

ANRE: Distribuitorii de energie vor acorda compensatii în cazul penelor de curent

Autoritatea Nationala de Reglementare în Energie (ANRE) a aprobat în sedinta Comitetului de reglementare de marti un nou ordin privind standardul de performanta pentru serviciul de distributie a energiei electrice, potrivit unui comunicat remis AGERPRES.

Principalele schimbari si masurile se refera la includerea întreruperilor scurte, între 3 secunde si 3 minute, în categoria întreruperilor care se monitorizeaza si pentru care operatorii de distributie sunt obligati sa acorde compensatii la depasirea numarului maxim stabilit prin standard.

Pentru fiecare astfel de depasire operatorii de distributie vor acorda compensatii tuturor utilizatorilor afectati, astfel: înalta tensiune: 300 lei peste 10 întreruperi pe an, medie tensiune: 10 lei peste 10 întreruperi pe saptamâna, joasa tensiune: 5 lei peste 10 întreruperi pe saptamâna.

Impactul acestei masuri este unul pozitiv pentru utilizatori deoarece includerea monitorizarii întreruperilor scurte si prevederea acordarii de compensatii utilizatorilor la depasirea numarului maxim stabilit de standard, contribuie la obligarea operatorului de a lua masuri rapide si eficiente pentru remedierea disfunctionalitatilor care în prezent se manifesta în diferite zone de retea de joasa tensiune si care pot provoca deprecierea echipamentelor electrocasnice, precum si generarea de disconfort clientilor.

O alta prevedere este acordarea posibilitatii utilizatorilor de a-si monta pe cheltuiala proprie analizoare de calitate care pot fi folosite în relatiile contractuale dintre acestia si operatorii de distributie.

A fost aprobata reducerea, începând cu data de 1 ianuarie 2022, a abaterii pozitive permise a tensiunii de alimentare la joasa tensiune de la +10% la +5% din valoarea tensiunii nominale, monitorizata saptamânal. Aceasta modificare asigura corelarea cu valoarea tensiunii maxime admisibile pentru echipamentele electrice si electronice care se alimenteaza la joasa tensiune, detinute de utilizatorii retelei.

O alta prevedere este adaugarea la indicatorii de calitate comerciala a serviciului de distributie a termenului de 90 de zile de realizare a racordarii, inclusiv receptia si punerea în functiune a instalatiei de racordare pentru utilizatorii clienti casnici si clienti finali noncasnici ale caror locuri de consum sunt alimentate prin instalatii de racordare cu lungimi de pâna la 2500 metri.

Pentru nerespectarea acestui indicator s-a prevazut un quantum al compensatiei de 100 lei, indiferent de nivelul de tensiune sau de categoria utilizatorului (persoana fizica/juridica). Se urmareste, astfel, îmbunatatirea activitatii de racordare a utilizatorilor la retelele electrice de distributie.

A fost stabilit, de asemenea, un calendar de implementare a unor echipamente cu rol de monitorizare a continuitatii în alimentarea cu energie electrica si a calitatii tehnice a energiei electrice. Prin actul normativ aprobat a fost prevazut un calendar gradual pentru montarea de analizoare de calitate astfel încât 100% din statiile electrice sa fie monitorizate cu ajutorul acestor echipamente pâna la sfârșitul anului 2026, respectiv 100% din posturile de transformare pâna la 1 ianuarie 2028.

Acest program de implementare este corelat cu prevederile calendarului de implementare a sistemelor de masurare inteligenta a energiei electrice la nivel national, aprobat de ANRE, oferind operatorilor de distributie concesionari cadrul de reglementare pentru organizarea activitatii si planificarea investitiilor în retelele electrice de distributie astfel încât acestia sa asigure un serviciu de calitate tuturor utilizatorilor deserviti.

ANRE a aprobat stabilirea unor intervale privind preluarea apelurilor telefonice efectuate de utilizatorii retelei prin

centrele de telefonie gestionate de operatorii de distributie, si anume: maximum 30 de secunde de la initierea apelului de catre utilizator pâna la preluarea acestuia, fara interventia operatorului uman; maximum 180 de secunde de la preluarea apelului pentru posibilitatea utilizatorului de a selecta optiunea de a transfera apelul la un operator uman; maximum 20 de minute de la preluarea apelului pentru începerea convorbirii utilizatorului cu un operator uman.

Prin aceasta masura se urmareste îmbunatatirea comunicarii între utilizator si operatorul de distributie astfel încât evenimentele semnalate de utilizatori sa poata fi preluate cât mai rapid în scopul remedierii, precum si reducerea timpilor de asteptare în beneficiul utilizatorilor.

Desi numarul de apeluri telefonice pentru care nu sunt respectate intervalele de timp mentionate anterior este doar monitorizat, nerespectarea acestor valori poate fi sanctionata conform prevederilor Legii energiei electrice si a gazelor naturale nr. 123/2012, cu modificarile si completarile ulterioare, aplicabile în situatia nerespectarii de catre operatorul de distributie a prevederilor standardului de performanta cu amenda amenda de la 10.000 lei pâna la 200.000 lei.