



**Nota de prezentare a principalelor modificări aduse prin**  
***Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice***  
**- faza de document de discuție**

Documentul a fost elaborat ca urmare a prevederilor Legii energiei electrice și a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificările și completările ulterioare și ale Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 64/2014, și reprezintă o actualizare a *Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice*, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 1/2010, publicat în Monitorul Oficial al României, Partea I, nr. 57/26.01.2010.

*Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice (Standard)* are ca scop reglementarea calității activității de furnizare a energiei electrice prin:

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

Principalele modificări aduse prin *Standardul de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice* se referă la:

- determinarea lunară de către furnizori a valorilor indicatorilor de performanță pentru activitatea de furnizare a energiei electrice, pe categorii de CF, respectiv casnici, necasnici mici, necasnici mari, conform anexelor nr. 1 și 2 din *Standard*;
- obligația furnizorilor care au încheiate contracte de furnizare a energiei electrice cu CF în decursul unui an calendaristic, de a transmite lunar la ANRE, până la data de 15 a lunii următoare celei de raportare, datele în format electronic, care să permită prelucrarea lor. Totodată, furnizorii transmit la ANRE în format scris și electronic, semestrial, până la data de 15 august datele centralizate aferente semestrului I, și până la data de 15 februarie, datele centralizate aferente semestrului II și cele aferente anului calendaristic anterior. La aceleași date, furnizorul are obligația de a posta pe pagina proprie de internet datele centralizate semestrial și anual și de a le păstra afișate timp de 3 ani calendaristici.
- compensațiile în caz de nerespectare a nivelului garantat au fost majorate la 100 lei, pentru toți indicatorii de performanță garantați privind calitatea activității de furnizare a energiei electrice;
- compensațiile în caz de nerespectare a nivelului garantat datorate de către furnizor CF, se plătesc de către furnizor CF astfel:
  - a) clientului casnic și CF necasnic mic, din propria inițiativă a furnizorului;
  - b) CF necasnic mare - la cererea scrisă transmisă furnizorului în termen de 30 de zile calendaristice de la îndeplinirea condițiilor de acordare a compensației.

Compensațiile pentru nerealizarea indicatorilor de performanță garantați, se plătesc de către FUI numai în cazul locurilor de consum alimentate în regim de serviciu universal. Costurile cu aceste compensații nu sunt considerate costuri justificate de FUI și nu sunt luate în considerare la stabilirea tarifelor la clienții finali beneficiari ai serviciului universal care nu au uzat de eligibilitate;

- În Secțiunea – *Răspuns la solicitările privind schimbarea tarifului reglementat de către clientul casnic* – se face referire doar la clientul casnic, pentru a fi corelată cu prevederile Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin Ordinul președintelui ANRE nr. 64/2014;
- pentru corelarea cu prevederile contractului – cadru de furnizare a energiei electrice, s-a prelungit termenul în care un CF contestă valoarea facturii, respectiv la 30 zile față de 15 zile cât era prevăzut în *Standard*;

*Acordul de Implementare a Priorităților (Acord)* elaborat în parteneriat cu principalele instituții responsabile în domeniul achizițiilor publice, membre în cadrul Grupului Tehnic de Lucru constituit conform Deciziei Primului – Ministru nr. 207/2014, reprezintă o parte cheie a angajamentului Guvernului României de a reforma sistemul energetic din România, și își propune să ajute la îmbunătățirea mecanismelor de protecție a clienților finali de energie electrică.

Pentru a putea duce la îndeplinire de către Guvernul României a obiectivelor *Acordului*, s-a convenit a fi necesară transmiterea lunară de către furnizori a următoarelor date, respectiv:

- a) numărul de încălcări ale duratei de emiteră a ofertelor de furnizare;
- b) numărul de compensații acordate CF pentru nerealizarea nivelului garantat al indicatorului de performanță privind durata de emiteră a ofertelor de furnizare;
- c) numărul de compensații acordate CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță referitor la timpul de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică;
- d) numărul de încălcări ale timpului de răspuns la contestațiile privind facturile de energie electrică;
- e) numărul de compensații acordate CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță privind timpul de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică;
- f) numărul de încălcări ale timpului de comunicare către OR a solicitării CF de reluare a furnizării de energie electrică;
- g) numărul de compensații acordate clienților casnici în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță privind timpul de rezolvare a solicitărilor clienților casnici de modificare a tarifului reglementat;
- h) numărul de încălcări ale timpului de rezolvare a solicitărilor clienților casnici de modificare a tarifului reglementat;
- i) numărul de compensații acordate CF în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță privind durata de răspuns la petiții;
- j) numărul de încălcări ale duratei de răspuns la petiții;
- k) numărul de încălcări ale duratei de transmitere către OR a unor sesizări, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR;
- l) numărul de compensații acordate în cazul nerealizării nivelului garantat al indicatorului de performanță privind durata de transmitere către OR, respectiv către CF a răspunsurilor primite de la OR, date introduse în cuprinsul *Standardului* ca indicatori statistici.