

AGENȚIA NAȚIONALĂ PENTRU REGLEMENTARE ÎN ENERGETICĂ
Hotărîre cu privire la aprobarea Regulamentului
cu privire la indicatorii de calitate pentru serviciul
de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate

Nr.90 din 13.03.2003

Monitorul Oficial al R.Moldova nr.215-217/290 din 17.10.2003

* * *

În scopul stimulării unităților de distribuție / furnizorilor de energie electrică de a elabora obiectivele necesare pentru a spori nivelul de performanță a serviciilor prestate consumatorilor, Consiliul de Administrație al ANRE

HOTĂRĂȘTE:

1. Se aprobă Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate pentru serviciul de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate, prezentat în anexă, care este parte integrantă a prezentei hotărîri.

2. Regulamentul cu privire la indicatorii de calitate pentru serviciul de furnizare a energiei electrice la tarife reglementate va fi pus în aplicare începînd cu data de 1 octombrie 2003. Pînă la intrarea lui în vigoare unitățile de distribuție vor elabora măsurile corespunzătoare de realizare a prevederilor Regulamentului.

3. Valorile indicatorilor de calitate, normate prin Regulament, vor fi revizuite după efectuarea analizei corespunzătoare, la un an din data punerii în aplicare.

4. Monitorizarea procesului de implementare a Regulamentului aprobat se pune în sarcina Direcției Reglementări și Licențiere.

DIRECTOR GENERAL
AL CONSILIULUI
DE ADMINISTRAȚIE AL ANRE
Director
Director

Nicolae TRIBOI
Marin Profir
Vasile Carafizi

Chișinău, 13 martie 2003.
Nr.90.

Aprobat
prin Hotărîrea Consiliului
de Administrație al ANRE
nr.90 din 13 martie 2003

Înregistrat
Ministerul Justiției
Nr.334 din 19.06.2003.

Regulamentul
cu privire la indicatorii de calitate pentru serviciul de
furnizare a energiei electrice la tarife reglementate

1. Scop

1.1. Prezentul regulament stabilește indicatorii de calitate pentru serviciile prestate de furnizorii de energie electrică la tarife reglementate, determină acțiunile Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică (ANRE) și responsabilitățile furnizorilor în caz de nerespectare a indicatorilor stabiliți.

1.2. Prezentul regulament este elaborat în conformitate cu Legea cu privire la energia electrică, Regulamentul cu privire la furnizarea și utilizarea energiei electrice și Regulamentul Agenției Naționale pentru Reglementare în Energetică.

2. Domeniul de aplicare

2.1. Prezentul regulament se aplică în relațiile dintre furnizorul de energie electrică la tarife reglementate și consumatorii de energie electrică.

2.2. Prevederile prezentului regulament nu se aplică:

- a) în caz de forță majoră;
- b) pentru consumatorii, care prin regimul de funcționare a instalațiilor lor de utilizare, provoacă perturbații în furnizarea energiei electrice altor consumatori;
- c) în cazul în care puterea instalațiilor electrice în funcțiune ale consumatorului depășește puterea permisă;
- d) în cazul întreruperilor în furnizarea energiei electrice cauzate de limitările sau avariile din sistemul de transport.

3. Definiții

3.1. ANRE - Agenția Națională pentru Reglementare în Energetică.

3.2. Serviciu de furnizare a energiei electrice - ansamblul serviciilor acordate de furnizorii de energie electrică la tarife reglementate conform condițiilor Licențelor, ce include distribuția, furnizarea energiei electrice și prestarea serviciilor auxiliare.

3.3. Furnizor - persoană juridică, deținătoare de licențe pentru distribuție și furnizare de energie electrică la tarife reglementate, ce prestează servicii de furnizare a energiei electrice conform contractelor încheiate cu consumatorii;

3.4. Consumator - persoană fizică sau juridică, parte a unui contract de furnizare a energiei electrice, care utilizează energia electrică prin conectarea instalației lui de utilizare la rețeaua electrică a unității de distribuție în unul sau mai multe puncte de delimitare.

3.5. Indicatori de calitate pentru serviciul de furnizare - parametri ai serviciului de furnizare a energiei electrice ale căror nivele minime sînt stabilite în prezentul Regulament și sunt obligatorii pentru furnizori de energie electrică.

3.6. Echipament de măsurare - ansamblul aparatelor sau sistemelor care servesc la măsurarea puterii și evidența cantității de energie electrică furnizată consumatorului, în vederea facturării.

3.7. Deconectare - desfacerea legăturii electrice dintre rețeaua electrică a unității de distribuție și instalația de utilizare a consumatorului.

3.8. Întrerupere - suspendarea temporară a furnizării energiei electrice consumatorilor, fără deconectarea lor de la rețea.

3.9. Întrerupere neprogramată - suspendarea temporară a furnizării energiei electrice consumatorilor, fără deconectarea lor, cauzată de accidente în rețeaua electrică sau alte circumstanțe neprevăzute.

3.10. Întrerupere programată - suspendarea temporară a furnizării energiei electrice consumatorilor, fără deconectarea lor, cauzată de necesitatea efectuării lucrărilor de exploatare și/sau reparații planificate de către unitatea de distribuție sau transport și anunțată din timp consumatorilor.

4. Calitatea serviciului de furnizare a energiei electrice

4.1. Calitatea serviciului de furnizare a energiei electrice este determinată de următorii factori:

- a) fiabilitatea furnizării;
- b) calitatea energiei electrice furnizate;
- c) calitatea relațiilor dintre furnizor și consumatorii existenți sau potențiali.

4.1.1. Fiabilitatea furnizării energiei electrice se determină ca:

- a) durata medie anuală a întreruperilor pe unitatea de distribuție;
- b) numărul maxim de ore pe an pe parcursul cărora poate fi întreruptă furnizarea energiei electrice consumatorului;
- c) numărul maxim de întreruperi ale furnizării energiei electrice consumatorului pe parcursul anului;

d) termenul de restabilire a furnizării energiei electrice.

4.1.2. Indicatorii de calitate a energiei electrice furnizate, monitorizați conform prezentului Regulament, sunt stabiliți de standardul GOST 13109-97 "Normele de calitate a energiei electrice în sistemele de alimentare cu energie electrică de destinație generală".

4.1.3. Calitatea relațiilor dintre furnizori și consumatorii existenți sau potențiali se determină ca soluționarea problemelor legate de:

- a) reconectarea instalației de utilizare a consumatorului la rețeaua de distribuție;
- b) anunțarea consumatorilor despre întreruperile programate;
- c) soluționarea reclamațiilor legate de facturi eronate și citirea incorectă a indicațiilor echipamentului de măsurare;
- d) demontarea echipamentului de măsurare la solicitarea consumatorului, cu scopul verificării;
- e) eliberarea avizului de racordare;
- f) încheierea, în termenul stabilit, a contractului de furnizare a energiei electrice;
- g) racordarea, în termenul stabilit, la rețeaua de distribuție a instalației noului consumator;
- h) examinarea și soluționarea, în termenul stabilit, a reclamațiilor și petițiilor în scris ale consumatorilor.

5. Nivelul indicatorilor de calitate a serviciilor de furnizare a energiei electrice

5.1. Nivelul indicatorilor de fiabilitate a furnizării energiei electrice

5.1.1. Durata medie anuală normată a întreruperilor pe rețeaua de distribuție este de 12 ore.

5.1.1.1. Durata medie anuală efectivă a întreruperilor (TMAÎ) pe rețeaua de distribuție se determină după următoarea relație:

$$TMAÎ = \frac{\sum_{i=1}^n NC_i * T_i}{N_{Ct}}$$

unde:

NC_i - numărul de consumatori cărora le-a fost întreruptă furnizarea energiei electrice în timpul întreruperii i ;

T_i - durata întreruperii i a furnizării energiei electrice, ore;

N_{Ct} - numărul consumatorilor deserviți pe parcursul anului.

5.1.2. Durata maximă permisă a întreruperii furnizării energiei electrice oricărui consumator (TMÎFC) este de 72 ore pe an. La determinarea TMÎFC nu se vor lua în considerație întreruperile în furnizarea energiei electrice ce au avut loc în situațiile stipulate la p.2.2. al prezentului Regulament.

5.1.3. Numărul maxim normat de întreruperi ale furnizării energiei electrice oricărui consumator (NMÎFC), instalația de utilizare a căruia este conectată la rețeaua de distribuție este de 10 ori pe an. La determinarea NMÎFC nu se vor lua în considerație întreruperile în furnizarea energiei electrice ce au avut loc în situațiile stipulate la p.2.2 al prezentului Regulament.

5.1.4. Timpul de restabilire a furnizării energiei electrice este maxim 24 ore, în rezultatul întreruperilor neprogramate și maxim de 12 ore, în rezultatul întreruperilor programate.

5.1.5. Pentru nerespectarea de către furnizor a doi dintre indicatorii menționați în punctele 5.1.1., 5.1.2., 5.1.3. și 5.1.4. ANRE poate reduce tariful de furnizare a energiei electrice cu cel mult 0.5 procente, iar pentru nerespectarea a trei indicatori și mai mult ANRE poate reduce tariful de furnizare a energiei electrice cu cel mult 1 procent.

5.1.6. Furnizorul va duce evidența informației cu privire la:

a) numărul consumatorilor cărora le-a fost întreruptă furnizarea energiei electrice în rezultatul întreruperilor;

b) durata fiecărei întreruperi ale furnizării energiei electrice consumatorilor respectivi;

c) numărul de întreruperi ale furnizării energiei electrice consumatorilor pe parcursul anului;

d) numărul de consumatori la care furnizarea energiei electrice a fost restabilită după 24 ore din momentul înregistrării sesizării despre întrerupere.

5.2. Menținerea indicatorilor de calitate a energiei electrice în conformitate cu standardul GOST 13109-97.

5.2.1. Unitatea de distribuție va înlătura situațiile legate de supratensiuni și goluri repetate de tensiune în termen nu mai mare de 24 ore de la primirea și înregistrarea solicitărilor consumatorilor.

5.2.2. Unitatea de distribuție va soluționa, la solicitările în scris ale consumatorilor, problemele legate de depășirea abaterii admisibile a tensiunii și oscilațiile tensiunii în 85% de cazuri în termen de 15 zile calendaristice, și în 100% de cazuri în termen de 60 zile calendaristice de la data primirii solicitării.

5.2.3. Pentru nerespectarea de către unitatea de distribuție a indicatorilor prevăzuți în punctele 5.2.1. și 5.2.2. ANRE poate reduce tariful de furnizare a energiei electrice cu cel mult 0.5 procente pentru fiecare indicator.

5.2.4. Unitatea de distribuție va duce evidența informației cu privire la:

a) numărul total de solicitări ale consumatorilor, înregistrate de unitatea de distribuție, legate de supratensiuni și goluri repetate de tensiune;

b) numărul de situații legate de supratensiuni și goluri de tensiune care au fost soluționate în termen mai mare de 24 ore;

c) numărul total de solicitări în scris ale consumatorilor, legate de depășirea abaterii admisibile a tensiunii și oscilațiile tensiunii;

d) numărul de situații legate de depășirea abaterii admisibile a tensiunii și oscilațiile tensiunii care au fost soluționate în termen de 15 zile calendaristice și, respectiv, în termen de 60 zile calendaristice.

5.3. Indicatorii de calitate a relațiilor dintre furnizor și consumatorii existenți sau potențiali.

5.3.1 Termenul de reconectare a instalației de utilizare a consumatorului la rețeaua furnizorului este de 5 zile calendaristice de la data depunerii cererii de reconectare. Cererea de reconectare se depune după înlăturarea de către consumator a motivelor ce au dus la deconectare și achitarea plății pentru reconectare.

5.3.1.1. Pentru nerespectarea termenului de 5 zile calendaristice pentru reconectare de la data depunerii cererii, furnizorul va achita consumatorului casnic o despăgubire în mărime de 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, iar celorlalte categorii de consumatori - de 25 lei pentru fiecare zi de întârziere. Despăgubirea va fi plătită de către furnizor în baza solicitării scrise depuse de consumator la oficiul furnizorului.

5.3.1.2. Furnizorul va duce evidența informației cu privire la:

a) numărul solicitărilor de reconectare;

b) numărul total de consumatori reconectați;

c) numărul de consumatori reconectați în termen mai mare de 5 zile calendaristice;

d) numărul de consumatori cărora li s-au achitat despăgubiri;

e) suma despăgubirilor achitate consumatorilor pentru nerespectarea termenului de 5 zile.

5.3.2. Furnizorul va anunța consumatorii din zona afectată despre întreruperile programate. Informația respectivă va fi difuzată prin intermediul mass-media sau altor mijloace de informare cu cel puțin 3 zile calendaristice înainte de întreruperile programate.

5.3.2.1. Pentru nerespectarea de către furnizor a cerinței de anunțare a întreruperilor programate, prin mass-media sau alte mijloace de informare, și a termenului de anunțare de 3 zile calendaristice, ANRE poate reduce tariful de furnizare a energiei electrice cu cel mult 0.2 procente.

5.3.2.2. Furnizorul va duce evidența informației cu privire la:

a) numărul total de întreruperi programate, inclusiv locul și durata întreruperii;

b) numărul de întreruperi programate neanunțate în termenul de 3 zile și cauzele neanunțării.

5.3.3. Termenul pentru racordare la rețeaua de distribuție a instalațiilor potențialilor consumatori este de 7 zile calendaristice din momentul semnării de către solicitant a contractului de furnizare a energiei electrice, efectuării plății pentru racordare și îndeplinirii condițiilor indicate în avizul de racordare.

5.3.3.1. Nerespectarea de către furnizor a termenului de 7 zile pentru racordarea instalației solicitantului la rețeaua de distribuție după încheierea contractului de furnizare a energiei electrice, atrage după sine achitarea consumatorului casnic a unei despăgubiri în mărime de 5 lei pentru fiecare zi de întârziere, iar celorlalte categorii de consumatori - de 25 lei pentru fiecare zi de întârziere. Despăgubirea va fi plătită de către furnizor în baza solicitării scrise depuse de consumator la oficiul furnizorului.

5.3.3.2. Furnizorul va duce evidența informației cu privire la:

a) numărul total al solicitărilor de racordare la rețeaua de distribuție, separat pentru consumatorii casnici și celelalte categorii;

b) numărul de racordări la rețeaua de distribuție efectuate în termen mai mare de 7 zile calendaristice de la data semnării contractului și achitării plății pentru racordare;

c) numărul de consumatori cărora le-au fost achitate despăgubiri, separat pentru consumatorii casnici și celelalte categorii;

d) suma despăgubirilor achitate consumatorilor.

5.3.4. Termenul pentru eliberarea de către furnizor a avizului de racordare solicitanților, sau refuzul întemeiat de a elibera avizul de racordare este de 15 zile calendaristice de la data solicitării în scris a avizului de racordare.

5.3.4.1. ANRE poate reduce tariful de furnizare a energiei electrice cu cel mult 0.2 procente pentru:

a) nerespectarea de către furnizor a termenului de 15 zile calendaristice la eliberarea avizului de racordare

b) prezentarea răspunsului privind refuzul întemeiat de eliberare a avizului de racordare în termen mai mare de 15 zile;

c) refuzul neîntemeiat de prezentare a avizului de racordare.

5.3.4.2. Furnizorul va duce evidența informației cu privire la:

a) numărul total de solicitări de eliberare a avizelor de racordare;

b) numărul total de avize de racordare eliberate;

c) numărul total de refuzuri de eliberare a avizului de racordare;

d) numărul de avize de racordare eliberate în termen mai mare de 15 zile;

e) numărul de refuzuri întemeiate de eliberare a avizului de racordare, prezentate în termenul de 15 zile.

5.3.5. Soluționarea, în termenii prevăzuți de Norme, a reclamațiilor consumatorilor, legate de facturi eronate și citirea incorectă a indicațiilor echipamentului de măsurare.

5.3.5.1. Pentru nesoluționarea în termen de 10 zile lucrătoare a cel puțin 85% de reclamații în scris ale consumatorilor, legate de facturi eronate și citirea indicațiilor echipamentului de măsurare, ANRE poate reduce tariful de furnizare a energiei electrice cu cel mult 0.2 procente.

5.3.5.2. Furnizorul va duce evidența informației cu privire la:

a) numărul total de reclamații legate de facturi eronate și citirea indicațiilor echipamentului de măsurare;

b) numărul de reclamații legate de facturi eronate și citirea indicațiilor echipamentului de măsurare care s-au soluționat în termen mai mare de 5 zile lucrătoare.

5.3.6. Neonorarea obligațiilor de plată a despăgubirilor solicitate de consumatori pentru nerespectarea indicatorilor menționați în punctele 5.3.1., 5.3.3.

5.3.6.1. În caz dacă furnizorul nu achită despăgubirile solicitate de consumatori pentru nerespectarea indicatorilor menționați în punctele 5.3.1. și 5.3.3., ANRE poate reduce prin tarif profitul furnizorului cu suma despăgubirilor neachitate consumatorilor, înmulțită la 5.

5.3.7. Termenul de demontare a echipamentului de măsurare în scopul verificării neplanificate este de 5 zile calendaristice de la data depunerii solicitării scrise a consumatorului.

5.3.7.1. Furnizorul va duce evidența informației cu privire la:

a) numărul total de solicitări de demontare a echipamentului de măsurare în scopul verificării neplanificate;

b) numărul de echipamente de măsurare demontate pentru verificare la cererea consumatorilor în termen mai mare de 5 zile calendaristice.

5.3.8. Termenul de răspuns la petițiile consumatorilor, depuse în scris, este de 15-30 zile calendaristice, cu excepția celor indicate în punctele 5.2., 5.3.1., 5.3.5., 5.3.7.

5.3.8.1. Furnizorul va duce evidența informației cu privire la:

a) numărul total de reclamații, petiții ale consumatorilor, depuse în scris, cu excepția celor indicate în punctele 5.2., 5.3.1., 5.3.5., 5.3.7.;

b) numărul de reclamații, petiții, cu excepția celor indicate în punctele 5.1., 5.2., 5.3.1., 5.3.5., 5.3.7. la care s-a răspuns în termen de 15 zile calendaristice;

c) numărul de reclamații, petiții, cu excepția celor indicate în punctele 5.1., 5.2., 5.3.1., 5.3.5., 5.3.7. la care s-a răspuns în termen de 30 zile calendaristice.

6. Responsabilități

6.1. Furnizorul va prezenta trimestrial ANRE rapoarte cu privire la respectarea indicatorilor de calitate a serviciului de furnizare a energiei electrice conform Anexei.

6.2. ANRE va monitoriza respectarea indicatorilor de calitate pentru serviciul de furnizare a energiei electrice de către furnizor și va lua măsurile de rigoare în limita împuternicirilor sale stabilite prin Lege.

6.3. Reducerea tarifului de furnizare a energiei electrice pentru nerespectarea indicatorilor expuși în punctul 5 va fi aplicată de ANRE la stabilirea noului tarif la energia electrică.

6.4. Despăgubirile prevăzute de p.5.3.1.1. și 5.3.3.1., vor fi achitate consumatorilor după depunerea unei cereri în scris la oficiul furnizorului.

6.5. Valoarea despăgubirilor achitate consumatorilor de către furnizor nu va fi luată în considerație la calcularea tarifului pentru energia electrică.

Anexă
la Regulamentul cu privire la
indicatorii de calitate pentru
serviciul de furnizare a energiei
electrice la tarife reglementate

RAPORT

Nr	Informații cu privire la indicatorii de calitate a serviciului de furnizare a energiei electrice	Valoa- rea
1.	Restabilirea furni- zării energiei elec- trice în termen de 24 ore în rezultatul întreruperilor nepro- gramate și în termen de 12 ore în rezul- tatul întreruperilor programate	numărul consumatorilor cărora a fost sistată furnizarea energiei electrice în rezultatul întreruperilor durata întreruperilor furnizării e- nergiei electrice consumatorilor res- pectivi numărul de consumatori afectați de întreruperi neprogramate a furnizării energiei electrice numărul de consumatori afectați de întreruperi programate la care furni- zarea energiei electrice a fost res- tabilită după mai mult de 12 ore din momentul întreruperii numărul de consumatori afectați de întreruperile neprogramate, la care furnizarea energiei electrice a fost restabilită după mai mult de 24 ore din momentul cunoașterii faptului de producere a întreruperii
2.	Menținerea indicato- rilor de calitate a energiei electrice în conformitate cu standardul GOST 13109-97	numărul total de solicitări ale con- sumatorilor, înregistrate de unitatea de distribuție, legate de supratensi- uni și goluri repetate de tensiune numărul de cazuri în care problemele legate de supratensiuni și goluri re- petate de tensiune au fost înlăturate în termen mai mare de 24 ore numărul total de solicitări, în scris ale consumatorilor, legate de abate- rea tensiunii de la valoarea admi- sibilă și oscilațiile tensiunii numărul de cazuri în care problemele legate de abaterea tensiunii de la valoarea admisibilă și oscilațiile tensiunii au fost soluționate în ter- men de 15 zile calendaristice și res- pectiv în termen de 60 zile calen- daristice
3.	Reconectarea insta- lației de utilizare a consumatorului la rețeaua de distri- buție a unității de	numărul total de consumatori reconec- tați numărul de consumatori reconectați în termen mai mare de 5 zile calendaris-

distribuție în termen de 5 zile calendaristice de la data depunerii cererii de reconectare	tice
	numărul de consumatori cărora li s-au achitat despăgubiri
	suma despăgubirilor achitate consumatorilor
4. Anunțarea consumatorilor din zona afectată despre întreruperile programate cu 3 zile înainte de întreruperea programată	numărul total de întreruperi programate, inclusiv locul și durata întreruperii
	numărul de întreruperi programate neanunțate în termen de 3 zile și cauzele neanunțării
5. Racordarea la rețeaua de distribuție a instalațiilor potențialilor consumatori în termen de 7 zile calendaristice după încheierea contractelor de furnizare a energiei electrice, îndeplinirea condițiilor indicate în avizul de racordare, achitarea plății pentru racordare	numărul total de solicitări de racordare la rețeaua de distribuție, separat pentru consumatorii casnici și celelalte categorii
	numărul de racordări la rețeaua de distribuție efectuate în termen mai mare de 7 zile calendaristice
	numărul de consumatori cărora le-au fost achitate despăgubiri, separat pentru consumatorii casnici și celelalte categorii
	suma despăgubirilor plătite consumatorilor
6. Eliberarea de către furnizor a avizului de racordare sau refuzului întemeiat, în termen de 15 zile calendaristice de la data depunerii solicitării în scris	numărul total de solicitări de eliberare a avizelor de racordare
	numărul total de avize de racordare eliberate
	numărul total de refuzuri de eliberare a avizului de racordare
	numărul de avize de racordare eliberate în termen mai mare de 15 zile
	numărul de refuzuri întemeiate de eliberare a avizului de racordare, prezentate în termenul de 15 zile
7. Soluționarea, în termenii prevăzuți de Norme, a reclamațiilor consumatorilor, legate de facturi eronate și citirea indicărilor echipamentului de măsurare	numărul total de reclamații legate de facturi eronate și citirea indicațiilor lor echipamentului de măsurare
	numărul de reclamații legate de facturi eronate și citirea indicațiilor echipamentului de măsurare la care s-a răspuns în termen mai mare de 10 zile lucrătoare
8. Demontarea echipamentului de măsurare pentru verificare, în termen de 5 zile calendaristice de la	numărul total de solicitări de demontare a echipamentului de măsurare pentru verificare neplanificată
	numărul de echipamente de măsurare

data depunerii soli-		demonstate în termen mai mare de 5 zi-
citării scrise a		le calendaristice
consumatorului		

9. Răspuns în termen de		numărul total de reclamații, petiții
15-30 zile calenda-		ale consumatorilor, cu excepția celor
ristice la reclama-		indicate în punctele 5.2., 5.3.1.,
țiile,petițiile con-		5.3.5., 5.3.7.
sumatorilor depuse		

în scris		numărul de reclamații, petiții, cu
		excepția celor indicate în punctele
		5.2., 5.3.1., 5.3.5., 5.3.7., soluți-
		onate în termen de 15 zile calenda-
		ristice

		numărul de reclamații, petiții, cu
		excepția celor indicate în punctele
		5.2., 5.3.1., 5.3.5., 5.3.7., soluți-
		onate în termen de 30 zile calendari-
		stice
