

Aprobat,
Director general
HARSOVESCU Silviu Stefan

PROCEDURA OPERATIONALA

PRIVIND INTERMEDIEREA RELATIEI

CONSUMATOR – OPERATOR RETEA

CUPRINS

CUPRINS.....	2
EVIDENTA ACTUALIZARILOR.....	2
1. SCOP.....	3
2. DOMENIUL DE APLICARE.....	3
3. DEFINITII SI ABREVIERI.....	3
3.1 DEFINITII.....	3
3.2 ABREVIERI.....	5
4. DOCUMENTE DE REFERINTA.....	5
5. DESCRIEREA ACTIVITATILOR.....	5
5.1 GENERALITATI.....	5
5.2 INTERMEDIEREA ACCESULUI LA REȚEAUA ELECTRICĂ	6
5.3 INTERMEDIEREA RELAȚIEI CONSUMATOR – OPERATOR DE REȚEA	7
6. RESPONSABILITATI.....	7
6.1 DIRECTORUL GENERAL.....	7
7. INREGISTRARI.....	8
9. ANEXE.....	8

1. SCOP

Prezenta procedură operațională :

- 1.1. Stabilește responsabilitățile, cerințele și modul în care se intermediază relația client – operator de distribuție pentru accesul la rețea.
- 1.2. Descrie activitatea de intermediere a relației dintre client și operatorul de distribuție.

2. DOMENIUL DE APLICARE

2.1. Procedura este obligatorie la nivelul tuturor structurilor organizației implicate în activitățile de contractare a serviciului de furnizare a energiei electrice la consumatorii aflați în portofoliul societății noastre sau care și-au exprimat opțiunea de a ne deveni client, în vederea racordării la rețeaua electrică de interes public.

3. DEFINIȚII ȘI ABREVIERI

3.1. DEFINIȚII

Conform SR EN ISO 9000:2006 "Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular", SR EN ISO 14050:2010 "Management de mediu. Vocabular", SR OHSAS 18001:2008 "Sisteme de management al sănătății și securității ocupaționale. Cerințe", precum și următoarele **definiții**:

Autoritate competentă - Autoritatea Națională de Reglementare în Domeniul Energiei - ANRE

Aviz tehnic de racordare - aviz scris valabil numai pentru un anumit amplasament, care se emite de către operatorul de rețea la cererea unui consumator, asupra posibilităților și condițiilor de racordare la rețeaua electrică, în vederea satisfacerii cerințelor consumatorului, prevăzute la solicitarea avizului.

Client - persoana fizică sau juridică cu care se tranzacționează energia electrică.

Client final - orice persoană fizică sau juridică ce cumpără energie electrică pentru uz propriu.

Consumator de energie electrică - client final, persoană fizică sau juridică, ce cumpără energie electrică pentru consumul propriu.

Contract cadru de furnizare a energiei electrice - contract reglementat de furnizare a energiei electrice, ale cărui clauze minimale obligatorii sunt stabilite de către ANRE.

Furnizarea energiei electrice – activitatea de comercializare a energiei electrice la consumatori,

reprezentând un pachet de servicii care include:

- intermedierea relației consumatorului cu operatorul de rețea;
- contractarea cantității energiei electrice și a puterii;
- stabilirea prin contract a tarifului/prețului energiei electrice furnizate;
- facturarea energiei electrice;
- informarea consumatorilor privind modificarea cadrului legislativ aplicabil;
- răspunsul la scrisorile consumatorilor prin care se solicită informații;
- preluarea și soluționarea solicitărilor telefonice;
- notificarea consumatorilor privind eventualele plăți pentru abateri de la calitate ca efect al nerespectării Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare sau al contractelor de furnizare a energiei electrice;
- programarea și efectuarea de audiențe;
- investigarea reclamațiilor consumatorilor
- servicii speciale pentru consumatorii vulnerabili.

Furnizor - persoana juridică, titulară a unei licențe de furnizare.

Grup de măsurare - ansamblu format din contor și transformatoarele de măsurare aferente acestuia, precum și toate elementele intermediare care constituie circuitele de măsurare a energiei electrice, inclusiv elementele de securizare.

Instalație de racordare - instalație electrică realizată între punctul de racordare la rețeaua electrică de interes public și punctul de delimitare dintre instalațiile operatorului de rețea și instalațiile utilizatorului. Instalația de racordare cuprinde și grupul de măsurare a energiei electrice, inclusiv în cazurile de excepție, când punctul de măsurare este diferit de punctul de delimitare.

Instalație de utilizare - instalație electrică a utilizatorului, în aval de punctul de delimitare

Loc de consum - incinta sau zona în care sunt amplasate instalațiile de utilizare ale unui consumator, inclusiv ale subconsumatorilor săi, unde se consumă energie electrică furnizată prin una sau mai multe instalații de racordare. Un consumator poate avea unul sau mai multe locuri de consum al energiei electrice.

Operator de distribuție - orice persoană care deține, sub orice titlu, o rețea electrică de distribuție și este titulară a unei licențe de distribuție prin care răspunde de operarea, asigurarea întreținerii și, dacă este necesar, dezvoltarea rețelei de distribuție într-o anumită zonă și, acolo unde este aplicabil, interconectarea acestuia cu alte sisteme, precum și de asigurarea capacității pe termen lung a sistemului de a răspunde cererilor rezonabile privind distribuția energiei electrice.

Punct de delimitare - locul în care instalațiile utilizatorului se delimitează ca proprietate de instalațiile operatorului de rețea.

Punct de măsurare - locul de racordare a transformatoarelor de măsurare sau la care sunt conectate aparatura și ansamblul instalațiilor care servesc la măsurarea puterii și energiei electrice tranzacționate.

Putere aprobată - valoarea maximă a puterii active/aparente pe care utilizatorul o poate simultan absorbi sau evacua prin instalația de racordare la rețeaua electrică pentru care se emite avizul tehnic de racordare. Valoarea se consemnează în avizul tehnic de racordare și este puterea luată în considerare la dimensionarea instalației de racordare a utilizatorului respectiv și la rezervarea de capacitate în rețeaua electrică;

Putere maxima contractată - cea mai mare putere medie cu înregistrare la interval de 15 minute consecutive, prevăzută în contractul de furnizare a energiei electrice, pe care consumatorul are dreptul să o absoarbă în perioada de consum, pentru un loc de consum sau cale de alimentare, după caz.

3.2. ABREVIERI

4. DOCUMENTE DE REFERINȚĂ

- 4.1. SR EN ISO 9001:2008 „Sisteme de management al calității. Cerințe.”
- 4.2. SR EN ISO 9000:2006 „Sisteme de management al calității. Principii fundamentale și vocabular.”
- 4.3. Legea nr. 123/2012 a energiei electrice, cu modificările și completările ulterioare.
- 4.4. Licența nr. 694/2005 pentru furnizarea energiei electrice acordată S.C. METROM, INDUSTRIAL PARC S.A.
- 4.5. Ordin ANRE 64/2014 pentru aprobarea Regulamentului de furnizare a energiei electrice la consumatori
- 4.6. Ordin ANRE nr. 1/2010 pentru aprobarea Standardului de performanță pentru serviciul de furnizare a energiei electrice
- 4.7. Ordin ANRE nr. 59/2013 pentru aprobarea Regulamentului privind racordarea utilizatorilor la rețelele electrice de interes public.
- 4.8. Codul Comercial al României
- 4.9. Ordin ANRE nr. 17/2002 pentru aprobarea Codului de măsurare a energiei electrice
- 4.10. Ordin ANRE nr. 24/2006 pentru aprobarea Procedurii privind corecția energiei electrice în cazul în care punctul de măsurare diferă de punctul de decontare – Revizia 1
- 4.11. Ordin ANRE nr. 33/2014 pentru aprobarea Metodologiei privind stabilirea obligațiilor de plată a energiei electrice reactive și a pretului reglementat pentru energia electrică reactivă

5. DESCRIEREA ACTIVITĂȚILOR

5.1. Generalități

5.1.1. Operatorul de rețea aprobă racordarea la rețeaua electrică prin emiterea avizului tehnic de racordare la cererea persoanei interesate, în oricare dintre următoarele situații:

- a) apariția unui loc de producere sau de consum nou, definitiv ori temporar;
- b) separarea instalațiilor unui utilizator de instalațiile altui utilizator, în vederea racordării directe a acestora la rețeaua electrică a operatorului de rețea.

5.1.2. Se solicită operatorului de rețea **actualizarea avizului tehnic de racordare** prin care s-a aprobat racordarea unui loc de producere sau de consum și, după caz, înlocuirea sau modificarea instalației de racordare în oricare dintre următoarele situații:

- a) dezvoltarea din punct de vedere tehnic și energetic a activității unui utilizator la un loc de producere sau de consum existent, care necesită depășirea puterii aprobate

- prin avizul tehnic de racordare;
- b) modificarea unor elemente de natură tehnică sau administrativă ale unui loc de producere sau de consum existent față de situația pentru care a fost emis avizul tehnic de racordare, fără depășirea puterii aprobate prin acesta;
- c) modificarea instalației de racordare realizată pentru un loc de producere sau de consum existent, fără creșterea puterii aprobate, pentru rezolvarea unor solicitări ale utilizatorului.

5.1.3. Se consideră **dezvoltare din punct de vedere tehnic și energetic a activității unui utilizator** la un loc de producere sau de consum existent, necesitând un spor de putere, oricare dintre următoarele situații:

- a) dezvoltarea activității unui producător prin montarea de generatoare noi, înlocuirea unor generatoare existente cu altele având putere instalată mai mare sau creșterea puterii instalate a generatoarelor existente;
- b) dezvoltarea activității unui consumator, respectiv creșterea puterii solicitate din rețeaua electrică față de puterea aprobată pentru locul de consum respectiv, determinată de extinderea activității proprii, dotarea suplimentară etc. sau de racordarea, în condițiile legii, a unui utilizator la rețelele proprii;
- c) dezvoltarea unui operator de distribuție existent sau a altui deținător de rețea electrică de interes public.

5.1.4. Se consideră **modificare a unor elemente de natură tehnică** în instalația de utilizare, fără depășirea puterii aprobate prin avizul tehnic de racordare pentru acel loc de producere sau de consum, oricare dintre următoarele situații:

- a) modificarea naturii, structurii și/sau a caracteristicilor generatoarelor;
- b) racordarea de către un utilizator la rețeaua proprie, în condițiile legii, a unui alt utilizator;
- c) reducerea puterii absorbite de un consumator în urma separării unui alt consumator racordat inițial la instalația sa.

5.1.5. Se consideră **modificare a unor elemente de natură administrativă**, fără depășirea puterii aprobate prin avizul tehnic de racordare pentru acel loc de producere sau de consum și fără modificarea unor elemente de natură tehnică, oricare dintre următoarele situații:

- a) schimbarea denumirii unui utilizator sau a datelor de identificare a locului de producere sau de consum din motive administrative;
- b) schimbarea titularului locului de producere sau de consum prin preluarea obiectivului de la locul de producere sau de consum respectiv prin cumpărare, moștenire etc.

5.1.6. Modificarea instalației de racordare, fără modificarea puterii aprobate pentru un loc de producere sau de consum existent, se poate produce atunci când se solicită:

- a) modificarea punctului de delimitare a instalațiilor;
- b) modificarea punctului de măsurare;
- c) creșterea gradului de continuitate a alimentării asigurat de instalația de racordare;
- d) condiții privind alimentarea cu energie electrică ce impun modificarea sau înlocuirea unor elemente din instalația de racordare cu altele având alte caracteristici tehnice sau montarea de elemente noi.

5.2. Intermedierea accesului la rețeaua electrică

5.2.1. În toate cazurile în care un client solicită emiterea unui aviz tehnic de racordare nou (conform par. 5.1.1 al prezentei proceduri) sau solicită actualizarea avizului tehnic de

racordare (conform par. 5.1.2), clientul poate depune documentele la furnizor, acesta ocupându-se de intermedierea relației cu operatorul de distribuție, sau se poate adresa personal operatorului de distribuție. În primul caz furnizorul va fi înștiințat de către OD referitor la emiterea avizului și de valoarea acestuia, iar furnizorul va înștiința consumatorul în vederea ridicării de la OD a ATR-ului emis. În cel de-al doilea caz clientul va primi ATR direct de la OD.

5.2.2. În cazul în care clientul solicită, S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA, intermedierea relației cu operatorul de distribuție pentru obținerea avizului tehnic de racordare, furnizorul va solicita acestuia completarea formularelor și depunerea documentelor specifice operatorului de distribuție, necesare susținerii cererii pentru obținerea ATR.

5.2.3. Documentele specifice obținerii ATR, sunt formulare specifice ale OD și sunt puse la dispoziție de către acesta, în format tipărit în sediul furnizorului sau în format electronic pe pagina de internet a OD.

5.2.4. Solicitarea clientului primită la S.C. , în vederea obținerii avizului tehnic de racordare, se înregistrează în momentul primirii de S.C. în registrul de înregistrare a petițiilor (RIP).

5.2.5. Documentele specifice OD, completate de către client, se centralizează dacă este cazul, și se transmit la OD cu confirmarea primirii de către acesta. Termenul de transmitere a documentelor este de maxim 3 zile lucrătoare de la primirea la S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA. Modul de transmitere a documentelor poate fi în format scris, însoțite de borderou cu semnătura de primire a OD, sau prin fax cu confirmarea primirii la OD.

5.2.6. Confirmările de primire se păstrează la S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA pentru clientul care solicită intermedierea relației cu operatorul de distribuție pentru obținerea avizului tehnic de racordare.

5.3. Intermedierea relației consumator – operator de rețea

5.3.1. S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA in calitate de furnizor care a încheiat un contract de distribuție cu operatorul de rețea la care este racordat consumatorul, este obligat să asigure intermedierea între consumator și operatorul de rețea, făcând excepție situațiile în care consumatorul dorește să adreseze direct operatorului de rețea.

5.3.2. S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA transmite consumatorului datele de contact ale operatorului de rețea, la care consumatorul poate anunța direct problemele apărute în alimentarea cu energie electrică (întreruperile în alimentarea cu energie electrică).

5.3.3. S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA comunică operatorului de rețea solicitările consumatorului referitoare la respectarea standardului de calitate a tensiunii de alimentare sau eventuale probleme legate de măsurarea energiei electrice, după cum urmează :

- sesizarea primită de la consumator pe mail sau fax se comunică operatorului de rețea cel mai târziu în următoarea zi de la primirea ei prin e-mail sau fax;
- sesizarea primită de la consumator în scris se comunică operatorului de rețea cel mai târziu în 3 zile lucrătoare de la primire.

S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA comunică consumatorului răspunsul operatorului de rețea în termen de trei zile lucrătoare de la primirea lui.

În situația în care consumatorul solicită S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA rezolvarea unei probleme care intră în sarcina operatorului de rețea, furnizorul transmite solicitarea consumatorului către operatorul de rețea la termenele precizate mai sus.

În situația în care S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA in calitate de furnizor, nu respectă termenele de transmitere a solicitării consumatorului sau a răspunsului operatorului de rețea

către consumator, sau dacă operatorul de rețea nu respectă termenele legale, S.C. METROM INDUSTRIAL PARC SA plătește consumatorului compensațiile corespunzătoare obligațiilor nerespectate de el , de operatorul de rețea sau de amândoi. Sumele plătite ca urmare a responsabilității operatorului de rețea vor fi recuperate de la acesta.

6. RESPONSABILITĂȚI

6.1. Directorul General (DG)

6.1.1. Analizează periodic activitatea de intermediere a relației consumator - operator de distribuție pentru toate categoriile de clienți și urmărește aplicarea prevederilor legale privind această activitate.

6.1.2. Coordonează și controlează activitatea sucursalei de colaborare și comunicare cu operatorul de distribuție pentru activitatea de intermediere a relației consumator - operator de distribuție pentru toate categoriile de clienți în concordanță cu prevederile legale.

6.1.3. Acordă consultanță clienților în domeniul de intermediere a relației consumator - operator de distribuție pentru toate categoriile de clienți.

6.1.4. Intermediază relația consumator - operator de distribuție pentru clienții din portofoliu.

6.1.5. Transmite documentele specifice completate de către client la OR cu confirmarea primirii de către acesta. Termenul de transmitere a documentelor este de maxim 3 zile lucrătoare de la primirea acestora de la client.

6.1.6. Asigură consultanță în modul de completare a documentelor specifice activității de intermediere a relației consumator - operator de distribuție pentru clienții din portofoliu, conform solicitărilor clientului.

7. ÎNREGISTRĂRI

Nr. crt.	Titlul înregistrării			DPC (ani)	DAV (ani)
1.	Borderou solicitări pentru obținerea ATR			1 an	-
2.	Confirmare primire documente depuse la OR			1 an	-
3.	Înregistrare solicitare de intermediere - aplicație informatică de înregistrare petiții (RIP)			-	-

8. ANEXE

Nu este cazul