



Nr. de înregistrare ANRE: 46075/11-06-2020

Parlamentul României - SENAT - Secretariat General

Doamnei Izabela Chencian, Secretar general



Stimată doamnă Secretar general,

21.05.

Cu privire la aspectele semnalate de doamna senator Silvia Monica DINICĂ, prin adresa 2186/21.05.2020, înregistrată la ANRE cu numărul 42853/28.05.2020, vă aducem la cunoștință faptul că operatorul de distribuție are obligația de a realiza înregistrarea tuturor întreruperilor de lungă durată (cu durata de peste 3 min), precum și ale întreruperilor de scurtă durată (cu durata sub 3 minute) a căii de alimentare/evacuare a energiei electrice a locurilor de consum și/sau de producere racordate la rețeaua electrică de distribuție, indiferent de tensiunea acestora. Informațiile privind indicatorii de performanță referitoare la asigurarea continuității în alimentare și la calitatea tehnică a energiei electrice se transmit ANRE, anual, de către operatorii de distribuție titulari de licență.

Precizăm că indicatorii sunt raportați pentru toată zona de activitate a unui operator de distribuție, conform precizărilor *Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 11/2016 modificat și completat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 49/2017, raportul nefiind detaliat pe zone (comune/localități).

Indicatorii de performanță realizați de către operatorul de distribuție (OD) a energiei electrice concesionar E - DISTRIBUȚIE DOBROGEA S.A., în aria căruia de activitate se află locurile de consum din com. Cumpăna, jud. Constanța, la care se face referire în adresă, pot fi vizualizați pe pagina internet a acestuia, accesând link-ul <https://www.e-distributie.com/ro/despre-noi/indicatori-performanta.html>.

O sinteză întocmită de către direcția de specialitate din cadrul ANRE cu privire la realizarea indicatorilor de performanță pentru serviciile de transport, de sistem și de distribuție a energiei electrice se regăsește și pe site-ul instituției noastre la adresa <https://www.anre.ro/ro/energie-electrica/rapoarte/rapoarte-indicatori-performanta>, cu precizarea că raportul referitor la indicatorii de performanță realizați de operatori în anul 2019 este în curs de analiză, urmând ca la finalizarea acestuia, să fie postat pe site la adresa menționată.

Urmare a analizării aspectelor sesizate, vă comunicăm ca instituția noastră a procedat la solicitarea de date și informații către E - DISTRIBUȚIE DOBROGEA S.A., însă, având în vedere volumul de date ce trebuie prelucrat de OD, informațiile privind strict zona reclamată urmează a fi transmise în perioada următoare.

În context, vă aducem la cunoștință că începând cu data de 01.01.2019, *Standardul de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice*, aprobat prin Ordinul Președintelui ANRE nr. 11/2016 modificat și completat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 49/2017 și denumit în

continuare „Standard” impune operatorilor de distribuție a energiei electrice, în cazul întreruperilor neplanificate, restabilirea alimentării cu energie electrică în punctul de delimitare în maxim 12 ore în mediul rural și au fost introduși indicatori de performanță privind numărul maxim de întreruperi ale alimentării cu energie electrică (cu durata de peste 3 minute) care pot afecta, într-un an calendaristic, un loc de consum. Limita instituită este de 24 întreruperi/an în mediul rural, în condiții normale de vreme, cu precizarea că este vorba de locuri de consum racordate la rețeaua de distribuție a energiei electrice de joasă tensiune.

De asemenea, menționăm că în cazul unor condiții meteorologice deosebite (a căror existență trebuie certificată de Autoritățile locale), care cauzează avarii în instalațiile electrice situate în intravilan, termenul maxim de restabilire a alimentării cu energie electrică este de 48 ore, respectiv de 72 ore în cazul în care avariile se produc în instalațiile electrice situate în extravilan.

Referitor la întreruperile planificate, vă informăm că *Legea energiei electrice și a gazelor naturale* nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare, prevede, la art. 47 alin. (1), faptul că *Operatorul de distribuție este îndreptățit să întrerupă alimentarea cu energie electrică în următoarele situații:*

- a) când se periclitează viața, sănătatea oamenilor ori integritatea bunurilor materiale;
- b) pentru prevenirea sau limitarea extinderii avariilor în echipamentele energetice, în zone de rețea electrică sau la nivelul întregului SEN;
- c) pentru executarea unor manevre sau lucrări ce nu se pot efectua fără întreruperi.

Indicatorii de performanță aferenți întreruperilor planificate sunt specificați la art. 13 al *Standardului*:

„(1) Într-un an calendaristic, pentru lucrările de dezvoltare și mentenanță, OD nu cauzează unui utilizator mai mult de:

- a) 4 întreruperi planificate cu durata de maximum 8 ore fiecare, în mediul urban;
- b) 8 întreruperi planificate cu durata de maximum 8 ore fiecare, în mediul rural.”

În ceea ce privește întreruperile tranzitorii ale alimentării cu energie electrică (cu durata sub o secundă), vă comunicăm prevederile art. 43 al *Standardului*:

„(1) Următoarele fenomene sunt aleatorii, imprevizibile și necontrolabile:

- microîntreruperile, care sunt întreruperi tranzitorii sau gohuri de tensiune;
- deformarea curbei sinusoidale de curent la utilizatori, produsă în general de receptoarele neliniare ale utilizatorilor. OD urmărește și adoptă, împreună cu utilizatorii, măsuri de limitare a armonicilor;
- supratensiunile tranzitorii (de impuls) în raport cu pământul, de origine atmosferică sau de comutație; protecția împotriva supratensiunilor tranzitorii trebuie asigurată din faza de proiectare (prevederea de paratrăsnete, descărcătoare etc.), atât la OD, cât și la utilizator.

(2) Având în vedere performanțele sistemelor automate de reanclanșare existente, OD este exonerat de orice răspundere privind fenomenele prevăzute la alin. (1), cu durate de până la 3 secunde; în consecință, pe baza unei analize de risc, utilizatorii trebuie să ia toate măsurile necesare de protecție.”

De asemenea, în cadrul art. 25 alin. (1) din *Standard*, sunt specificați indicatorii de performanță referitori la nivelul tensiunii electrice: „În PD, la JT, în condiții normale de exploatare, excluzând întreruperile, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 95% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, ale tensiunii de alimentare, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de 10% din tensiunea nominală. De asemenea, pe durata oricărui interval de timp de o săptămână, 100% din valorile efective, mediate pe o durată de 10 minute, nu trebuie să aibă o abatere mai mare de +10% - 15 % din tensiunea nominală.” (cu precizarea că abrevierea „PD” semnifică punct de delimitare dintre instalațiile electrice aflate în gestiunea OD și cele aflate în proprietatea utilizatorului, iar abrevierea „JT” semnifică noțiunea de joasă tensiune, iar valoarea tensiunii nominale în cazul rețelei de distribuție a energiei electrice de joasă tensiune la care este racordat locul de consum în discuție este de 230 V).

În context, vă informăm că în cazul în care un consumator – titular al contractului de furnizare a energiei electrice corespunzător unui loc de consum, consideră că nivelul tensiunii electrice la acel loc de consum nu se încadrează în limitele specificate în cadrul *Standardului*, are dreptul de a solicita operatorului de distribuție a energiei electrice – concesionar al acestui serviciu pentru zona în care este situat locul de consum respectiv montarea unui aparat de monitorizare a nivelului tensiunii electrice, în punctul de delimitare dintre instalațiile electrice aflate în gestiunea OD și cele aflate în proprietatea consumatorului. În acest sens, *Standardul* prevede, în cadrul art. 27 alin. (4), obligația OD de a se dota cu un număr suficient de astfel de aparate, care trebuie să fie suficient de precise, cu respectarea standardelor internaționale de măsurare SR EN 61000-4-30, și capabile să efectueze măsurători minimum conform limitelor stabilite de SR EN 50160.

Cu privire la nerespectarea de către operatorul de distribuție a indicatorilor de performanță, la art. 65 alin. (1) din *Regulamentul de furnizare a energiei electrice la clienții finali*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 235/20.12.2019, denumit în continuare *Regulament*, este prevăzut: “(1) Clientul final are dreptul să primească compensații în cazul nerespectării de către OR a indicatorilor de continuitate în alimentarea cu energie electrică, de calitate tehnică a energiei electrice și de calitate comercială a serviciului de distribuție și a indicatorilor de performanță specifici serviciului de transport, conform reglementărilor aplicabile.”

În ceea ce privește clienții vulnerabili, în *Regulament*, la art. 6 și 7 sunt definite criteriile în funcție de care un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil, precum și tipurile de facilități asigurate acestora:

Art. 6 “(1) Un client casnic este înregistrat drept client vulnerabil dacă îndeplinește cel puțin una dintre următoarele condiții:

a) are venituri reduse, situate până la un prag stabilit de instituțiile statului cu atribuții în domeniul protecției sociale;

b) titularul contractului de furnizare a energiei electrice declară pe propria răspundere că la locul de consum locuiește o persoană care din motive de sănătate, pe baza documentelor eliberate de instituții medicale abilitate/vârstă, necesită continuitatea alimentării locuinței cu energie electrică.

(2) Dacă un client vulnerabil îndeplinește cumulativ condiții prevăzute la alin. (1), acesta beneficiază de facilitățile corespunzătoare fiecărei categorii. În măsura în care autoritățile/instituțiile relevante/abilitate au stabilit criterii și reguli privind clienții vulnerabili pe motive de venituri reduse, precum și încadrarea clienților vulnerabili pe criterii de sănătate/vârstă, furnizorul trebuie să țină seama de acestea.

(3) Furnizorul de energie electrică are obligația să comunice OR în maximum 3 zile lucrătoare încadrarea unui client casnic drept client vulnerabil din motive de sănătate/vârstă, iar OR are obligația să țină evidența acestor clienți.”

Art. 7 “(1) Tipurile de facilități asigurate, în mod gratuit, de către furnizori clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă sunt:

a) acces la punctul unic de contact și/sau, după caz, la punctele de informare regională/locală prin modalități specifice adaptate necesităților clienților vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;

b) la solicitarea clientului vulnerabil care este titular al contractului de furnizare a energiei electrice, relația sa cu furnizorul se poate desfășura prin intermediul unei terțe persoane, desemnată în scris de acesta să realizeze și să transmită autocitirea indexului contorului, să primească facturile/notificările/sesizările, să depună notificări/cereri etc. în numele și pe seama titularului locului de consum;

c) la solicitarea clientului vulnerabil, transmiterea condițiilor comerciale de furnizare a energiei electrice, a facturilor, a notificărilor, a plângerilor sau a oricăror materiale informative, pe cale electronică, într-un format care este compatibil cu programele de citire a documentelor.

(2) Pentru clienții vulnerabili prevăzuți la art. 6 alin. (1) lit. b) OR ia următoarele măsuri:

a) reduce la minim întreruperile planificate și le notifică titularului de contract de furnizare, direct sau prin intermediul furnizorului, conform art. 69 alin. (3) lit. a);

b) rezolvă cu prioritate întreruperile neplanificate apărute într-o zonă de rețea în care sunt clienți vulnerabili din această categorie;

c) asigură o sursă suplimentară de alimentare a locului de consum în cel mai scurt timp de la momentul în care primește informația de la furnizor privind încadrarea clientului în această categorie.

(3) Este interzisă deconectarea de la rețeaua electrică a clienților vulnerabili, inclusiv în situații de criză de energie electrică."

Având în vedere preocuparea la nivel național de definire a noțiunii de client vulnerabil, precizăm că ulterior definirii acestora de către guvern sau alte instituțiile abilitate, ANRE va adapta legislația specifică în domeniu, conform atribuțiilor pe care le are.

Totodată, pentru verificarea îndeplinirii atribuțiilor și responsabilităților conferite prin actele normative în vigoare, vă comunicăm că sunt instrumentate în mod continuu reclamațiile primite din partea utilizatorilor de energie electrică, prin intermediul cărora sunt semnalate instituției noastre aspecte punctuale cu privire la neîndeplinirea atribuțiilor de către operatorii economici iar, în urma analizării informațiilor necesare, sunt transmise răspunsuri, cu mențiunea că, în situațiile în care se identifică încălcări ale legislației specifice domeniului energiei de către operatorii economici, se dispun măsurile legale funcție de specificul situației analizate, inclusiv aplicarea sancțiunilor contravenționale, potrivit atribuțiilor și competențelor instituției noastre.

Precizăm că în situațiile când se constată nerespectarea nivelului de calitate privind serviciul de distribuție a energiei electrice, ANRE solicită operatorilor de distribuție efectuarea demersurilor necesare pentru asigurarea calității energiei electrice în conformitate prevederile *Standardului*, cu respectarea prevederilor art. 45 alin. (5) și (6) din *Legea energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012*, cu modificările și completările ulterioare, și anume: "(5) Operatorul de distribuție are obligația executării lucrărilor de realizare/retehnologizare/reabilitare/modernizare a rețelelor electrice în vederea creșterii nivelului de calitate al serviciului de distribuție a energiei electrice. În acest scop și pentru adoptarea unor soluții tehnice cât mai eficiente, echipamentele tehnice pot fi amplasate pe domeniul public, în zone intravilane în variantele constructive subterană sau supraterană, fără afectarea circulației publice, cu respectarea reglementărilor tehnice aplicabile și a condițiilor tehnice standardizate în vigoare privind amplasarea rețelelor edilitare.

(6) Situațiile existente la data intrării în vigoare a prezentei legi, contrare prevederilor alin. (5), sunt soluționate de operatorul de distribuție în termen de 60 de zile de la data primirii unei solicitări în acest sens de la persoanele îndreptățite."

Cu deosebită considerație,

Director

Marius
Vladu

Marius Vladu