

Standarde din 2017 DE PERFORMANȚĂ pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Standarde din 2017 din 2017.02.15

Status: Acte în vigoare

Versiune de la: 1 aprilie 2017 până la 31 decembrie 2021

Intră în vigoare:

1 aprilie 2017 An

Standarde din 2017 DE PERFORMANȚĂ pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Data act: 8-feb-2017

Emitent: Autoritatea Nationala de Reglementare in Domeniul Energiei

CAPITOLUL I: Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1: Scop și domeniu de aplicare

Art. 1

(1) Prezentul standard de performanță, denumit în continuare standard, reglementează calitatea activității de furnizare a energiei electrice.

(2) Standardul stabilește:

- a) prevederi referitoare la calitatea activității de furnizare;
- b) indicatorii de performanță ce caracterizează calitatea activității de furnizare;
- c) nivelurile garantate ale indicatorilor de performanță garantați;
- d) compensațiile pe care furnizorii de ultimă instanță le plătesc clienților finali beneficiari ai serviciului universal, în cazul nerespectării nivelurilor garantate ale indicatorilor de performanță;
- e) modul de raportare a indicatorilor de performanță aferenți activității de furnizare.

Art. 2

Prevederile standardului se aplică în relațiile dintre furnizorul de energie electrică, denumit în continuare furnizor, și:

- a) clienții finali cu care are încheiate contracte de furnizare a energiei electrice, pe toată durata de valabilitate a acestora;
- b) clienții finali care solicită furnizorului o ofertă de furnizare a energiei electrice și/sau contractarea furnizării energiei electrice;
- c) clienții finali în vederea intermediării relației cu operatorul de rețea, în cazul în care furnizorul a încheiat contractul de rețea cu operatorul de rețea la care este racordat locul de

consum;
d)operatorii de rețea;
e)Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei.

SECȚIUNEA 2:Definiții și abrevieri

Art. 3

(1)Abrevierile utilizate în cuprinsul standardului au următoarele semnificații:

ANRE - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei;

CF - client final;

FUI - furnizor de ultimă instanță;

OR - operator de rețea;

OM - operator de măsurare.

(2)În înțelesul prezentului standard, termenii de mai jos au semnificațiile următoare:

a)compensație - sumă de bani pe care furnizorul o plătește CF în cazul în care nivelul garantat al unui indicator de performanță nu este atins;

b)indicator de performanță - expresia cantitativă a gradului în care este satisfăcută o anumită necesitate a CF referitoare la calitatea activității de furnizare a energiei electrice și, după caz, a serviciului de rețea;

c)indicator de performanță general - indicator de performanță care se referă la o componentă a calității activității de furnizare, ca valoare generală, la nivelul tuturor CF sau al unei anumite categorii a acestora;

d)indicator de performanță garantat - indicator de performanță individual, pentru care reglementările impun un anumit nivel și care trebuie să fie respectat de către furnizor;

e)plângere - sesizare, reclamație, petiție, contestație sau orice altă formă, definită ca exprimare a insatisfacției CF adresată furnizorilor de energie electrică, referitoare la activitatea prestată de aceștia și/sau de către OR și la care se așteaptă în mod explicit sau implicit un răspuns sau o rezoluție;

f)zi lucrătoare - orice zi calendaristică, alta decât sâmbăta, duminica sau zilele declarate libere la nivel național.

(3)Definițiile prevăzute la alin. (2) se completează cu definițiile din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, și cu definițiile din Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 64/2014, cu modificările ulterioare, și Regulamentul privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public, aprobat prin Ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei nr. 59/2013, cu modificările și completările ulterioare.

CAPITOLUL II:Indicatori de performanță

SECȚIUNEA 1:Informații generale privind activitatea de furnizare

Art. 4

Furnizorul ține evidența locurilor de consum pentru care asigură furnizarea energiei electrice, atât a celor pentru care are contract de furnizare, cât și a celor din proprietatea sa pentru care asigură furnizarea fără contract de furnizare, și a energiei electrice furnizate acestora, pe categorii de CF (casnici, noncasnici mici și noncasnici mari), conform următorilor indicatori de performanță generali:

- a) numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei de raportare;
- b) numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare;
- c) numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare;
- d) numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare;
- e) numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare pentru care furnizorul a încheiat contractele de rețea;
- f) energie electrică furnizată în perioada de raportare, exprimată în MWh și rotunjită la număr întreg.

SECȚIUNEA 2: Răspuns la solicitările privind asigurarea furnizării energiei electrice

Art. 5

(1) Furnizorul pune la dispoziția celor interesați, în scris, prin intermediul punctului unic de contact/punctelor de informare regională/locală, și în format electronic, prin intermediul paginii proprii de internet, următoarele:

- a) condițiile generale pentru asigurarea furnizării energiei electrice;
- b) ofertele-tip definite pe fiecare categorie de CF, conform prevederilor regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare;
- c) informațiile strict necesare pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului, pentru întocmirea unei oferte de furnizare personalizate, prevăzute în anexa nr. 1;
- d) lista documentelor necesare întocmirii contractului de furnizare a energiei electrice, conform prevederilor regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, în vigoare.

(2) La o solicitare de contractare a furnizării energiei electrice, furnizorul pune la dispoziția solicitantului următoarele:

- a) lista cu informațiile/documentele pe care solicitantul trebuie să le pună la dispoziția furnizorului în vederea întocmirii ofertei personalizate și a contractului de furnizare a energiei electrice - la data depunerii solicitării la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală, respectiv în termenul de 3 zile lucrătoare, în situația în care solicitarea este transmisă prin poștă, fax, poștă electronică sau prin intermediul unui centru de telefonie;
- b) o ofertă privind condițiile echitabile de furnizare a energiei electrice, care conține, obligatoriu, prețul de furnizare, termenii de plată și data-limită de încheiere a contractului de

furnizare, elaborat în conformitate cu reglementările în vigoare - în maximum 15 zile lucrătoare de la înregistrarea la furnizor a solicitării privind asigurarea furnizării energiei electrice și transmiterea de către solicitant a informațiilor/documentelor menționate la lit. a);
c)propunerea de contract de furnizare a energiei electrice, semnată de furnizor, după primirea acceptului CF pentru oferta transmisă de furnizor și a documentelor necesare încheierii contractului de furnizare a energiei electrice.

Art. 6

(1)Indicatorii de performanță generali sunt:

- a)numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor-tip și/sau a ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate;
- b)numărul de încălcări ale termenului de emiteră a ofertelor de furnizare;
- c)numărul de compensații plătite CF pentru nerespectarea termenului de emiteră a ofertelor de furnizare.

(2)Indicatorul de performanță garantat este termenul de emiteră a ofertei de furnizare, reprezentând numărul de zile lucrătoare de la înregistrarea la furnizor a cererii de ofertă și a documentelor necesare întocmirii ofertei, până la transmiterea de către furnizor a ofertei de furnizare. Termenul de emiteră a ofertei de furnizare nu trebuie să depășească 15 zile lucrătoare.

(3)În cazurile în care termenul prevăzut la alin. (2) este depășit, FUI va plăti CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 3.

SECȚIUNEA 3: Soluționarea plângerilor privind facturarea

Art. 7

(1)Furnizorul precizează în contractele de furnizare a energiei electrice intervalul de timp în care se emite factura de energie electrică. Orice modificare a intervalului de emiteră a facturii se comunică CF prin metodele de comunicare stabilite prin contractele de furnizare a energiei electrice.

(2)La solicitarea CF care nu a primit factura de energie electrică după 10 zile de la termenul prevăzut la alin. (1), furnizorul este obligat să pună la dispoziția acestuia o copie a facturii, astfel:

- a)dacă solicitarea a fost transmisă prin poștă, fax sau poștă electronică copia facturii se transmite, de regulă, prin același mijloc de comunicare prin care solicitarea a fost primită sau conform solicitării CF, în termen de 2 zile lucrătoare de la primire;
- b)dacă solicitarea se face prin prezentarea CF la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală, după caz, copia facturii este pusă imediat la dispoziția CF, dacă CF nu solicită altfel;
- c)dacă solicitarea se face printr-un centru de telefonie, copia facturii este pusă imediat la dispoziția CF dacă acesta are posibilitatea primirii imediate a acesteia, sau prin orice alt mijloc de comunicare stabilit prin contractul de furnizare a energiei electrice, în termen de 2 zile lucrătoare de la primire.

Art. 8

(1) În cazul în care CF contestă valoarea unei facturi și comunică acest fapt furnizorului în termen de 30 de zile de la data emiterii acesteia, furnizorul este obligat să analizeze temeinicia plângerii și să comunice CF rezultatul analizei în termen de 5 zile lucrătoare de la înregistrarea acesteia, indiferent dacă factura a fost sau nu a fost plătită de către CF. În cazul în care soluționarea plângerii implică verificarea datelor măsurate, termenul de 5 zile lucrătoare se prelungește cu intervalul de timp dintre ziua în care furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate și ziua în care furnizorul transmite CF răspunsul primit de la OM; OM este obligat să răspundă la o astfel de solicitare în termenul prevăzut în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, cu condiția înștiințării CF prin intermediul furnizorului, în scris, asupra acestui aspect, în termenul inițial de 5 zile lucrătoare. Furnizorul comunică OM solicitarea de verificare a datelor contestate conform prevederilor art. 13 alin. (4), iar rezultatul analizei este comunicat CF prin intermediul furnizorului în termen de 3 zile lucrătoare de la data primirii acestuia de la OM.

(2) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OM, că respectiva plângere nu este întemeiată, comunică CF acest lucru, în termenele prevăzute la alin. (1), iar CF este obligat să efectueze plata facturii.

(3) În situația în care furnizorul constată, în urma analizării plângerii/primirii răspunsului de la OM, că respectiva plângere este întemeiată, anulează factura respectivă și emite o nouă factură, cu decalarea corespunzătoare a termenului de plată. Furnizorul comunică CF rezultatul final în termenele prevăzute la alin. (1).

(4) În situația prevăzută la alin. (2), dacă CF achită factura, dar se dovedește ulterior efectuării plății că suma facturată a fost mai mare decât cea corect calculată, plângerea fiind întemeiată, furnizorul restituie CF sau, după caz, compensează în contul facturilor următoare diferența dintre suma încasată și cea corect calculată, inclusiv dobânzi penalizatoare calculate pentru suma încasată necuvenit, egale cu nivelul dobânzilor penalizatoare prevăzute în contract pentru neplata la termen de către CF a facturilor de energie electrică, conform prevederilor legale în vigoare.

Art. 9

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

- a) numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM;
- b) numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM;
- c) numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate;
- d) numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică;
- e) numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică.

(2) Indicatorul de performanță garantat este termenul de răspuns la plângerile privind facturarea, prevăzut la art. 8 alin. (1). În cazul în care termenul este depășit, FUI plătește CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 3.

SECȚIUNEA 4: Reluarea furnizării după întreruperea alimentării cu energie electrică pentru neplată

Art. 10

(1) În cazul locurilor de consum deconectate de la rețeaua de alimentare cu energie electrică de către OR, la cererea furnizorului, pentru neplata contravalorii facturii emise în baza contractului de furnizare a energiei electrice, furnizorul are obligația să comunice OR solicitarea de reconectare a locului de consum, după confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată către furnizor, conform reglementărilor în vigoare.

(2) Transmiterea de către furnizor a confirmării îndeplinirii obligațiilor de plată de către CF deconectat pentru neplata facturii prevăzute la alin. (1) se face printr-un procedeu convenit cu OR, care să asigure verificarea respectării de către furnizor a termenelor de transmitere prevăzute la alin. (4).

(3) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică;

b) numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată;

c) numărul de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmarea îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată;

d) numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării de energie electrică;

e) numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate;

f) numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică;

g) numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică;

h) numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică.

(4) Indicatorii de performanță garantați sunt:

a) termenul de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării, definit ca numărul de ore dintre momentul în care furnizorul înregistrează confirmarea îndeplinirii obligațiilor de plată ale CF deconectat și momentul în care furnizorul comunică OR solicitarea de reconectare la rețea a locului de consum respectiv; acesta nu trebuie să depășească 4 ore;

b) termenul de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii; acesta nu trebuie să depășească 5 zile lucrătoare de la primirea

plângerii de către furnizor.

(5) În cazul în care FUI depășește termenele prevăzute la alin. (4) plătește CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 3.

SECȚIUNEA 5: Răspuns la solicitările/plângerile privind schimbarea tipului de tarif reglementat de către clientul casnic

Art. 11

(1) FUI este obligat să respecte dreptul clientului casnic de a schimba tipul de tarif reglementat cu orice alt tarif reglementat, în vigoare, pentru energia electrică furnizată, cu respectarea prevederilor reglementărilor ANRE privind schimbarea tipului de tarif. În cazul în care acestea sunt îndeplinite, la solicitarea scrisă a clientului casnic privind schimbarea tarifului reglementat, FUI și OR asigură schimbarea acestuia în maximum 10 zile lucrătoare de la primirea solicitării. În cazul în care nu sunt îndeplinite prevederile reglementărilor în vigoare privind schimbarea tarifului, FUI comunică aceasta clientului casnic în maximum 10 zile lucrătoare de la primirea solicitării.

(2) O solicitare de schimbare a tarifului reglementat se consideră soluționată de către FUI la data la care acesta a efectuat schimbarea. FUI comunică clientului casnic data începând de la care se aplică tariful solicitat, în maximum 10 zile lucrătoare de la data schimbării.

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

- a) numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat;
- b) numărul de solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare;
- c) numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică;
- d) numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică;
- e) numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică.

(4) Indicatorul de performanță garantat este termenul de soluționare a solicitării de schimbare a tarifului reglementat și/sau a plângerii privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică, definit ca intervalul dintre primirea de către furnizor a solicitării/plângerii respective și soluționarea ei. În cazul în care termenul este depășit, FUI plătește clienților casnici beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 3.

SECȚIUNEA 6: Răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate în alte articole ale prezentului standard

Art. 12

(1) Furnizorul răspunde la solicitările/plângerile CF referitoare la activitatea de furnizare, altele decât cele tratate în celelalte articole ale prezentului standard, transmise prin poștă, fax,

poștă electronică, prin intermediul formularului on-line, prin intermediul unui centru de telefonie sau prin înregistrarea acestora direct la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală. Furnizorul transmite răspunsul, de regulă, prin același mijloc prin care a primit solicitarea/plângerea sau conform solicitării CF, iar dacă acest lucru nu este posibil, prin poștă cu confirmare de primire.

(2)Termenul de răspuns la solicitările/plângerile prevăzute la alin. (1) este după cum urmează:

- a)furnizorul comunică CF răspunsul în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării solicitării/plângerii;
- b)prin derogare de la prevederile lit. a), în cazul în care formularea răspunsului necesită o perioadă de timp mai mare, furnizorul transmite CF o informare în termen de 15 zile lucrătoare de la data înregistrării, în care explică motivul pentru care are nevoie de un timp mai lung pentru formularea răspunsului, urmând ca răspunsul la solicitarea CF să fie transmis în termen de 30 de zile de la data înregistrării solicitării/plângerii.

(3)Indicatorii de performanță generali sunt:

- a)numărul total de solicitări și plângeri primite, de tipul celor prevăzute la alin. (1);
- b)numărul de plângeri primite, de tipul celor prevăzute la alin. (1);
- c)numărul de plângeri întemeiate, de tipul celor prevăzute la alin. (1);
- d)numărul de încălcări ale termenului de răspuns la solicitările/plângerile, de tipul celor prevăzute la alin. (1);
- e)numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la solicitările/plângerile de tipul celor prevăzute la alin. (1).

(4)Indicatorul de performanță garantat este termenul de răspuns la orice solicitare/plângere care face obiectul prezentului articol și care nu trebuie să depășească termenele prevăzute la alin. (2). În cazurile în care termenul este depășit, FUI va plăti CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 3.

SECȚIUNEA 7:Intermedierea relației CF-OR în cazul în care furnizorul de energie electrică a încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum

Art. 13

(1)Furnizorul care a încheiat contractul de rețea cu OR la care este racordat locul de consum este obligat să asigure intermedierea între CF și OR.

(2)Furnizorul comunică CF, în formă scrisă, pe factură sau pe un document separat, și afișează și pe pagina de internet proprie numărul unui post telefonic pus la dispoziție de OR la care este racordat locul de consum, la care CF poate anunța direct OR întreruperile în alimentarea cu energie electrică.

(3)Furnizorul asigură serviciul de intermediere între OR și un solicitant/CF pentru racordarea la rețeaua electrică de interes public/pentru modificarea instalației de racordare existente, conform prevederilor regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public și ale Condițiilor generale asociate licenței pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, în vigoare. În acest scop, furnizorul transmite OR, în termen de 3 zile lucrătoare de la înregistrare, solicitarea scrisă de racordare și/sau documentele aferente

primite de la solicitant/CF.

(4)Furnizorul comunică OR orice solicitare/plângere a CF, altele decât cele prevăzute la alin. (3), referitoare la obligațiile OR care, conform standardului de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, intră în sarcina OR, la următoarele termene:

a)solicitarea/plângerea primită de la CF prin poștă electronică sau printr-un centru de telefonie se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, cel mai târziu în ziua lucrătoare imediat următoare zilei în care a fost înregistrată;

b)solicitarea/plângerea primită în scris de la CF prin poștă, fax sau la sediul furnizorului/punctul unic de contact/punctele de informare regională/locală se transmite OR prin metodele de comunicare convenite de furnizor cu OR, în termen de 3 zile lucrătoare de la înregistrare.

(5)Furnizorul comunică CF răspunsul primit de la OR la solicitările/plângerile prevăzute la alin. (4), în termen de 3 zile lucrătoare de la primirea lui de la OR.

(6)În situația în care furnizorul nu respectă termenele impuse acestuia în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, în vigoare, denumită în continuare Procedură, clienții casnici primesc compensațiile corespunzătoare prevăzute în anexa nr. 3.

Art. 14

(1)Indicatorii de performanță generali sunt:

a)numărul de solicitări/plângeri de tipul celor prevăzute la art. 13 alin. (3) și (4) primite de la CF;

b)numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF, a răspunsurilor primite de la OR;

c)numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF, care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4), respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR;

d)numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR;

e)numărul de încălcări de către furnizor, ale termenelor prevăzute în Procedură;

f)numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării termenelor din Procedură.

(2)Indicatorul de performanță garantat este reprezentat de termenul de transmitere către OR a unei solicitări/plângeri care face obiectul prezentei secțiunii, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR. Termenul de transmitere nu trebuie să depășească termenele prevăzute la art. 13 alin. (3), (4) și (5); în cazurile în care acesta este depășit, FUI plătește CF beneficiari ai serviciului universal compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 3.

(3)În situația în care FUI nu respectă termenele din Procedură, plătește clienților casnici compensația corespunzătoare prevăzută în anexa nr. 3.

SECȚIUNEA 8: Organizarea Punctului unic de contact

Art. 15

(1) Pentru îndeplinirea atribuțiilor sale, conform reglementărilor specifice în vigoare, furnizorul are obligația să organizeze și să mențină un punct unic de contact care cuprinde:

a) un punct central care asigură o structură specializată în comunicarea cu CF și care oferă acestuia posibilitatea prezentării într-o locație prestabilită, prevăzută cu registratură proprie, care dispune de personal și dotare corespunzătoare pentru îndeplinirea serviciilor prevăzute în licența de furnizare a energiei electrice (contractare, facturare, încasare, informare, preluarea și soluționarea plângerilor de natura serviciilor prestate etc.) și care, după caz, coordonează punctele de informare regională/locală ale furnizorului, ce sunt ușor accesibile și situate la distanță de maximum 50 km de locurile de consum ale CF proprii care beneficiază de serviciu universal, în condițiile prevederilor art. 53 alin. (1) și ale art. 57 alin. (1¹) din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare;

b) un serviciu permanent de voce și date, asigurat prin:

(i) centru de telefonie, respectiv call-center, pentru informații comerciale, cu posibilitatea înregistrării numărului de apeluri și a timpilor de așteptare, prevăzut cu cel puțin o linie telefonică cu un număr de apel gratuit pentru transmiterea indexului autocitit și o linie telefonică cu tarif normal, disponibil cu operator minimum 12 ore în zilele lucrătoare;

(ii) pagină proprie de internet, cu posibilitatea înregistrării numărului de accesări într-o perioadă dată, precum și cu punerea la dispoziția CF a unui formular on-line pentru înregistrarea plângerilor;

c) o adresă de poștă electronică;

d) un număr de fax.

(2) Furnizorul este obligat să contacteze în scris, prin poștă/poștă electronică/fax, CF care a solicitat în scris o audiență, în termen de două zile lucrătoare de la data solicitării, urmând ca programarea audienței să se stabilească, de comun acord cu acesta, în maximum 15 zile calendaristice de la data solicitării acesteia.

(3) Indicatorii de performanță generali sunt:

a) numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului;

b) numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit;

c) numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal;

d) numărul de linii telefonice, cu operator 12 ore în zilele lucrătoare;

e) numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center);

f) numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center);

g) timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde).

SECȚIUNEA 9: Solicitări/Plângeri privind schimbarea furnizorului

Art. 16

(1) Atât la solicitarea CF proprii de schimbare a furnizorului, cât și în cazul CF deserviți de alt

furnizor, furnizorul trebuie să respecte termenele și obligațiile prevăzute în reglementările în vigoare.

(2)Indicatorii de performanță generali sunt:

- a)numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului, prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării furnizorului;
- b)numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice;
- c)numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării furnizorului;
- d)numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF.

CAPITOLUL III:Plata compensațiilor pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garanțați aferenți activității de furnizare a energiei electrice

Art. 17

Pentru evaluarea modului în care se aplică prevederile prezentului standard referitoare la dreptul CF de a primi compensații în cazurile în care furnizorul nu se încadrează în nivelurile garantate ale activității de furnizare prevăzute în prezentul standard se definesc următorii indicatori de performanță generali:

- a)numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garanțați;
- b)numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard;
- c)numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garanțați;
- d)numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare.

Art. 18

(1)FUI plătește compensații CF beneficiari ai serviciului universal astfel:

- a)clientului casnic și CF noncasnic mic, din proprie inițiativă, în termen de 30 de zile calendaristice de la data la care CF este îndreptățit să primească compensația;
- b)CF noncasnic mare, la cererea scrisă transmisă FUI, prin mijloacele de comunicare stabilite prin contract. CF noncasnic mare precizează în cerere datele de identificare ale documentelor din care rezultă dreptul de a primi compensația, respectiv denumirea indicatorului de performanță garantat care nu a fost respectat de furnizor, precum și modalitatea prin care dorește să primească compensația cuvenită, conform alin. (3).

(2)FUI achită clientului casnic și CF noncasnic mic compensația la care aceștia au dreptul, conform dispozițiilor contractului de furnizare a energiei electrice referitoare la returnarea sumelor către CF.

(3)În cazul CF noncasnic mare FUI analizează cererea menționată la alin. (1) lit. b) și:

a)dacă cererea este neîntemeiată, comunică acest lucru CF respectiv în termen de 15 zile lucrătoare de la înregistrarea cererii. Neînțelegerile dintre CF noncasnic mare și FUI legate de plata compensației se rezolvă pe cale amiabilă în conformitate cu prevederile contractului de furnizare, iar în caz de divergență, conform cadrului legal și de reglementare în vigoare sau prin intermediul instanței de judecată;

b)dacă cererea este întemeiată, plătește acestuia compensația datorată în termen de maximum 30 de zile calendaristice de la data înregistrării cererii la furnizor, în contul bancar indicat de CF noncasnic mare în cererea prevăzută la alin. (1) lit. b) sau prin orice altă modalitate legală de plată convenită între părți.

(4)În cazul nerespectării de către FUI a termenelor prevăzute la alin. (1) și (3), sumele datorate CF de către FUI vor fi majorate astfel: pentru fiecare zi de întârziere față de termenul scadent, suma datorată se va majora cu dobânzi penalizatoare egale cu dobânzile penalizatoare prevăzute în contractul de furnizare pentru neachitarea la termen a facturilor emise de furnizor pentru energia electrică.

Art. 19

Furnizorul datorează CF plata unei compensații, inclusiv în cazul în care furnizorul este sancționat, conform art. 93 din Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, pentru încălcarea aceleiași prevederi.

Art. 20

În cazul contractelor de furnizare a energiei electrice negociate, furnizorii achită eventualele compensații CF în cazul în care nu sunt îndeplinite nivelurile de calitate a serviciilor prestate, inclusiv în cazul facturării inexacte/realizate cu întârziere, conform prevederilor contractuale.

Art. 21

(1)În situația în care CF sunt îndreptățiți să primească compensații ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, furnizorul plătește CF compensațiile respective conform dispozițiilor contractului de furnizare referitoare la returnarea sumelor către CF.

(2)Sumele plătite CF de către furnizor pentru nerespectarea de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare, vor fi recuperate de către furnizor de la OR conform contractului de rețea încheiat cu acesta.

CAPITOLUL IV:Comunicarea valorilor indicatorilor de performanță

Art. 22

(1)Începând cu anul 2017 furnizorii determină trimestrial valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, pe categorii de CF, respectiv casnici, noncasnici mici, noncasnici mari, conform anexei nr. 2.

(2)Furnizorii care au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice cu CF în decursul unui an calendaristic transmit la ANRE trimestrial, până la data de 15 a celei de-a doua luni

după încheierea trimestrului pentru care se realizează raportarea, datele prevăzute la alin. (1), în format electronic, care să permită prelucrarea lor. Totodată, furnizorii transmit și anual la ANRE, în format scris și electronic care să permită prelucrarea datelor, până la data de 15 februarie, datele aferente anului calendaristic anterior. La aceleași date, furnizorul are obligația de a posta pe pagina proprie de internet datele trimestriale și anuale și de a le păstra afișate timp de 3 ani calendaristici.

(3)Furnizorii păstrează pe o durată de 5 ani calendaristici datele necesare calculării indicatorilor de performanță din prezentul standard.

Art. 23

Trimestrial și anual, la termenele prevăzute la art. 22 alin. (2), operatorii economici care dețin licență de furnizare a energiei electrice, dar nu au desfășurat activitate de furnizare la CF, publică pe pagina proprie de internet o informare în acest sens, pentru a motiva faptul că nu au dus la îndeplinire prevederile art. 22.

CAPITOLUL V:Dispoziții finale

Art. 24

(1)Costurile cu compensațiile datorate de către FUI CF beneficiari ai serviciului universal, conform prezentului standard, nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor la CF beneficiari ai serviciului universal și nu se plătesc în situațiile de forță majoră pentru care FUI poate dovedi că acestea l-au împiedicat să își respecte obligațiile.

(2)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 raportarea pe care o transmite la ANRE o rubrică de "observații" în care va preciza influența stării de forță majoră asupra indicatorului afectat.

Art. 25

Pentru orice indicator de performanță general, ANRE poate stabili, printr-o reglementare, un nivel minim de calitate, denumit nivel general, care reprezintă nivelul de calitate a activității furnizorului pe care CF 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 CF afectați, dar în astfel de situații ANRE poate lua măsuri de sancționare a furnizorului.

Art. 26

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

ANEXA nr. 1:Informații strict necesare întocmirii ofertei de preț personalizate

CAPITOLUL I:Date generale ale clientului final

1. Tip client final: casnic/noncasnic mic/noncasnic mare

2. Denumire client final

3. Persoană de contact:

Numele/Prenumele, funcția, telefon/fax, e-mail

4. Adresa locului de consum:

CAPITOLUL II: Date tehnice

1. Putere aprobată (kW)

2. Nivel de tensiune în punctul de delimitare cu operatorul de distribuție (JT/MT/IT)

3. Consum mediu lunar (kWh)

4. Program de lucru

ANEXA nr. 2: Valorile indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice

Furnizor:

Telefon:

Fax:

E-mail:

Pagină web:

Perioada de raportare:

Nr. crt.	Indicatori de performanță generali*)	Tip CF	Trim. I	Trim. II	Trim. III	Trim. IV	An
0	1	2	3	4	5	6	7
1.	Numărul de locuri de consum deservite la începutul perioadei	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

2.	Numărul de locuri de consum noi și locuri de consum preluate în cursul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
3.	Numărul de locuri de consum pentru care au încetat contractele de furnizare a energiei electrice în cursul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
4.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
5.	Numărul de locuri de consum deservite la sfârșitul perioadei de raportare, pentru care	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

6.	Energie electrică furnizată în perioada de raportare (MWh)	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
7.	Numărul contractelor de furnizare încheiate cu CF ca urmare a ofertelor - tip și/sau ofertelor de furnizare personalizate transmise la solicitarea acestora, în condiții și la prețuri negociate	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
8.	Numărul de încălcări ale termenului de emitere a ofertelor de furnizare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
9.	Numărul de compensații plătite	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic					

		mare					
		total					
10.	Numărul total de plângeri privind facturarea; acest indicator cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate, indiferent dacă au implicat sau nu verificarea datelor măsurate de către OM	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
11.	Numărul de plângeri întemeiate privind facturarea; acest indicator cuprinde toate plângerile întemeiate,	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

12.	Numărul de plângeri privind facturarea ce implică verificarea datelor măsurate	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
13.	Numărul de încălcări ale termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
14.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile privind facturile de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
15.	Numărul de locuri de consum deconectate pentru neplata	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

16.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în cel mult 4 ore de la confirmare a îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
17.	Număr de locuri de consum pentru care furnizorul a solicitat OR reconectarea în mai mult de 4 ore de la confirmare a îndeplinirii de către CF a obligațiilor de plată	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
18.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectă	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

19.	Numărul de plângeri primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică; acest indicator va cuprinde atât plângerile întemeiate, cât și pe cele neîntemeiate	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
20.	Numărul de plângeri întemeiate primite de la CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
21.	Numărul	casnic					

		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
22.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata contravalorii facturii de energie electrică	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
23.	Numărul de solicitări ale clienților casnici privind schimbarea tipului de tarif reglementat	casnic					
24.	Numărul de	casnic					

	solicitări de schimbare a tarifului reglementat de către clienții casnici, soluționate în mai puțin de 10 zile lucrătoare						
25.	Numărul de plângeri ale clienților casnici privind schimbare a tarifului reglementat la energia electrică	casnic					
26.	Numărul de încălcări ale termenului de soluționare a solicitărilor clienților casnici de schimbare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind	casnic					

	schimbare a tarifului reglementat la energia electrică						
27.	Numărul de compensații plătite clienților casnici în cazul nerespectării termenului de soluționare a solicitărilor de modificare a tarifului reglementat sau a plângerilor clienților casnici privind schimbare a tarifului reglementat la energia electrică	casnic					
28.	Numărul total de solicitări și plângeri ale CF, altele decât cele prevăzute în standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
29.	Numărul	casnic					

33.	Numărul de solicitări/plângeri primite de la CF, de tipul celor prevăzute în art. 13 alin. (3) și (4) din standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
34.	Numărul de încălcări ale termenului de transmitere către OR a solicitărilor/plângerilor CF care fac obiectul art. 13 alin. (3) și (4) din standard, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
35.	Numărul de compensații plătite CF în cazul nerespectării termenului	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

36.	Numărul de solicitări ale clienților casnici de a primi despăgubiri pentru deteriorarea receptoarelor electrocasnice ca efect al unor supratensiuni accidentale produse în rețeaua electrică a OR	casonic					
37.	Numărul de încălcări de către furnizor ale termenelor prevăzute în Procedură	casonic					
38.	Numărul de compensații plătite de către furnizor clienților casnici în cazul nerespectării	casonic					

	rii termenelor din Procedură						
39.	Numărul punctelor de informare regională/locală ale furnizorului	toți					
40.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel gratuit	toți					
41.	Numărul de linii telefonice cu număr de apel cu tarif normal	toți					
42.	Numărul de linii telefonice cu operator 12 ore în zilele lucrătoare	toți					
43.	Numărul de apeluri telefonice înregistrate prin centrul de telefonie (call-center)	toți					

44.	Numărul de apeluri telefonice preluate prin centrul de telefonie (call-center)	toți					
45.	Timpul mediu de așteptare a apelurilor înregistrate prin centrul de telefonie (secunde)	toți					
46.	Numărul de plângeri ale CF proprii, adresate furnizorului prin care acesta este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin la solicitarea CF de denunțare unilaterală a contractului de furnizare în scopul schimbării	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

47.	Numărul de plângeri ale CF deserviți de alt furnizor, adresate furnizorului, prin care furnizorul este învinuit că nu a respectat obligațiile care îi revin atunci când un CF îi solicită să facă demersurile necesare pentru a-i asigura furnizarea energiei electrice	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
48.	Numărul de locuri de consum pentru care CF proprii au denunțat unilateral contractul de furnizare în vederea schimbării	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

49.	Numărul de locuri de consum care au fost preluate de către furnizor ca urmare a schimbării furnizorului de către CF	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
50.	Numărul de încălcări ale indicatorilor de performanță garantati	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
51.	Numărul de compensații acordate ca urmare a nerespectării termenelor prevăzute în prezentul standard	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					
52.	Numărul de solicitări ale CF noncasnici mari de a primi compensații	noncasnic mare					

	ii pentru nerespectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați						
53.	Numărul de compensații plătite CF ca urmare a nerespectării de către OR a indicatorilor de performanță prevăzuți în standardul de performanță pentru serviciul de rețea, în vigoare	casnic					
		noncasnic mic					
		noncasnic mare					
		total					

*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.

ANEXA nr. 3:Indicatori de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare

Nr. crt.	Indicator de performanță*)	Nivelul garantat	Compensația în caz de nerealizare a nivelului garantat
0	1	2	3
1.	Termenul de emitere a ofertei de furnizare	15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere,

			începând cu prima zi de întârziere
2.	Termenul de răspuns la plângerea CF privind factura de energie electrică	5 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
3.	Termenul de comunicare către OR a solicitării de reluare a furnizării energiei electrice pentru un loc de consum deconectat pentru neplată	4 ore	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
4.	Termenul de răspuns la plângerile CF privind deconectarea locurilor de consum pentru neplata facturii de energie electrică	5 zile lucrătoare de la primirea plângerii de către furnizor	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere începând cu prima zi de întârziere
5.	Termenul de soluționare a solicitării de modificare a tarifului reglementat de furnizare/a plângerilor privind schimbarea tarifului reglementat la energia electrică	10 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
6.	Termenul de răspuns la solicitările/plângerile CF, altele decât cele tratate explicit în standard	15 zile lucrătoare, respectiv 30 de zile, cu informarea în prealabil a CF în termenul inițial de 15 zile lucrătoare	100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
7.	Termenele prevăzute în Procedura privind acordarea despăgubirilor clienților casnici pentru receptoarele electrocasnice deteriorate ca efect al unor supratensiuni accidentale produse din culpa operatorului de rețea, în vigoare		100 lei, la care se adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere
8.	Termenul de	Ziua lucrătoare	100 lei, la care se

	transmitere către OR a unei solicitări/plângeri referitoare la activitatea și obligațiile OR, respectiv către CF a răspunsului primit de la OR	imediat următoare, pentru solicitări/plângeri primite de la CF prin poștă electronică sau centru de telefonie	adaugă 50 lei pentru fiecare zi de întârziere, începând cu prima zi de întârziere.
		3 zile lucrătoare, pentru solicitări/plângeri primite de la CF în scris pe hârtie/fax	
		3 zile lucrătoare pentru comunicarea către CF a răspunsului primit de la OR	

*) Semnificația în detaliu a fiecărui indicator este cea precizată în textul standardului.

Publicat în Monitorul Oficial cu numărul 124 din data de 15 februarie 2017