

Obligatiile furnizorilor

OBLIGATIILE FURNIZORILOR DE ENERGIE ELECTRICA CONFORM STANDARDULUI DE PERFORMANTA PENTRU ACTIVITATEA DE FURNIZARE A ENERGIEI ELECTRICE LA TARIFE REGLEMENTATE

Prin Ordinul 01/ 07.01.2010 , publicat in Monitorul Oficial al Romaniei, Partea I, nr. 57/26.01.2010, a fost aprobat Standardul de performanta pentru activitatea de furnizare a energiei electrice .

Prin aceasta reglementare se stabilesc nivelurile minime obligatorii de performanta in prestarea serviciului de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate.

1. Racordarea consumatorilor la retea.

Furnizorul este obligat sa faca, contra cost, o oferta de racordare, la solicitarea scrisa a oricarui consumator existent sau potential (neracordat la retea), aflat pe teritoriul pentru care furnizorul detine licenta de furnizare, in termen de 30 de zile calendaristice de la data inregistrarii cererii.

2. Contractarea puterii si a energiei electrice

Furnizorul este obligat sa incheie contractul de furnizare a energiei electrice in termen de 15 zile calendaristice de la data depunerii documentatiei complete.

3. Masurarea si facturarea contravalorii energiei electrice furnizate

a) La orice cerere scrisa cu privire la sistemele de masurare (inlocuire de contoare, schimbarea amplasamentului contoarelor, remedieri etc.), furnizorul este obligat sa raspunda in termen de 10 zile lucratoare, raspunsul cuprinzand solutia (solutiile) propusa, estimarea costurilor si termenul de realizare.

In cazul in care este necesara verificarea de catre Biroul Roman de Metrologie Legala a grupurilor de masurare/contoarelor, rezultatul verificarii va fi adus la cunostinta consumatorului in termen de 30 de zile calendaristice de la data inregistrarii reclamatiei.

b) In cazul unor reclamatii privind factura emisa, in termen de 10 zile lucratoare de la data inregistrarii reclamatiei, furnizorul are obligatia de a verifica corectitudinea facturii emise, de a asigura corectarea inexactitatilor la urmatoarea facturare si de a informa consumatorul cu privire la rezultatul verificarii si la modul de rezolvare a reclamatiei.

4. Calitatea energiei electrice livrate

Furnizorul are obligatia respectarii urmatorilor parametri de calitate ai energiei electrice:

- a) frecventa conform SR EN 50160 - in 95% din saptamana frecventa trebuie sa se incadreze in banda $50 \text{ Hz} \pm 1\%$ si in 100% din saptamana, in banda $50 \text{ Hz} + 4\%$ pana la $50 \text{ Hz} - 6\%$;
- b) tensiunea conform SR EN 50160 - in 95% din saptamana tensiunea nu trebuie sa aiba abateri mai mari de $\pm 10\%$ din tensiunea contractata.

La reclamatia consumatorului privind nivelul de tensiune, furnizorul are obligatia de a verifica acest parametru la consumator (cu exceptia cazului in care situatia este deja cunoscuta), de a analiza impreuna cu distribuitorul solutii de incadrare in nivelul prevazut si de a raspunde consumatorului in termen de 15 zile calendaristice de la data inregistrarii reclamatiei, in legatura cu rezultatele analizei efectuate si masurile luate.

In cazul unor abateri ale tensiunii mai mari de $\pm 10\%$ din tensiunea contractata, in 95% din durata unei saptamani, precum si in cazul in care frecventa contractata depaseste banda de $50 \text{ Hz} \pm 1\%$, in 95% din durata unei saptamani, si banda de $50 \text{ Hz} + 4\%$ pana la $50 \text{ Hz} - 6\%$, in 100% din

saptamana, consumatorii au dreptul la reduceri de tarife.

Valoarea reducerilor tarifare pentru consumatorii casnici este de 1% pentru fiecare procent de abatere in afara limitelor anterior prevazute, daca la contractare nu s-a negociat altfel.

Reducerea tarifara se aplica la cererea scrisa a consumatorului. Cererea se depune in maximum 3 zile lucratoare de la constatarea evenimentului de catre consumator si va fi solutionata de furnizor in maximum 10 zile lucratoare.

5. Continuitatea in alimentarea cu energie electrica

a) Intreruperi accidentale

Furnizorul are obligatia de a urmarii realimentarea, in cel mai scurt timp posibil, de catre operatorul de distributie/transport a consumatorilor a caror alimentare a fost intrerupta.

Pentru mediul urban durata limita pentru sosirea echipei de interventie din momentul anuntarii este de o ora in marile orase si de 3 ore in restul oraselor.

Pentru mediul rural durata limita pentru sosirea echipei de interventie este de 24 de ore din momentul anuntarii.

b) Intreruperi programate

Orice intrerupere a furnizarii energiei electrice pe o durata mai mare decat cea minima prevazuta in contract, necesara pentru lucrari planificate, va fi anuntata cu minimum 24 de ore inainte, indicandu-se intervalul de intrerupere. Anuntarea se va face in functie de marimea zonei afectate, prin afisare la imobile, prin mass-media.

c) Intreruperea furnizarii energiei electrice pentru neplata acesteia

Furnizorul are obligatia de a realimenta cu energie electrica consumatorul pe care l-a deconectat pentru neplata energiei electrice consumate, in conditiile in care acesta si-a onorat in totalitate obligatiile de plata (inclusiv taxa de reconectare).

Durata standard a lucrarilor de reconectare este de 24 de ore, incepand cu ora 0,00 a zilei urmatoare celei in care consumatorul si-a achitat in totalitate obligatiile de plata.

6. Solutionarea reclamatilor consumatorilor referitoare la serviciul de furnizare
Furnizorii de energie electrica au obligatia de a raspunde la solicitarile consumatorilor, altele decat cele anterior prevazute in termen de 30 de zile calendaristice de la data inregistrarii acestora.