



ANRE

Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei

Str. Constantin Nacu 3, 020995 București 37, România

Tel: +(4021) 311 22 44, Fax: +(4021) 312 43 65, [http:// www.anre.ro](http://www.anre.ro), e-mail: anre@anre.ro



STANDARD DE PERFORMANȚĂ PENTRU SERVICIILE DE TRANSPORT ȘI DE SISTEM ALE ENERGIEI ELECTRICE

Cod ANRE: 17.1.012.0.00.28.06.2007

CUPRINS

	Pag.
I. Scop.....	3
II. Domeniu de aplicare	3
III. Termeni și abrevieri.....	4
IV. Documente de referință	4
V. Indicatori generali privind activitatea OTS.....	5
1 – Serviciul de transport- Gestionarea și exploatarea RET.....	5
2 - Serviciul de sistem – Coordonarea funcționării SEN.....	6
VI. Continuitatea serviciului.....	6
VII. Calitatea tehnică a energiei electrice.....	9
VIII. Calitatea comercială a serviciului.....	10
1 – Racordarea utilizatorilor la RET.....	10
2 - Contractare, facturare, încasare servicii.....	11
3 - Schimburi de date și informații, reclamații, informarea clienților.....	11
IX. Monitorizarea continuității și calității energiei electrice.....	12
X. Dispoziții finale.....	14
Anexa 1 – Indicatori de continuitate.....	16
Anexa 2 – Indicatori sintetici de calitate comercială.....	17
Anexa 3 – Cuantumul compensațiilor acordate de OTS utilizatorilor RET pentru depășirea termenelor.....	19

CAPITOLUL I

Scop

Art. 1. Prezentul standard stabilește indicatorii de performanță privind asigurarea serviciilor de transport și de sistem ale energiei electrice, precum și modul de urmărire și înregistrare a indicatorilor de performanță.

Art. 2. Standardul este emis în conformitate cu prevederile art. 11, alin. (2), lit. a) și art. 37 alin. (1) din Legea energiei electrice nr. 13/2007, cu modificările și completările ulterioare.

Art. 3. Standardul de performanță pentru serviciile de transport și de sistem se corelează cu Codul RET.

CAPITOLUL II

Domeniu de aplicare

Art. 4. Prevederile standardului de performanță se aplică operatorului de transport și de sistem (OTS) și relației dintre acesta și utilizatorii RET.

Art. 5. Prin standardul de performanță se stabilesc indicatorii de performanță privind:

- a. gestionarea și exploatarea instalațiilor ce compun RET;
- b. asigurarea continuității în alimentare și a calității energiei electrice în RET/SEN;
- c. întreruperile programate, ca urmare a lucrărilor planificate în cadrul RET;
- d. întreruperile neplanificate în cadrul RET;
- e. racordarea utilizatorilor la RET;
- f. reclamațiile utilizatorilor RET referitoare la calitatea energiei electrice în RET/SEN;
- g. reclamațiile referitoare la calitatea și continuitatea serviciului de transport;
- h. asigurarea comunicării cu utilizatorii RET/SEN și informarea acestora de către OTS.

Art. 6. Prevederile standardului nu se aplică, după caz, în situații de:

- a. forță majoră, inclusiv condiții meteorologice deosebite (inundații, înzăpeziri, alunecări de teren, viscole etc.), confirmată prin certificat emis de instituțiile abilitate;
- b. evenimente determinate de alți operatori, utilizatori, producători, inclusiv lipsa puterii generate, avarii extinse în UCTE.

CAPITOLUL III **Termeni și abrevieri**

Art. 7. (1) Termenii utilizați au semnificația definită în Codul RET.

(2) În cuprinsul prezentului document se utilizează următoarele abrevieri:

ANRE – Autoritatea Națională de Reglementare în domeniul Energiei;

Codul RET – Codul Tehnic al Rețelei Electrice de Transport;

OD – Operator de Distribuție;

OTS – Operatorul de Transport și de Sistem;

RET – Rețeaua Electrică de Transport din cadrul SEN;

SEN – Sistemul Electroenergetic Național;

UCTE – Uniunea pentru Coordonarea Transportului de Energie Electrică;

UNO – DEN – Unitatea Operațională Dispecerul Energetic Național.

CAPITOLUL IV **Documente de referință**

Art. 8. (1) Prezentul standard are la bază următoarele documente de referință:

- a. Legea energiei electrice;
- b. Regulament privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public;
- c. Codul Comercial al Pieței Anglo de Energie Electrică;
- d. Codul Tehnic al Rețelei Electrice de Transport;
- e. Codul de măsurare a energiei electrice;
- f. Licența nr. 161 pentru transportul de energie electrică și furnizarea serviciului de sistem, Revizia 2.

(2) Prin actele normative menționate la aliniatul (1) se înțelege cele în vigoare sau înlocuitorile acestora.

CAPITOLUL V

Indicatori generali privind activitatea OTS

Secțiunea 1 – Serviciul de transport – Gestionarea și exploatarea RET

Art. 9. (1) Indicatorii anuali de performanță pentru activitatea de gestionare/exploatare a RET sunt:

- a. capacitatea de transport prin secțiunile caracteristice ale SEN (MW);
- b. energia electrică transportată (GWh) și coeficientul procentual al pierderilor de energie în rețeaua electrică de transport (Tabelul 1), valori realizate.

Tabelul nr. 1 – Volumul de activitate

Energie electrică transportată :	u.m.	Total anual
Primită(brută) în RET	GWh	
Livrată(netă) din RET	GWh	
coeficient de pierderi *	%	

*) Coeficientul pierderilor de energie în rețeaua electrică de transport = (Energia electrică primită - Energia electrică livrată) / Energia electrică primită *100

- c. Indisponibilitatea medie în timp a instalațiilor, determinată de evenimentele programate sau neprogramate (accidentale), raportată la km pentru linii, sau MVA pentru transformatoare și autotransformatoare:

$$INDLIN = \frac{\sum_{i=1}^n (L_i \times D_i)}{L_t} \text{ [ore/an]} \text{ sau } INDTRA = \frac{\sum_{i=1}^n (S_i \times D_i)}{S_t} \text{ [ore/an]}$$

unde, în formulele de mai sus, notațiile reprezintă:

n – numărul total de evenimente;

Li – lungimea (km) liniei indisponibile la evenimentul i;

Si – puterea aparentă nominală (MVA) a transformatorului/ autotransformatorului indisponibil la evenimentul i;

Di – durata (timpul în ore) de indisponibilitate la evenimentul i;

Lt – lungimea totală a liniilor (km);

St – puterea aparentă nominală totală (MVA) a transformatoarelor și autotransformatoarelor.

Secțiunea 2 – Serviciul de sistem – Coordonarea funcționării SEN

Art. 10. Indicatorii anuali referitori la serviciul de sistem prestat de OTS:

- a. ajutor de avarie solicitat/acordat (ore, MWh);
- b. abaterea soldului SEN (MWh/h) cu corecția de frecvență (valoare medie, maximă, minimă, deviația standard).

Art. 11. Indicatorii anuali de performanță referitori la restricțiile de rețea sunt:

- a. cantitatea de energie electrică de echilibrare solicitată din cauza congestiilor de rețea (MWh);
- b. costul anual al congestiilor de rețea (RON).

CAPITOLUL VI Continuitatea serviciului

Art. 12. (1) Întreruperile de tensiune pentru utilizatorii racordați la RET se clasifică după durată în:

- a. întreruperi tranzitorii: cu durate de maximum 1 secundă;
- b. întreruperi scurte: cu durate între 1 secundă și maximum 3 minute;
- c. întreruperi lungi: cu durate mai mari de 3 minute.

(2) Întreruperile se consideră planificate, dacă sunt necesare pentru lucrările de dezvoltare, exploatare și mentenanță și au fost anunțate cu minimum 17 zile lucrătoare înainte de începerea lucrărilor.

(3) În situații deosebite, întreruperile se consideră planificate, dacă sunt anunțate cu minimum 24 de ore înainte.

(4) Întreruperile se consideră anunțate, dacă utilizatorii afectați au fost anunțați în prealabil.

Art. 13. OTS are ca obligație reluarea serviciului de transport în cel mai scurt timp posibil pentru utilizatorii RET afectați de evenimentele neplanificate și/sau planificate din RET care au ca efect întreruperea alimentării, respectiv a tensiunii în instalațiile utilizatorilor

RET. Reluarea serviciului de transport se va realiza după maximum 12 ore în cazul întreruperilor neplanificate, respectiv 24 de ore în cazul întreruperilor planificate.

Art. 14. (1) OTS are obligația să anunțe utilizatorii RET cu privire la întreruperile planificate necesare pentru lucrările de dezvoltare, exploatare și mentenanță. Programul anual de retrageri din exploatare va fi publicat pe site-ul OTS și anunțat utilizatorilor care pot fi afectați.

(2) Modificarea programului de retrageri din exploatare va fi publicată pe site-ul OTS și anunțată utilizatorilor care pot fi afectați.

(3) OTS va face anunțarea cu minimum 17 zile lucrătoare înainte, indicându-se data, intervalul de întrerupere și zona sau instalațiile afectate. OTS va conveni cu utilizatorii, când situația prilejuită de întrerupere o impune, soluții tehnice cu caracter temporar pentru minimizarea consecințelor întreruperilor asupra acestora. OTS va căuta, împreună cu utilizatorii, o programare convenabilă pentru ambele părți.

(4) Dacă nu se poate ajunge la o înțelegere, OTS poate reprograma întreruperile planificate, dar trebuie anunțate cu minimum 5 zile lucrătoare înainte de producere.

Art. 15. (1) Pentru remedierea instalațiilor RET care necesită o intervenție imediată, în urma unor evenimente accidentale și care au consecințe asupra utilizatorilor RET, OTS face toate diligențele pentru a preveni utilizatorii pe orice cale și în timpul cel mai scurt, indicându-se data, intervalul de întrerupere și zona sau instalațiile afectate.

(2) Dacă remedierea instalațiilor RET nu necesită o intervenție imediată, OTS va preveni utilizatorii cu minimum 24 de ore înainte de întrerupere, iar aceasta se consideră planificată (la modul de înregistrare, respectiv la calculul indicatorilor de continuitate).

Art. 16. (1) OTS realizează înregistrarea tuturor întreruperilor de lungă durată.

(2) În cazul întreruperilor anunțate, se consideră o singură întrerupere chiar dacă în perioada lucrărilor utilizatorul a suferit mai multe întreruperi urmate de repuneri sub tensiune provizorii. Durata acestei întreruperi va fi egală cu suma tuturor duratelor întreruperilor lungi de la începutul până la sfârșitul lucrării.

(3) În cazul întreruperilor neanunțate, dacă două sau mai multe întreruperi lungi, cu aceeași cauză, se succed la un timp scurt, de maximum 3 minute, se consideră o singură întrerupere cu durata egală cu suma duratelor întreruperilor produse separate.

Înteruperile scurte produse cu maximum trei minute înainte sau după o întrerupere lungă nu se contorizează.

(4) Pentru fiecare întrerupere se va înregistra cel puțin:

- a. tensiunea la care s-a produs evenimentul;
- b. caracterul planificat sau neplanificat (pentru calculul indicatorilor de continuitate), respectiv anunțat sau neanunțat al întreruperii (pentru modul de înregistrare a întreruperii);
- c. cauza întreruperii;
- d. durata întreruperii (până la restabilirea alimentării);
- e. puterea electrică întreruptă, respectiv energia electrică nelivrată consumatorilor din cauza întreruperii;
- f. puterea electrică întreruptă, respectiv energia electrică neprodusă în centrale din cauza întreruperii.

(5) Fiecare eveniment din rețeaua de transport care are ca efect întreruperea de lungă durată a alimentării la utilizatori va fi prezentat individual în cadrul unei raportări anuale.

Art. 17. Datele prevăzute la art. 16 la punctele d), e) și f) vor fi solicitate de OTS, după caz, de la OD ale căror instalații sunt racordate la elementele de rețea la care a avut loc întreruperea, de la furnizorii consumatorilor a căror alimentare a fost întreruptă, sau de la producătorii care dețin centralele electrice afectate.

Art. 18. OTS înregistrează/calculează anual următorii indicatori:

- a. numărul de întreruperi lungi;
- b. durata totală exprimată în minute a întreruperilor lungi;
- c. Energia Nelivrată – **ENS** (Energy Not Supplied) – definită ca energia nelivrată consumatorilor, din cauza întreruperilor;

$$ENS = \sum_{i=1}^n \left(P_i \times \frac{D_i}{60} \right) \quad [\text{MWh}]$$

- d. Timpul Mediu de Întrerupere – **AIT** (Average Interruption Time) – reprezintă perioada medie echivalentă de timp, exprimată în minute, în care a fost întreruptă alimentarea cu energie electrică:

$$AIT = 8760 \times 60 \times \frac{ENS}{AD} \quad [\text{min/an}]$$

unde, în formulele de mai sus, notațiile reprezintă:

n – numărul total de întreruperi;

P_i – puterea electrică întreruptă (MW) la întreruperea i (ultima putere măsurată înainte de întrerupere);

D_i – durata (timpul în minute) de întrerupere (din momentul dispariției tensiunii până la restabilire) a consumatorilor la întreruperea i;

AD – cererea anuală (Annual Demand) de consum de energie electrică (fără pierderile din rețeaua electrică de transport și distribuție), inclusiv exportul (MWh).

Art. 19. Indicatorii prevăzuți la art. 18, la punctele c) și d), reprezintă indicatorii de continuitate și se calculează pentru întreruperile planificate și, separat, pentru cele neplanificate (accidentale). Pentru întreruperile neplanificate, indicatorii se vor diferenția în continuare după următoarele cauze : forța majoră (inclusiv condiții meteorologice deosebite), cauze externe, respectiv din cauza OTS (motive interne), conform anexei 1.

Capitolul VII

Calitatea tehnică a energiei electrice

Art. 20. (1) OTS asigură calitatea energiei electrice potrivit prevederilor Capitolului 3 din Codul RET referitor la frecvența în SEN, tensiunea în RET și rețeaua de 110 kV și calitatea curbelor de tensiune, siguranța în funcționare și respectarea criteriului N-1 în conducerea prin dispecer a RET și a SEN.

(2) Parametrii de calitate a energiei electrice sunt garantați de OTS în relația cu utilizatorii RET, în punctele de delimitare cu aceștia.

Art. 21. (1) Frecvența nominală a SEN este de 50 Hz.

(2) Limitele normate de variație a frecvenței în funcționare sunt:

- a. 47,00 - 52,00 Hz timp de 100 % din an;
- b. 49,50 - 50,50 Hz timp de 99,5 % din an;
- c. 49,75 - 50,25 Hz timp de 95 % din săptămână;

d. 49,90 - 50,10 Hz timp de 90 % din săptămână.

(3) Monitorizarea frecvenței se realizează permanent prin înregistrarea valorilor acesteia, pe baza cărora se determină procente de timp din săptămână, lună și an în care frecvența s-a încadrat în domeniile normate.

Art. 22. (1) Valorile nominale ale tensiunii din RET sunt de 750 kV, 400 kV, 220 kV și de 110 kV.

(2) Limitele normale de variație a tensiunii în funcționare sunt:

- a. în orice punct al rețelei electrice de 750 kV banda admisibilă de 735 – 765 kV;
- b. în orice punct al rețelei electrice de 400 kV banda admisibilă de 380 – 420 kV;
- c. în orice punct al rețelei electrice de 220 kV banda admisibilă de 198 – 242 kV;
- d. în orice punct al rețelei electrice de 110 kV banda admisibilă de 99 – 121 kV.

Art. 23. Calitatea curbelor de tensiune și curent este caracterizată prin:

- a. Factorul de distorsiune armonică de max 3% (la înaltă tensiune*);
- b. Factorul de nesimetrie de secvență inversă de max 1% (la înaltă tensiune*).

* înalta tensiune ≥ 110 kV.

Art. 24. Raportarea încadrării în valorile indicate la articolul 23 se va realiza conform art. 36 din prezentul standard.

CAPITOLUL VIII

Calitatea comercială a serviciului

Secțiunea 1 – Racordarea utilizatorilor la RET

Art. 25. OTS asigură accesul solicitanților în vederea racordării instalațiilor acestora la RET, respectând termenele și procedurile prevăzute de reglementările în vigoare.

Art. 26. Indicatori anuali de performanță:

- a. timpul mediu de emitere a avizului tehnic de racordare;
- b. numărul de solicitări la care nu s-a emis aviz tehnic de racordare;

- c. numărul de racordări realizate.

Secțiunea 2 – Contractare, facturare, încasare servicii

Art. 27. Pentru desfășurarea activităților sale, OTS încheie contracte cu utilizatorii RET sau alte persoane, în acord cu reglementările în vigoare.

Art. 28. Indicatori anuali de performanță:

- a. timpul mediu de încheiere a contractelor de la înregistrarea cererii de racordare (însoțită de documentația completă);
- b. timpul mediu de transmitere a ofertei de contractare a serviciului de transport.

Secțiunea 3 – Schimburi de date și informații, reclamații, informarea clienților

Art. 29. OTS publică datele și informațiile de interes public pe site-ul OTS. Actualizarea informațiilor cuprinse pe site se va face ori de câte ori este necesar, dar minimum odată pe lună.

Art. 30. OTS realizează schimburi de date și informații cu utilizatorii RET, în conformitate cu prevederile reglementărilor în vigoare, respectând termenele și procedurile cuprinse în aceste reglementări.

Art. 31. OTS înregistrează toate sesizările, reclamațiile și solicitările (cererile) iar solicitanții sunt informați cu privire la numărul de înregistrare al documentelor depuse. Orice reclamație ulterioară se va referi la numărul de înregistrare. Personalul OTS va indica solicitanților termenul legal de răspuns atunci când un asemenea termen este prevăzut de legislația în vigoare.

Art. 32. În cazul reclamațiilor cu privire la întreruperi ale serviciului de transport, personalul va furniza, dacă este posibil, informații estimative despre momentul reluării serviciului de transport.

Art. 33. (1) La reclamația scrisă privind calitatea tensiunii, OTS va efectua verificări în punctul de delimitare cu utilizatorul RET, va analiza și va comunica utilizatorului rezultatele analizei efectuate și măsurile luate.

(2) Termenul maxim de răspuns la reclamații privind nivelul tensiunii este de 15 zile calendaristice, iar pentru alți parametri ai curbei de tensiune este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării solicitării.

Art. 34. Dacă altă reglementare sau normă nu prevede un alt termen, termenul de răspuns pentru orice sesizare, reclamație sau solicitare (cerere) depusă la OTS este de 30 de zile calendaristice de la data înregistrării solicitării.

Art. 35. (1) Indicatori de performanță ai activităților de informare și soluționare a reclamațiilor:

- a. timpul mediu de răspuns la sesizări/reclamații/solicitări;
- b. numărul de sesizări/ reclamații/solicitări nerezolvate, pe categorii.

(2) În anexa 2 se prezintă indicatorii sintetici de calitate comercială.

(3) În anexa 3 se prezintă compensațiile care vor fi plătite de către OTS utilizatorilor, la cererea acestora, în cazul depășirii termenelor contractuale.

CAPITOLUL IX

Monitorizarea continuității și calității energiei electrice

Art. 36. (1) Continuitatea și calitatea energiei electrice se vor monitoriza permanent într-un număr semnificativ statistic de stații ale OTS, cu ajutorul unor aparate specializate. Monitorizarea se va realiza conform unei proceduri elaborate de OTS și avizată de ANRE. Principalii indicatori de calitate a energiei electrice sunt prezentați în tabelul 2. În procedura care se va elabora va fi precizat numărul de puncte în care monitorizarea se face permanent și vor fi menționate stațiile în care sunt amplasate aceste puncte de monitorizare.

(2) Pentru monitorizarea continuității la utilizatori, este necesară instalarea, în punctele de racordare a utilizatorilor la RET, a unor contoare de întreruperi, care să poată înregistra și stoca în memorie toate tipurile de întreruperi (tranzitorii, scurte și lungi).

(3) Aparatele de monitorizare a calității trebuie să permită, minimum, măsurarea, înregistrarea și analizarea următoarelor mărimi referitoare la tensiune: frecvența, modulul tensiunii, armonicile, nesimetria sistemului trifazat de tensiuni. De asemenea, aparatele trebuie să permită măsurarea și înregistrarea curenților, unda fundamentală și armonicile.

Aparatele trebuie să fie suficient de precise, cu respectarea standardelor internaționale de măsurare (CEI 61000-4-30), pentru a putea utiliza înregistrările și în relațiile comerciale și juridice ale OTS cu alte entități, ținând cont de prevederile din contracte.

(4) Monitorizarea frecvenței se realizează permanent prin înregistrarea valorilor frecvenței (la 2 secunde, cu precizie de 1mHz), pe baza cărora se determină procentele de timp din săptămână, lună și an în care frecvența s-a încadrat în domeniile normate.

(5) Calitatea curbelor de tensiune se determină în stațiile desemnate anual de OTS conform procedurii de monitorizare. Se prezintă valorile: factorul de distorsiune armonică (cu valoarea normată de max 3%), valoarea armonicilor dominante de rang 3 și rang 5 (cu valoare normată de max 2%), factorul de nesimetrie (cu valoare normată de max 1%). De asemenea, se vor măsura și înregistra și valorile curenților, pe unda fundamentală și pe armonici. Monitorizarea curenților se va efectua în primul rând în stațiile în care, din informațiile prealabile, există probleme.

(6) Suplimentar prevederilor de la aliniatul (5), OTS trebuie să se doteze cu un număr suficient de aparate de monitorizare portabile, suficient de precise, pentru rezolvarea reclamațiilor referitoare la calitatea energiei electrice, respectiv pentru depistarea utilizatorilor care introduc perturbații.

Tabelul 2 – Principali indicatori de calitate a energiei electrice în SEN

Parametri	Valoare (număr)	Durată	Comentarii
Parametri tehnici de calitate:			
Frecvența			
Valoarea medie anuală [Hz]			
Valoarea maximă anuală [Hz]			
Valoarea minimă anuală [Hz]			
Deviația standard [mHz]			
Abaterea medie pătratică a timpului sincron [s]			
a) Încadrare în intervalul 47,00-52,00 Hz (% din an)			
b) Încadrare în intervalul 49,50-50,50 Hz (% din an)			
c) Încadrare în intervalul 49,75-50,25 Hz (% din an)			
d) Încadrare în intervalul 49,90- 50,10 Hz (% din an)			
Depășiri ale limitelor normale de variație a tensiunii pe niveluri de tensiune (număr, durată):			
750 kV			
400 kV			
220 kV			
110 kV			

Depășiri ale factorului de distorsiune armonică pe niveluri de tensiune (număr, durată):			
750 kV			
400 kV			
220 kV			
110 kV			
Depășiri ale factorului de nesimetrie de secvență inversă pe niveluri de tensiune (număr, durată):			
750 kV			
400 kV			
220 kV			
110 kV			

CAPITOLUL X

Dispoziții finale

Art. 37. (1) OTS va asigura la fiecare subunitate teritorială preluarea sesizărilor și reclamațiilor utilizatorilor RET.

(2) Pentru indicatorii prevăzuți în prezentul standard, OTS va asigura urmărirea lor prin compartimentele sale specializate, pe baza unor proceduri interne.

Art. 38. Valorile indicatorilor de performanță prevăzuți în prezentul standard vor fi transmise anual pentru analiză la ANRE, ca anexă la Raportul anual întocmit potrivit condițiilor licenței deținute de OTS. În raport se vor introduce și rezultatele monitorizărilor, însoțite de comentarii cu privire la performanțe și detalii despre acțiunile de remediere întreprinse. În primul an de aplicare a standardului, datele vor fi transmise trimestrial.

Art. 39. (1) Indicatorii anuali de performanță determinați conform prezentului standard reprezintă informații publice, OTS având obligația de a le publica pe site-ul propriu și de a le menține pe site pe o perioadă de minimum 5 ani.

(2) OTS va asigura păstrarea datelor necesare calculării indicatorilor de performanță pe o durată de minimum 10 ani.

Art. 40. (1) Prezentul standard de performanță se va aplica experimental în perioada 1 octombrie 2007 – 30 septembrie 2008, perioadă în care ANRE va monitoriza indicatorii de performanță.

(2) În perioada aplicării experimentale, OTS va identifica și va propune modul de

soluționare a problemelor care trebuie rezolvate (proceduri, dotări, investiții etc.) pentru a se putea aplica și respecta prevederile standardului în totalitatea lor.

(3) Compensațiile se vor plăti începând cu anul 2008. Pentru anul 2007, ANRE realizează numai o monitorizare a situațiilor respective, pe baza înregistrărilor făcute de OTS.

Art. 41. Până la 15 septembrie 2007, OTS va elabora și transmite la ANRE procedura de calcul și machetele de raportare a indicatorilor de performanță prevăzuți în prezentul standard.

Anexa 1 – Indicatori de continuitate

Nr.	Indicator	Cauza întreruperii	Categoria clientului
1	ENS	a. întreruperi planificate	toate
2	ENS	b. întreruperi neplanificate determinate de forța majoră	toate
3	ENS	c. întreruperi neplanificate determinate de alți operatori, utilizatori, producători	toate
4	ENS	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c (datorate OTS)	toate
5	AIT	a. întreruperi planificate	toate
6	AIT	b. întreruperi neplanificate determinate de forța majoră	toate
7	AIT	c. întreruperi neplanificate determinate de alți operatori, utilizatori, producători	toate
8	AIT	d. întreruperi neplanificate exclusiv întreruperile de la punctele b și c (datorate OTS)	toate

Anexa 2 – Indicatori sintetici de calitate comercială

Nr	Indicator	Trim.1	Trim.2	Trim.3	Trim.4	Anual
1	Timpul mediu de emitere a avizului tehnic de racordare					
2	Numărul de solicitări la care nu s-a emis aviz de racordare					
3	Numărul de racorduri realizate					
4	Numărul de cereri de contracte de racordare					
5	Timpul mediu de emitere a ofertelor de contracte de racordare					
6	Numărul de cereri de contracte de racordare nefinalizate					
7	Numărul de cereri de contractare a serviciului de transport					
8	Timpul mediu de emitere a ofertei de contractare a serviciului de transport					
9	Numărul de reclamații referitoare la racordare					
10	Timpul mediu de rezolvare a reclamațiilor referitoare la racordare					
11	Numărul de reclamații referitoare la nivelul de tensiune					
12	Timpul mediu de rezolvare a reclamațiilor referitoare la nivelul de tensiune					
13	Numărul de reclamații referitoare la nivelul de tensiune care nu s-au putut rezolva					
14	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune					
15	Timpul mediu de rezolvare a reclamațiilor referitoare la calitatea curbei de tensiune					
16	Numărul de reclamații referitoare la calitatea curbei de tensiune care nu s-au putut rezolva					
17	Numărul de reclamații referitoare la facturare sau încasare					
18	Numărul de reclamații nefondate referitoare la facturare sau încasare					
19	Timpul mediu de rezolvare a reclamațiilor justificate (îndreptățite) referitoare la facturare sau încasare					
20	Numărul de reclamații scrise pe alte teme					

21	Timpul mediu de răspuns la reclamațiile scrise justificate (îndreptățite)					
-----------	---	--	--	--	--	--

Anexa 3 – Cuantumul compensațiilor acordate de OTS utilizatorilor RET pentru depășirea termenelor

Nr.	Serviciu	Termenul stabilit	Compensații acordate/eveniment
1	Restabilirea alimentării cu energie electrică, după o întrerupere neprogramată	12 ore	400 RON
2	Emiterea avizului tehnic de racordare (de la depunerea documentației complete)	30 de zile calendaristice	150 RON
3	Transmiterea ofertei de contract de racordare	30 de zile calendaristice	150 RON
4	Transmiterea ofertei de contractare a serviciului de transport	15 zile lucrătoare	150 RON
5	Răspuns la reclamațiile scrise privind parametrii tensiunii	15 zile calendaristice – nivelul tensiunii; 30 de zile calendaristice – alte probleme de calitate a tensiunii	500 RON
6	Răspuns la alte reclamații scrise	30 de zile calendaristice	100 RON
7	Reconectarea unui consumator deconectat, din momentul anunțării OTS de către consumator de efectuarea plății facturii	2 zile lucrătoare	70 RON