

## Condiții generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice

### 1. Dispoziții generale

1.1. Prezentele condiții generale completează prevederile contractului de distribuție încheiat între operatorul de distribuție și furnizor și sunt aplicabile locurilor de consum prevăzute în anexa nr. 1A la contractul de distribuție încheiat între operatorul de distribuție și furnizor.

1.2. Condițiile generale pentru prestarea serviciului de distribuție a energiei electrice pentru situația în care contractul de distribuție pentru locul de consum este încheiat între operatorul de distribuție și furnizor completează prevederile contractului de furnizare a energiei electrice la locul de consum, încheiat de furnizor cu clientul final care are și calitatea de utilizator al rețelei electrice de distribuție.

### 2. Obligațiile operatorului de distribuție

Operatorul de distribuție are următoarele obligații:

- a) să asigure indicatorii de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică, calitatea tehnică a energiei electrice distribuite și calitatea comercială a serviciului de distribuție, conform prevederilor Standardului de performanță pentru serviciul de distribuție a energiei electrice, aprobat prin ordin al președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumit în continuare Standard de performanță;
- b) să asigure măsurarea energiei electrice, verificarea grupurilor de măsurare, citirea contoarelor și transmiterea valorilor măsurate către entitățile autorizate să primească aceste date, conform reglementărilor în vigoare;
- c) să înlocuiască grupul de măsurare existent ca urmare a solicitării utilizatorului de schimbare a tipului de tarif;
- d) să comunice furnizorului orice modificare asupra grupurilor de măsurare care afectează modul de determinare a valorii facturii emise de furnizor, în termen de maximum două zile lucrătoare de la data apariției modificării;
- e) să reconsidere mărimile de reglaj ale protecțiilor din instalațiile de distribuție, la cererea justificată a utilizatorului, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;
- f) să asigure efectuarea lucrărilor de întreținere, revizii și reparații în instalațiile proprii, astfel încât să rezulte o durată cât mai mică a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică;
- g) să depună toate eforturile pentru reducerea duratei întreruperilor și pentru a le programa, pe cât posibil, la date și ore care afectează cât mai puțin utilizatorul;
- h) să anunțe utilizatorul și furnizorul cu privire la întreruperile planificate pentru executarea lucrărilor de mentenanță sau de modernizare a rețelelor electrice de distribuție, comunicând durata estimată a acestora, conform prevederilor Standardului de performanță;
- i) să anunțe utilizatorul și furnizorul, pe orice cale și în cel mai scurt timp, cu privire la data, ora și durata întreruperilor necesare remedierii defecțiunilor instalațiilor în urma unor evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;

- j) să informeze utilizatorul, la cererea acestuia, asupra duratei estimate a întreruperilor în alimentarea cu energie electrică;
- k) să ia măsuri de întrerupere a energiei electrice și de separare vizibilă a instalației de utilizare față de rețeaua sa de distribuție, în cazul unor defecțiuni în instalația utilizatorului, la cererea acestuia, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;
- l) să permită accesul delegatului utilizatorului la grupurile de măsurare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de operatorul de distribuție;
- m) să permită montarea grupurilor de măsurare martor de către utilizator, la solicitarea acestuia, transmisă inclusiv prin intermediul furnizorului;
- n) să verifice în cel mai scurt timp sesizările utilizatorului și să răspundă în termen legal tuturor solicitărilor, reclamațiilor și sesizărilor acestuia, inclusiv celor transmise prin intermediul furnizorului, conform reglementărilor în vigoare;
- o) să asigure puterea minimă tehnologică în regim de limitare sau de restricții;
- p) să achite compensații sau despăgubiri utilizatorului prin intermediul furnizorului, conform reglementărilor în vigoare;
- q) să inițieze întocmirea convenției de exploatare, acolo unde este cazul;
- r) să informeze furnizorul, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, referitor la acțiunile desfășurate și rezultatele/concluziile acestora, care au ca obiect solicitări/reclamații ale utilizatorilor;
- s) să adopte măsurile specifice, prevăzute de reglementările în vigoare, pentru clienții vulnerabili din motive de sănătate/vârstă;
- t) să asigure accesul utilizatorului direct sau prin intermediul furnizorului la datele prevăzute la punctul lit. j), dacă acesta are montat un contor inteligent.

### 3. Drepturile operatorului de distribuție

Operatorul de distribuție are următoarele drepturi:

- a) să stabilească împreună cu utilizatorul, conform prevederilor reglementărilor în vigoare, condițiile privind deconectarea manuală și limitarea consumului, aplicate în situații excepționale apărute în funcționarea Sistemului Electroenergetic Național (SEN); condițiile convenite se precizează în convenția de exploatare;
- b) să aplice tranșele de limitare convenite cu utilizatorul, după caz și cu notificare prealabilă, la cererea operatorului de transport și de sistem, atunci când apar situații excepționale în funcționarea SEN care impun acest lucru;
- c) să ia măsuri de deconectare a instalațiilor utilizatorului, la dispoziția operatorului de transport și de sistem, în scopul prevenirii sau lichidării unor avarii în SEN;

d) să aibă acces în incinta unde este amplasat locul de consum al utilizatorului, pentru verificarea grupurilor de măsurare, pentru verificarea instalației de racordare, precum și pentru verificarea respectării prevederilor contractuale;

e) să aibă acces, conform programării stabilite de comun acord cu utilizatorul, în incinta unde este amplasat locul de consum al utilizatorului, pentru citirea grupului de măsurare și pentru efectuarea lucrărilor de operare, mentenanță, dezvoltare a propriilor instalații electrice în folosul utilizatorului;

f) să întrerupă alimentarea cu energie electrică a instalațiilor utilizatorului în condițiile prevăzute de reglementările în vigoare.

#### 4. Obligatiile utilizatorului

Utilizatorul are următoarele obligații:

a) să nu depășească puterea aprobată prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;

b) să mențină starea tehnică corespunzătoare, în conformitate cu normele în vigoare, a instalației electrice de utilizare;

c) să asigure integritatea grupurilor de măsurare, inclusiv a elementelor de securizare, atunci când acestea sunt montate în incinta sa;

d) să respecte normele tehnice în vigoare și să nu intervină asupra instalației de racordare;

e) să respecte dispozițiile dispecerului energetic în conformitate cu reglementările în vigoare, dacă este cazul;

f) să nu modifice valorile parametrilor de protecție și de reglaj din instalațiile electrice de utilizare;

g) să anunțe operatorul de distribuție și/sau furnizorul în cazul în care constată că grupul de măsurare a energiei electrice înregistrează eronat;

h) să nu întreprindă acțiuni menite să denatureze în orice fel indicațiile echipamentelor de măsurare și să nu sustragă energia electrică prin ocolirea echipamentelor de măsurare;

i) să stabilească împreună cu operatorul de distribuție, la solicitarea acestuia, o programare convenabilă pentru ambele părți, pentru întreruperea planificată a energiei electrice în scopul efectuării lucrărilor de operare, mentenanță, dezvoltare a rețelilor acestuia;

j) să permită accesul operatorului de distribuție în incinta sa, dacă este cazul, pentru verificarea grupurilor de măsurare, pentru verificarea instalației de racordare, precum și pentru verificarea respectării prevederilor contractuale;

k) să stabilească împreună cu operatorul de distribuție o programare convenabilă pentru ambele părți și să permită, conform programării, accesul operatorului de distribuție în incinta sa, dacă este cazul, pentru citirea și pentru efectuarea lucrărilor de operare, mentenanță, dezvoltare a propriilor instalații electrice în folosul utilizatorului;

l) să se conformeze dispozițiilor operatorului de distribuție privind reducerea la nivelul stabilit a consumului în situații de restricții sau limitări, conform precizărilor din convenția de exploatare;

m) să ia măsuri de evitare a supracompensării energiei reactive;

n) să achite operatorului de distribuție, prin intermediul furnizorului, contravaloarea serviciilor de deconectare/reconectare efectuate de operatorul de distribuție conform reglementărilor în vigoare, dacă acestea au fost executate la cererea sau din culpa utilizatorului;

o) în situația schimbării furnizorului, să transmită acestuia și operatorului de distribuție o notificare cu cel puțin 21 de zile anterior datei schimbării furnizorului, în condițiile procedurii specifice privind schimbarea furnizorului de energie electrică aprobate de Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei (ANRE).

## 5. Drepturile utilizatorului

Utilizatorul are următoarele drepturi:

a) să anunțe operatorul de distribuție, direct sau prin intermediul furnizorului, cu privire la întreruperea alimentării cu energie electrică sau cu privire la defecțiunile din instalațiile de distribuție care afectează calitatea tehnică a energiei electrice;

b) să fie anunțat de către operatorul de distribuție cu privire la întreruperile planificate, conform prevederilor Standardului de performanță;

c) să fie anunțat de către operatorul de distribuție, pe orice cale și în cel mai scurt timp, cu privire la data, ora și durata întreruperilor necesare remedierii instalațiilor în urma unor evenimente accidentale, conform prevederilor Standardului de performanță;

d) să fie informat la cerere, de către operatorul de distribuție, în cazul întreruperii în alimentarea cu energie electrică, asupra duratei estimate a acesteia;

e) să primească la cerere despăgubiri pentru daunele provocate din vina operatorului de distribuție sau a furnizorului, inclusiv ca urmare a întreruperilor/nerespectării indicatorilor de calitate stabiliți în Standardul de performanță;

f) să îi fie plătite compensații bănești în condițiile prevăzute de Standardul de performanță; în situația în care, pentru aceeași întrerupere, utilizatorul este îndreptățit să primească și o compensație conform Standardului de performanță și o despăgubire, el urmează să primească fie despăgubirea, fie compensația, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare;

g) să aibă acces pentru citire la grupurile de măsurare pentru decontare, atunci când acestea sunt montate în incinte controlate de operatorul de distribuție;

h) să monteze grupuri de măsurare martor pentru măsurarea energiei electrice consumate;

i) să primească toate datele privind consumul de energie electrică în conformitate cu prevederile Regulamentului de furnizare a energiei electrice la clienții finali, aprobat prin ordinul președintelui Autorității Naționale de Reglementare în Domeniul Energiei, denumit în continuare Regulament de furnizare;

j) în cazul în care are montat un contor inteligent, care permite stocarea și furnizarea de informații exacte privind consumurile utilizate la facturare, să aibă posibilitatea de a accesa cu ușurință următoarele tipuri de informații suplimentare privind consumurile anterioare de energie electrică:

(i) date cumulative utilizate la emiterea facturilor pentru ultimii 3 ani sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă aceasta este mai mică de 3 ani;

(ii) date detaliate în funcție de perioada de utilizare pentru fiecare zi, săptămână, lună și an pentru o perioadă de cel puțin 24 de luni anterioare sau pentru perioada scursă de la începutul contractului de furnizare sau de la data montării contorului inteligent, dacă aceasta este mai mică de 24 de luni.

## 6. Despăgubiri și compensații

6.1. Pentru nerespectarea de către operatorul de distribuție a termenelor impuse de Standardul de performanță, operatorul de distribuție plătește utilizatorului, prin intermediul furnizorului, o compensație, conform prevederilor Standardului de performanță.

6.2. Utilizatorul are dreptul să primească despăgubiri pentru daune materiale produse ca urmare a nerespectării de către operatorul de distribuție a indicatorilor de performanță privind continuitatea alimentării cu energie electrică și calitatea tehnică a energiei electrice distribuite, stabiliți în Standardul de performanță, precum și ca urmare a întreruperilor datorate unor erori în operarea rețelelor electrice ale operatorului de distribuție. Despăgubirea se calculează la nivelul prejudiciului suferit.

6.3. În situația în care, pentru aceeași întrerupere, utilizatorul este îndreptățit să primească și o compensație conform Standardului de performanță și o despăgubire, el primește fie despăgubirea, fie compensația, respectiv pe cea care are valoarea cea mai mare.

6.4. Utilizatorul transmite cererea de despăgubire furnizorului, în termen de maxim 10 zile lucrătoare de la data producerii evenimentului care a generat prejudiciul, urmând ca furnizorul să comunice operatorului de distribuție cererea respectivă în termen de maximum două zile lucrătoare de la data primirii.

6.5. Despăgubirea prevăzută la punctul 6.2. este plătită utilizatorului dacă în urma investigației efectuate de către operatorul de distribuție și furnizor se constată existența prejudiciului și culpa operatorului de distribuție. Termenul de finalizare a investigației este de maximum 30 de zile lucrătoare de la data depunerii cererii de despăgubire de către utilizator.

6.6. Compensația prevăzută la punctul 6.1. sau despăgubirea prevăzută la punctul 6.2. se achită utilizatorului de către furnizor conform dispozițiilor contractului de furnizare referitoare la returnarea sumelor către utilizatorul client final. Valoarea compensației sau despăgubirii se notifică de către furnizor clientului final printr-o adresă anexată primei facturi emise după data depășirii termenului impus de Standardul de performanță sau după finalizarea investigației prevăzute la punctul 6.5. Furnizorul recuperează suma achitată, de la operatorul de distribuție, în luna următoare datei efectuării plății către utilizator.

6.7. În cazul în care între utilizator, operatorul de distribuție și furnizor există divergențe privind rezultatul investigației prevăzute la punctul 6.5. referitoare la culpa operatorului de distribuție și/sau valoarea despăgubirii, părțile implicate se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

6.8. Utilizatorii clienți finali au dreptul să primească despăgubiri de la furnizor în cazul întreruperilor efectuate de operatorul de distribuție la solicitarea nejustificată a furnizorului, în condițiile prevăzute de contractul de furnizare.

6.9. Operatorul de distribuție solicită utilizatorului client final noncasnic, prin intermediul furnizorului, plata unei despăgubiri pentru daunele materiale produse, inclusiv pentru daunele produse altor utilizatori racordați la aceeași rețea, în cazul funcționării necorespunzătoare a echipamentelor sau a instalațiilor proprii ori a manevrelor executate de personalul propriu al utilizatorului.

6.10. Despăgubirile prevăzute la punctul 6.9. se calculează până la nivelul prejudiciului suferit și se plătesc de către utilizator prin intermediul furnizorului, la cererea operatorului de distribuție, dacă în urma investigației efectuate de către operatorul de distribuție, utilizator și furnizor se constată existența prejudiciului și culpa utilizatorului.

6.11. În cazul în care între părți există divergențe privind rezultatul investigației prevăzute la punctul 6.10. referitoare la culpa utilizatorului și/sau valoarea despăgubirii, acestea se pot adresa instanțelor judecătorești pentru soluționare.

## 7. Condiții de măsurare a energiei electrice

7.1. Operatorul de distribuție stabilește, pentru fiecare loc de consum, tipul echipamentului de măsurare în funcție de categoria acestuia și de tipul de tarif solicitat de utilizator.

7.2. Grupurile de măsurare se montează și se sigilează de către operatorul de distribuție în condițiile prevăzute de Regulamentul de furnizare.

7.3. În cazul în care contorul de decontare este unul electronic, operatorul de distribuție are obligația ca, odată cu încheierea procesului-verbal în care este consemnată operațiunea, să pună la dispoziția utilizatorului, în scris, semnificațiile mărimilor/valorilor ce sunt afișate pe ecranul contorului.

7.4. În cazul înlocuirii grupului de măsurare existent ca urmare a solicitării utilizatorului de schimbare a tipului de tarif, costul lucrărilor de înlocuire a echipamentului de măsurare și contravaloarea noului grup de măsurare sunt suportate de operatorul de distribuție.

7.5. La constatarea oricărei defecțiuni în funcționarea grupurilor de măsurare de către utilizator sau operatorul de rețea, acesta are obligația să anunțe imediat celelalte părți implicate, iar operatorul de distribuție asigură remedierea defecțiunilor la echipamentele pe care le deține și recalcularea consumului conform reglementărilor aprobate de ANRE.

7.6. Grupurile de măsurare sunt verificate/înlocuite de către operatorul de distribuție, pe cheltuiala sa, la termenele stabilite prin normele metrologice în vigoare sau ori de câte ori este necesar, în caz de uzură ori ca urmare a aprobării unor noi reglementări în domeniul măsurării.

7.7. În cazul în care grupul de măsurare se află în incinta utilizatorului și are loc deteriorarea acestuia din vina utilizatorului, utilizatorul suportă, prin intermediul furnizorului, costul reparației echipamentului deteriorat și al lucrărilor de demontare, verificare și remontare.

7.8. În situația în care grupurile de măsurare sunt amplasate în spații comune, de exemplu la parterul sau pe palierul blocului, sau pe domeniul public, operatorul de distribuție are obligația să ia măsuri pentru protejarea grupurilor de măsurare.

7.9. Se interzice utilizatorului să intervină sub orice formă asupra grupurilor de măsurare.

7.10. Operatorul de distribuție are obligația să monteze sau să înlocuiască grupul de măsurare/elemente ale grupului de măsurare identificat(e) de el sau sesizat(e) ca fiind dispărut(e), defect(e) ori suspect(e) de înregistrări eronate:

- a) în termen de cel mult 5 zile lucrătoare de la data identificării/sesizării dispariției sau defectării, în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mare de 100 kW,
- b) în termen de maxim 10 zile lucrătoare în cazul unui loc de consum cu puterea aprobată mai mică sau egală cu 100 kW sau al unui client final casnic.

7.11. În cazul defectării unor elemente ale grupului de măsurare care sunt proprietatea utilizatorului, respectiv transformatoare de tensiune sau de curent, acesta are obligația înlocuirii lor în maxim 20 de zile calendaristice de la data constatării, cu informarea în prealabil a operatorului de distribuție.

7.12. Dacă utilizatorul sesizează direct sau prin intermediul furnizorului, în scris ori prin alte mijloace puse la dispoziție de operatorul de distribuție, că grupul de măsurare este defect sau suspect de înregistrări eronate, operatorul de distribuție efectuează, în termenul prevăzut la punctul 7.10., o verificare la locul funcționării, cu acceptul și în prezența utilizatorului și a furnizorului, iar constatările se înscriu într-un proces-verbal semnat de părți. Echipamentul de măsurare demontat se verifică la un laborator metrologic autorizat, care stabilește eroarea de înregistrare.

7.13. În situația prevăzută la punctul 7.12., costul lucrărilor de verificare, demontare și remontare a grupului de măsurare se suportă de către operatorul de distribuție, inclusiv în cazul în care sesizarea utilizatorului se dovedește a fi neîntemeiată. În situația unei noi reclamații neîntemeiate a utilizatorului, efectuată în următoarele 12 luni de la reclamația neîntemeiată ale cărei costuri au fost suportate de către operatorul de distribuție, costul se plătește de către utilizator prin intermediul furnizorului.

7.14. Operatorul de distribuție are obligația să înlocuiască, pe cheltuiala sa, grupul de măsurare existent dacă înlocuirea este necesară ca urmare a apariției unor reglementări noi.

7.15. Pentru locurile de consum la care, conform reglementărilor în vigoare, nu există obligație legală de înregistrare orară a consumului de energie electrică, operatorul de distribuție pune la dispoziția utilizatorului și/sau furnizorului său, la cerere, curbele orare ale profilelor specifice de consum.

7.16. Pentru locurile de consum pentru care operatorul de distribuție nu asigură repartizarea orară a consumului prin măsurare orară sau prin utilizarea unui profil specific de consum, operatorul de distribuție are obligația să transmită utilizatorului și/sau furnizorului, la cerere, profilul rezidual de consum.

7.17. Operatorul de distribuție pune la dispoziția utilizatorului sau a furnizorului, în condițiile prevăzute la punctele 7.15. și 7.16., profilul specific de consum și profilul rezidual de consum în formă editabilă, care permite descărcarea acestora în baza de date a furnizorului.

## 8. Întreruperea alimentării cu energie electrică

8.1. Operatorul de distribuție deconectează un loc de consum al utilizatorului după transmiterea de către furnizor a unui preaviz, în următoarele cazuri:

- a) la solicitarea furnizorului, efectuată în condițiile prevăzute de contractul de furnizare a energiei electrice;
- b) depășirea puterii aprobate prin certificatul de racordare/avizul tehnic de racordare;

- c) împiedicarea accesului delegatului împuternicit al operatorului de distribuție de a verifica sau înlocui grupurile de măsurare ori de a citi înregistrările acestora, de a verifica și efectua lucrări de mentenanță sau de modernizare asupra instalațiilor proprii, atunci când acestea se află în incinta/pe proprietatea utilizatorului, sau de a culege datele necesare pentru recalcularea consumului, în cazul constatării unor situații care conduc la înregistrarea eronată a consumului de energie electrică;
- d) nerespectarea de către utilizator a termenelor convenite cu operatorul de distribuție privind îndeplinirea măsurilor de limitare a perturbațiilor până la valorile normate;
- e) nerespectarea de către utilizator a zonelor de protecție și de siguranță pentru rețelele și instalațiile electrice;
- f) racordarea unui alt utilizator la rețelele de distribuție pe care le deține, fără acordul operatorului de distribuție;
- g) neplata de către utilizator a prejudiciului stabilit prin hotărâre judecătorească definitivă, în cazul sustragerii de energie electrică.

8.2. În situațiile prevăzute la punctul 8.1., preavizul se transmite de către furnizor utilizatorului cu cel puțin 15 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare în situația în care utilizatorul este client final casnic și cu cel puțin 5 zile lucrătoare înainte de termenul de deconectare în situația în care utilizatorul este client final noncasnic.

8.3. În situațiile prevăzute la punctul 8.1., atât furnizorul, cât și operatorul de distribuție au obligația să asigure utilizatorului condiții pentru eliminarea cauzei ce a determinat transmiterea preavizului, astfel încât să se evite deconectarea instalațiilor utilizatorului.

8.4. Operatorul de distribuție întrerupe fără preaviz alimentarea cu energie electrică la un loc de consum al utilizatorului, în următoarele cazuri:

- a) neaplicarea reducerii puterii absorbite conform solicitării operatorului de transport și de sistem în regim de restricții, conform contractelor și normativelor, în termenii prevăzuți în acestea;
- b) modificarea reglajelor protecțiilor din instalațiile utilizatorului, stabilite cu operatorul de distribuție și prevăzute în convenția de exploatare anexată prezentului contract;
- c) pentru executarea unor manevre și a unor lucrări impuse de situații de urgență, inclusiv pentru evitarea periclitării vieții și a sănătății oamenilor;
- d) pentru prevenirea sau limitarea extinderii avariilor echipamentelor electroenergetice în zone de rețea electrică sau la nivelul întregului SEN.

8.5. Cheltuielile operatorului de distribuție pentru deconectarea și reconectarea la rețea vor fi suportate de utilizator, cu excepția cazurilor de la punctul 8.4. lit c) și d), în aceste situații costurile fiind suportate de operatorul de distribuție.

8.6. Întreruperile de la punctul 8.4. lit. c) și d) vor fi ulterior justificate utilizatorului cu documente, care se transmit utilizatorului prin intermediul furnizorului, în termen de maximum 30 de zile lucrătoare de la producerea evenimentului.

8.7. În cazul în care utilizatorul nu efectuează, în termen de 12 luni de la data încetării contractului de furnizare pentru un loc de consum, plata integrală a sumelor datorate către furnizor, inclusiv a celor pe care furnizorul



trebuie să le plătească operatorului de distribuție corespunzătoare respectivului loc de consum, operatorul de distribuție are dreptul să demonteze elemente ale instalației de racordare.

8.8. În condițiile prevăzute la punctul 8.7., operatorul de distribuție realimentează cu energie electrică locul de consum după ce utilizatorul plătește toate datoriile restante și se asigură refacerea, dacă este cazul, a instalației de racordare conform reglementărilor în vigoare privind racordarea, operatorul de distribuție având obligația să remonteze elementele instalației de racordare pe care le-a demontat anterior.

8.9. Reluarea alimentării cu energie electrică se efectuează în cel mai scurt timp după eliminarea cauzei care a determinat întreruperea, dar nu în mai mult de două zile lucrătoare de la data eliminării cauzei.