

ACTE ALE ORGANELOR DE SPECIALITATE ALE ADMINISTRAȚIEI PUBLICE CENTRALE

AUTORITATEA NAȚIONALĂ DE REGLEMENTARE ÎN DOMENIUL ENERGIEI

ORDIN

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Președintele Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei,
Petru Lificiu

București, 7 ianuarie 2010.
Nr. 1.

ANEXA

STANDARD DE PERFORMANȚĂ pentru serviciul de furnizare a energiei electrice

CAPITOLUL I Dispoziții generale

SECȚIUNEA 1 Scop

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

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

SECȚIUNEA a 2-a Domeniu de aplicare

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

- consumatorii cu care se află în relații contractuale;

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

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

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

SECȚIUNEA a 3-a

Definiții

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

CAPITOLUL II Indicatori de performanță

SECȚIUNEA 1

Răspuns la solicitările privind contractarea serviciului de furnizare

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

SECȚIUNEA a 2-a

Rezolvarea contestațiilor privind facturarea

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

(sau intervalul de timp) în care reprezentantul furnizorului se prezintă la domiciliu/sediu 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 refacă 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 a 3-a

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 agreeate 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 a 4-a

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 a 5-a

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 ia 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, destinat greșit sau solicitări de informații care nu sunt referitoare la serviciul de furnizare.

SECȚIUNEA a 6-a

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 operatorul 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 termenele precizate mai sus, iar operatorul de distribuție este obligat să răspundă sau, după caz, să rezolve problema la termenele precizate 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 termenele 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 a 7-a

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 a 8-a

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 a 9-a

Respectarea de către furnizor a indicatorilor de performanță garantați

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.

