia suma respectivă în maximum 30 de zile calendaristice de la înregistrarea cererii la furnizor.
- (4) În cazul nerespectării de către furnizor a termenelor prevăzute la alin. (3), sumele datorate vor fi majorate astfel: pentru fiecare zi de întârziere față de termenul scadent, suma datorată se va majora cu penalități de întârziere egale cu majorările prevăzute în contractul de furnizare pentru neachitarea la termen a facturilor emise de furnizor pentru energia electrică.

Art. 22

- (1) În cazul în care un consumator obține o hotărâre judecătorească favorabilă, conform căreia are dreptul de a primi despăgubiri pentru pagube produse de furnizor, ca urmare a unei fapte a furnizorului pentru care acesta din urmă datorează consumatorului plata unei compensații, consumatorul pierde dreptul de a beneficia și de această compensație.
- (2) Furnizorul datorează consumatorului plata unei compensații conform prezentului standard de performanță, inclusiv în cazul în care furnizorul este sancționat, conform art. 212 din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la consumatori, aprobat prin Hotărârea Guvernului nr. 1.007/2004, pentru încălcarea aceleiași prevederi.

CAPITOLUL VII: Dispoziții tranzitorii și finale

Art. 23

- (1) Compensațiile pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantați, prevăzuți în prezentul standard de performanță, se plătesc numai în cazul locurilor de consum alimentate la tarife reglementate. Costurile cu aceste compensații nu sunt considerate costuri justificate de furnizare și nu sunt luate în considerare la stabilirea prețurilor și tarifelor reglementate de furnizare.
- (2) Compensațiile datorate de furnizor conform prezentului standard de performanță nu se plătesc în situațiile de forță majoră (război sau calamități naturale declarate conform legii) în care furnizorul poate dovedi că acestea l-au împiedicat să își respecte obligațiile corespunzătoare,
- (3) În cazul în care o situație de forță majoră afectează valorile unui indicator de performanță și furnizorul poate dovedi că aceasta l-a împiedicat să își respecte obligațiile corespunzătoare, indicatorul se înregistrează cu valoarea lui realizată (ca și cum nu ar fi existat situația de forță majoră), iar furnizorul va insera în raportul pe care îl transmite la ANRE o rubrică de "Observații", în care va preciza influența stării de forță majoră asupra indicatorului afectat.

Art. 24

Pentru orice indicator de performanță general, reglementatorul poate stabili, printr-o reglementare, un nivel minim de calitate, denumit nivel general, care reprezintă nivelul de calitate al serviciului pe care consumatorii se pot aștepta să îl primească. Nivelul general se poate defini ca valoare medie sau ca procentaj de cazuri în care nivelul stabilit trebuie realizat. Pentru nerealizarea unui nivel general, furnizorul nu plătește compensații consumatorilor afectați, dar în astfel de situații reglementatorul poate lua măsuri de sancționare a furnizorului.

Art. 25

Anexele nr. 1-3 fac parte integrantă din prezentul standard de performanță.

ANEXA Nr. 1: Indicatori de performanță generali privind calitatea serviciului de furnizare

Furnizor		Anul			
Nr. crt.	Indicator de performanță *	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	An
0	1	2	3	4	5
1.	Durata medie de emitere a ofertelor de furnizare - art. 5 alin. (1) lit. a)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
2.	Durata medie de semnare a contractelor de furnizare - art. 5 alin (1) lit. b)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
3.	Număr de contestații justificate privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
4.	Număr de contestații justificate privind facturarea, raportat la numărul consumatorilor deserviți - art. 8 alin. (1) lit. a)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
5.	Durata medie de rezolvare a	casnic			

	contestațiilor privind facturarea - art. 8 alin. (1) lit. b)	necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
6.	Număr de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. a)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
7.	Număr de locuri de consum deconectate pentru care furnizorul solicită reluarea în mai mult de 4 ore - art. 9 alin. (2) lit. b)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
8.	Număr de solicitări de modificare a tarifului, rezolvate în mai puțin de 10 zile lucrătoare - art. 10 alin. (2)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
9.	Număr de petiții de tipul celor prevăzute la art. 11 alin. (1), reprezentând o reclamație justificată - art. 11 alin. (3) lit. a)				
10.	Durăta medie de răspuns la petițiile de mai sus-art. 11 alin. (3) lit. b)				
11.	Durăta medie de transmitere către operatorul de rețea a sesizărilor primite prin fax sau prin e-mail - art. 13 pct.				

	1 lit. a)				
12.	Durată medie de transmitere către operatorul de rețea a sesizărilor primite în scris, prin poștă sau direct la registratură, inclusiv cele referitoare la accesul la rețea - art. 13 pct. 1 lit. b)				
13.	Număr de consumatori deserviți de Serviciul clienți cu cel mai mare număr de consumatori arondați - art. 14 alin. (3) lit. a)				
14.	Număr de linii telefonice disponibile consumatorilor pentru comunicarea cu furnizorul - art. 14 alin. (3) lit. b)				
15.	Număr de linii telefonice cu operator 24 de ore din 24 - art. 14 alin. (3) lit. c)				
16.	Număr de linii telefonice gratuite - art. 14 alin. (3) lit. d)				
17.	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii proprii - art. 15 alin. (2) lit. a)				
18.	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului - de la consumatorii deserviți de alt furnizor - art. 15 alin. (2)				

	lit. b)				
19.	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului ajunse în instanța de judecată - art. 15 alin. (2) lit. c)				
20.	Număr de reclamații privind schimbarea furnizorului finalizate în instanța de judecată cu sentință defavorabilă furnizorului respectiv - art. 15 alin. (2) lit. d)				

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță, la referința menționată în anexă.

ANEXA Nr. 2: Indicators statistici privind activitatea de furnizare

Furnizor		Anul			
Nr. crt.	Indicator statistic*	Tip consumator	Semestrul I	Semestrul II	An
0	1	2	3	4	5
1	Număr de contestații privind facturarea - art. 8 alin. (3)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
2	Număr de contestații privind facturarea, raportat la numărul consumatorilor deserviți - art. 8 alin. (3)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			

		total			
3	Număr de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii serviciului de furnizare - art. 9 alin. (4)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total			
4	Număr de solicitări de modificare a tarifului - art. 10 alin. (4)	casnic			
		necasic mic			
		necasic mare			
		total			
5	Număr total de petiții primite, altele decât cele tratate în alte articole - art. 11 alin. (5) lit. a)				
6	Număr de petiții reprezentând o solicitare de informații sau o propunere de îmbunătățire referitoare la serviciul de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. b)				
7	Număr de petiții cu subiect nerelevant: reclamații nejustificate, destinatar greșit, solicitări de informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare - art. 11 alin. (5) lit. c)				
8	Număr de sesizări privind intermedierea relației				

	consumator-operator de rețea - art. 13 pct. 3				
9	Număr de solicitări ale consumatorilor de a primi compensații - art. 16 lit. a)				
10	Număr de compensații acordate - art. 16 lit. b)				
11	Număr de neînțelegeri privind dreptul la compensații, aflate în litigiu - art. 16 lit. c)				
12	Număr de locuri de consum deservite la începutul perioadei - art. 17 lit. a)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
13	Număr de locuri de consum preluate în cursul perioadei - art. 17 lit. b)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
14	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei - art. 17 lit. c)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
15	Număr de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei, pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			

	(transport și/sau distribuție) - art. 17 lit. d)	total			
16	Număr de contracte de furnizare existente, modificate prin acte adiționale în cursul perioadei - art. 17 lit. e)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			
17	Energie furnizată (în MWh), pe categorii de consumatori - art. 17 lit. f)	casnic			
		necasnic mic			
		necasnic mare			
		total			

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță, la referința menționată în anexă.

ANEXA Nr. 3: Indicators de performanță garantați privind calitatea serviciului de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță *	Nivelul garantat	Compensația în caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1	Durata de emitere a ofertei de furnizare - art. 5 alin. (2)	15 zile lucrătoare, în cazul consumatorilor casnici sau necasnici mici, respectiv 30 de zile calendaristice, în cazul consumatorilor necasnici mari	50 lei
2	Timpul de răspuns la contestația privind factura - art. 8 alin. (2)	10 zile calendaristice, în condițiile prevăzute la art. 7 alin. (1)	50 lei
3	Timpul de comunicare către operatorul de rețea a solicitării de reluare a furnizării - art. 9 alin. (3)	4 ore	35 lei, la care se adaugă 35 lei pentru fiecare zi de întârziere

4	Timpul de rezolvare a solicitării de modificare a tarifului de furnizare - art. 10 alin. (3)	10 zile lucrătoare, în condițiile prevăzute la art. 10 alin. (1)	30 lei
5	Durata de răspuns la petiții - art. 11 alin. (4)	15 zile lucrătoare sau 30 de zile calendaristice, în condițiile prevăzute la art. 11 alin. (2)	30 lei
6	Durată de transmitere către operatorul de distribuție a unei sesizări care face obiectul art. 12, respectiv către consumator a răspunsului primit de la operatorul de distribuție - art. 13 pct. 2	Ziua lucrătoare imediat următoare, pentru sesizarea primită de la consumator prin e-mail sau fax 3 zile lucrătoare, pentru sesizarea primită de la consumator în scris pe hârtie 3 zile lucrătoare pentru comunicarea către consumator a răspunsului primit de la operatorul de rețea	50 lei

* Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului de performanță, la referința menționată în anexă.

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 57 din data de 26 ianuarie 2010